



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

Tesis

**Gestión de Stock de materiales en una empresa Automotriz, Lima,
2018**

**Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión
Empresarial**

AUTORA

Br. Beteta Bravo, Lizbeth

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

**Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, Ingeniería de Sistemas e Informática
e Ingeniería Ambiental**

LIMA - PERÚ

2018

**“Gestión de stock de Materiales en una empresa Automotriz,
Lima, 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Mg. Luis Enrique Ramirez Pacheco

Secretario

Mg. Walter Amador Chavez Alvarado

Vocal

Mtro. Alfredo Mariano Ramos Muñoz

Asesor metodólogo

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Mg. Nicolas F. Ortiz Vargas

Dedicatoria

A Dios y a mi familia que día a día estuvieron conmigo dándome valor, fuerzas y ánimos para seguir adelante y cumplir con mis objetivos.

Finalmente agradezco a los docentes por el apoyo brindado para culminar esta investigación.

Agradecimiento

Por este medio agradezco a todas las personas que en algún momento me brindaron su apoyo para así poder realizar este trabajo.

También agradezco a los profesores como el Docente Ortiz y Nolasco quienes participaron en el desarrollo del presente trabajo.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Beteta Bravo, Lizbeth identificado con DNI Nro. 45642286, domiciliado en Urb. Coopip Mz c Lote 34 San Martín de Porres egresado(a) de la carrera profesional de Ingeniería Industrial Y Gestión Empresarial he realizado la Tesis titulada “Propuesta de una reingeniería de procesos para mejorar la gestión de stock de materiales en el área de Logística en una empresa Automotriz, Lima 2018” para optar el título profesional de Ingeniera Industrial y Gestión Empresarial, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
4. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
5. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 23 de junio del 2018.

Beteta Bravo, Lizbeth
DNI 45642286

Presentación

El presente trabajo titulado “Gestión de stock de materiales del área de logística de una empresa Automotriz, Lima 2018”, tiene como objetivo mejorarla gestión de stock de materiales del área de logística de una empresa automotriz, se plantea como propuesta aplicar reingeniería en los procesos del área de logística donde está involucrada las áreas de compras y el almacén, con la mejora de esta área se pretende que también mejore las ventas, los servicios y disminuya las existencias en el almacén. Este trabajo se realizó para dar cumplimiento hacia el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener con el fin de optar el Título de Ingeniera Industrial y Gestión Empresarial.

El trabajo realizado consta de nueve capítulos, en el capítulo uno contienen el problema investigación, los objetivos y justificación.

En el capítulo dos está desarrollado el marco teórico, antecedentes internacionales y nacionales, también el marco conceptual donde está basado en las categorías, subcategorías y categorías emergentes.

En el tercer capítulo, está desarrollado la parte metodología de la investigación, el sintagma, enfoque, tipo y nivel, también la población y la muestra de estudio, las unidades informantes, los procedimientos y el análisis de los datos.

En el capítulo cuatro está desarrollado todo lo referente a la empresa, donde se realiza la descripción de la empresa, el marco legal, la actividad económica, la información tributaria, la información económica y financiera de la empresa.

En el capítulo cinco se desarrolla el trabajo de campo que consiste en el desarrollo de los resultados cuantitativos, cualitativos y el diagnóstico final mediante el apoyo de instrumentos como el formulario de encuesta y guía de entrevista.

El capítulo seis se desarrolla la propuesta del trabajo en esta parte se detalla la propuesta en base a los resultados obtenidos que se muestra en el capítulo anterior.

El capítulo siete se desarrolla la discusión del trabajo donde se detalla todo lo obtenido en los resultados y la propuesta del trabajo.

En el capítulo ocho se explica las conclusiones y sugerencias del trabajo.

En el capítulo nueve, se detalla las referencias bibliográficas que sirvieron como ayuda para la investigación.

Por último, se adjuntan los anexos que son la matriz de Investigación, Instrumento cuantitativo y cualitativo, triangulación, matriz metodológica de categorización, ficha de validación de la propuesta entre otros.

Autora: Beteta Bravo Lizbeth

DNI: 45642286

Índice

	Pág.
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Declaración de autenticidad y responsabilidad	VI
Presentación	VII
Índice	IX
Índice de tablas	XIV
Índice de figuras	XVI
Índice de cuadros	XVIII
Resumen	XIX
Abstract	XX
Introducción	XXI

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación	22
1.1.1. Identificación del problema ideal	22
1.1.2. Formulación del problema	24
1.2. Objetivos	24
1.2.1. Objetivo general	24
1.2.2. Objetivos específicos	24
1.3. Justificación	25

1.3.1.	Justificación metodológica	25
1.3.2.	Justificación práctica	25

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Sustento teórico	27
2.2	Antecedentes	29
2.3	Marco conceptual	33

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1	Sintagma	44
3.2	Enfoque	44
3.3	Tipo, nivel y método	44
3.4	Categorías y subcategorías	46
3.5	Población, muestra y unidades informantes	47
3.6	Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	53
3.7	Procedimiento para recopilar datos	53
3.8	Análisis de datos	54

CAPÍTULO IV

CONTEXTO DEL ESTUDIO

4.1	Descripción de la empresa	56
4.2	Marco legal de la empresa	56

4.3	Actividad económica de la empresa	56
4.4	Información tributaria de la empresa	57
4.5	Información económica y financiera de la empresa	59
4.6	Proyectos actuales	59
4.7	Perspectiva empresarial	59

CAPÍTULO V

TRABAJO DE CAMPO

5.1	Resultados cuantitativos	62
5.2	Análisis cualitativo	81
5.3	Diagnostico final	86

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN “PROPUESTA DE REDISEÑO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA GESTION DE STOCK DE MATERIALES DE UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ, LIMA,2018”

6.1	Fundamentos de la propuesta	91
6.2	Problemas	92
6.3	Elección de la alternativa de solución	92
6.4	Objetivos de la propuesta	96
6.5	Justificación de la propuesta	96
6.6	Resultados esperados	97
6.7	Desarrollo de la propuesta	98
6.7.1	Objetivo 1:	98

6.7.2	Objetivo 2:	114
6.7.3	Objetivo 3	129
6.8	Consideraciones finales de la propuesta	141

CAPÍTULO VII

DISCUSION	143
------------------	-----

CAPÍTULO VIII

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1	Conclusiones	146
7.2	Sugerencias	147

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS	150
--------------------	-----

ANEXOS

Anexo 1:	Matriz de Investigación	160
Anexo 2:	Matriz metodología de categorización	161
Anexo 3:	Instrumento cuantitativo	163
Anexo 4:	Instrumento cualitativo	165
Anexo 5:	Base de datos	166
Anexo 6:	Triangulación de entrevistas	168
Anexo 7:	Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	173
Anexo 8:	Fichas de validación de la propuesta	182
Anexo 9:	Evidencia de la visita a la empresa	184

Anexo 10:	Evidencias de la propuesta	186
Anexo 11:	Artículo de investigación	191
Anexo 12:	Matrices de trabajo	205

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Población total de la empresa	47
Tabla 2	Técnicas e instrumentos holísticos de la investigación	50
Tabla 3	Ficha técnica de los instrumentos: encuesta y entrevista	51
Tabla 4	Escala de Likert con 5 valores	52
Tabla 5	Validez de expertos para el instrumento cuantitativo	52
Tabla 6	Confiabilidad del instrumento	53
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock(1-6), Lima, 2018	62
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock(7-12), Lima, 2018	67
Tabla 9	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock(13-18), Lima, 2018	73
Tabla 10	Pareto de la categoría gestión de stock, empresa automotriz, Lima, 2018	79
Tabla 11	Tiempos de implementación	93
Tabla 12	Rango de costo	94
Tabla 13	Rango de impacto económico	94
Tabla 14	Rango de impacto tecnológico	95
Tabla 15	Rango de impacto social	95
Tabla 16	Resultados esperados de la propuesta	97

Tabla 17	Plan de actividades para mejorar los proceso del área logística	106
Tabla 18	Indicadores para la propuesta de mejora de procesos	108
Tabla 19	Detalle de presupuesto	110
Tabla 20	Detalle ingresos y egresos	111
Tabla 21	Existencia de materiales	115
Tabla 22	Plan de actividades para el diseño del prototipo	121
Tabla 23	Indicadores para la propuesta de diseño	124
Tabla 24	Detalle gastos ingresos y egresos flujo físico	125
Tabla 25	Número de servicios perdidos por falta de conocimiento de los materiales en almacén	130
Tabla 26	Plan de actividades para la implementación del ABC	131
Tabla 27	Indicadores de implementación ABC	138
Tabla 28	Detalle gastos ingresos y egresos capacitaciones	139

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Marco Legal de la empresa	56
Figura 2	Información Económica	59
Figura 3	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock, Lima, 2018	63
Figura 4	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestion de Stock, Lima, 2018	68
Figura 5	Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock, Lima, 2018	74
Figura 6	Pareto de la categoría gestión de stock de materiales de una empresa Automotriz, Lima.2018	80
Figura 7	Diagrama de Ishikawa	98
Figura 8	Proceso de atención al cliente-ventas	100
Figura 9	Proceso de atención al cliente-servicio	101
Figura 10	Fecha de entrega de pedidos	102
Figura 11	Días de incumplimiento de entrega-servicio	103
Figura 12	Motivo de incumplimiento de compra	104
Figura 13	Diagrama proceso logístico	105
Figura 14	Mapa de proceso área logística	107
Figura 15	Diagrama de Gantt	109
Figura 16	Manual de organización y funciones	113
Figura 17	Diagrama de Ishikawa la información de los materiales	114
Figura 18	Ventas del 2017	120
Figura 19	Hoja de requerimiento	122
Figura 20	Diagrama de Gantt del diseño del prototipo	124

Figura 21	Formulario Login	127
Figura 22	Formulario menú principal	127
Figura 23	Formulario producto	128
Figura 24	Formulario almacén	128
Figura 25	Formulario requerimiento	128
Figura 26	Diagrama Ishikawa de mala ubicación de los materiales	129
Figura 27	Formato de criterios para descartar artículos innecesarios	125
Figura 28	Formato de cronograma de limpieza	127
Figura 29	Ubicación de materiales en ABC	137
Figura 30	Diagrama de Gantt de implementación ABC	138
Figura 31	Layout de almacén	140

Índice de Cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de la categoría Gestión de stock	46
Cuadro 2 Total de incumplimiento de entrega	103
Cuadro 3 Días de incumplimiento de pedidos	104
Cuadro 4 Registros	113
Cuadro 5 Diferencia entre el sistema nisira y el nuevo sistema	123
Cuadro 6 Metodología ABC	136

Resumen

El presente trabajo titulado “Gestión de stock de materiales de una empresa Automotriz, Lima, 2018”, donde se tuvo como objetivo mejorar la gestión de stock de materiales mediante la rediseño de procesos.

Este trabajo está desarrollado en base al sintagma holístico que presenta un enfoque mixto y de tipo proyectiva el cual nos permitirá conocer el problema de la empresa para ello se realizó una encuesta a las personas del área operativa, ventas, administrativas que fueron en total 47 personas y se entrevistaron a 3 directivos, las preguntas del instrumento estuvo relacionada con las subcategorías de la gestión de stock.

Mediante los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas aplicadas se desarrolló la triangulación en donde visualizamos que dentro de la empresa presenta tres problemas principales, para ello se propuso aplicar una rediseño de procesos para mejorar el área, de logística y las aéreas de los clientes internos.

Palabras claves: Gestión de stock, rediseño de procesos, operativo, stock de materiales, procesos.

Abstract

This work entitled "Material stock management of an automotive company, Lima, 2018", which aims to improve the management of stock of materials through the reengineering of processes.

This work is developed based on the holistic syntagma that presents a mixed approach and projective type which will allow us to know the problem of the company for it was conducted a survey of people in the operational area, sales, administrative that were in total 47 people and 3 executives were interviewed.

Through the results obtained from the surveys and interviews applied, the triangulation was developed, where we visualized that within the company it has three main problems, for which it was proposed to apply process redesign to improve the area, logistics and the areas of internal clients. .

Key words: Stock management, process redesign, operative, stock of materials,, processes.

Introducción

A nivel nacional las empresa del rubro automotriz presenta problemas en el sistema de la gestión de stock, los cuales en las empresas ocasionan incrementos derivados principalmente de sus operaciones así como por la búsqueda de reducción de costos , desconocimiento de los procedimientos , falta de orden, disciplina y control dentro del áreas.

En la industria automotriz las fallas de la gestión del área de logística son críticas por causa del mal control de los materiales, ocasionando pérdida de clientes, por causa de un mal manejo de control dentro del área de logística.

En el área de logística actualmente trabajan dos personas que se encargan de gestionar todas las solicitudes de los clientes externos, velar la gestión de stock. Estas personas tratan de cumplir con las solicitudes de sus clientes internos, pero se presenta que no conocen bien los procesos, el stock de materiales en el almacén lo que ocasiona que al área de ventas les perjudique en sus metas igual al área de mantenimiento porque no cuentan con sus materiales solicitados en el tiempo oportuno y muchas veces los del área de mantenimiento y el de ventas no cumplen con las expectativas de sus clientes y les ha ocasionado pérdida de clientes por causa de una mala gestión del área logística.

Por ello el presente trabajo tiene como propuesta mejorar los procesos del área logística mediante el rediseño de procesos y con ello se pretende mejorar las ventas, el servicio, el nivel de existencias en el almacén.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

A nivel internacional la parte industrial en general, y en particular el sector de automotriz desde el año setenta ha iniciado un proceso de evolución profundo y rápido, el cual ha impactado de manera importante en la economía mundial y en particular en los países en vía de desarrollo. La logística se va desarrollando dentro de diversas organizaciones donde existen aperturas de nuevos mercados por lo tanto las organizaciones buscan fidelizar a sus proveedores para así poder obtener los materiales de buena calidad y menor costo , tienen por objetivo abastecer a toda la organización en el tiempo necesario.

En la última edición del índice de recursos, en el año 2016, donde evaluaron a 160 países, con respecto al desempeño tanto en el mercado interno y comercio internacional por tercera vez Alemania fue el país mejor posicionado y el segundo puesto ocupó Siria en los mejores recursos que utilizan en el proceso de su cadena logística, también trabajan constante en capacitar a sus colaboradores.

El objetivo de la logística internacional es que su tiempo de aprovisionamiento sea el adecuado para entregar a su cliente interno el producto correcto, la cantidad solicitada, condiciones del producto adecuado, en el lugar indicado, en el tiempo pactado y con bajo costo posible, obteniendo de esta forma una buena rentabilidad del servicio o producto.

A nivel nacional las empresa del rubro automotriz presenta problemas en el sistema de información de la gestión de stock, los cuales en las empresas ocasionan incrementos derivados principalmente de sus operaciones así como por la búsqueda de reducción de costos , desconocimiento de los procedimientos , falta de orden, disciplina y control dentro del áreas.

En la industria automotriz las fallas de la gestión del área de logística son críticas por causa del mal control de los materiales, ocasionando paros de la línea de producción con las consecuencias de pérdidas financieras.

A nivel local, existen diferentes empresas del rubro automotriz como Lima Autos, Maquinarias, Auto Fondo, Mitsui Automotriz, entre otros, empresas que se disputan en el mercado.

Actualmente en las empresas dedicadas al rubro automotriz que comercializan exclusivamente los carros de marca KIA, se han identificado una serie de elementos que constituyen un problemática en el área de logística, específicamente la gestión de stock de sus materiales, se puede evidenciar al momento de generar las órdenes de compra, no manejan un kardex, dentro del almacén hay un sobre stock y eso conlleva que en el almacén haya varios materiales sin rotación y que compren materiales innecesarios, también se presenta que no entregan a tiempo los requerimientos y eso ha ocasionado malestares con los clientes externos y pérdida de dinero. Y a esto se suma que no fidelizan a los proveedores porque no les pagan a tiempo y con frecuencia solicitan que se les cambie el producto.

Por otro lado, también se presenta que como no tienen un orden al momento de la recepción de requerimientos no realizan bien las cotizaciones y compran los materiales sin verificar los precios con otros proveedores. A eso se suma la incomodidad de los clientes internos que tienen que realizar horas extras.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo mejorar la gestión de stock de materiales en el área de logística de la empresa Automotriz en Lima, 2018?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Proponer el rediseño de procesos para mejorar la gestión de stock de los materiales del área de logística de una empresa Automotriz, Lima, 2018

1.2.2 Objetivos específicos

Diagnosticar el estado actual de gestión de stock del área logística

Diseñar la propuesta de mejora aplicando herramientas de ingeniería para mejorar la gestión de Stock y viabilidad del estudio.

Conceptualizar la categoría gestión de stock y sus demás categorías apriorísticas y emergentes.

Validar los instrumentos de investigación y la propuesta a través de investigación

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

El análisis metodológico es holístico porque tiene un modelo que facilita organizar, sistematizar la información y conocimientos de temas de investigación. Esta investigación es tipo proyectiva con un enfoque mixto el cual contribuye en el proceso de conocimiento de la condición existente de la gestión de stock de la organización automotriz, esta investigación busca cumplir con los objetivos y obtener información real y transparente con el objeto de encontrar una disyuntiva de solución para el problema.

1.3.2 Justificación práctica

La propuesta surge de los percances que se presentan en el área logística de las empresas del rubro Automotriz, no cuentan con una gestión de stock establecida, por ello es que presentan problemas como materiales sin rotación, demora en la entrega de productos, tardío en la realización de las cotizaciones de los requerimientos solicitados por los clientes internos.

En el almacén existen materiales que tienen más de seis meses y no han sido entregados a las áreas que lo solicitaron por causa de que hicieron un exceso de pedidos, no era lo que el cliente interno solicito, o era un material que ya se tenía en stock..

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Teoría y práctica de la calidad

La teoría de la calidad se inició a partir de los usuarios ya que ellos tienen una visión muy amplia, todas las personas tienen gustos diferentes y buscan productos que satisfacen sus necesidades y que contenga todo lo que ellos buscan (Sangüesa, 2006).

La teoría de la calidad ayuda a la comprensión del significado de calidad, también nos muestra que en la actualidad los usuarios buscan productos de calidad y ello contribuiría en la tesis en que ayudara a mejorar los procesos y enfocarlo en que sea todo de calidad.

Teoría general de sistemas

La teoría general de sistemas consiste en observar todo lo que existe y nos rodea, para construir un modelo teórico sobresaliente se debe seleccionar fenómenos elementales que se encuentren en las diferentes disciplinas. Con este método no es necesario analizar uno de otro sistema sino considerar un grupo de sistemas en donde se evidencie de forma universal y tiene por objetivo reducirlo en un tamaño más ecuánime (Sangüesa, 2006).

La teoría general de sistemas se aplicará en la tesis dando a conocer de qué trata y aporta en el sentido que nos orienta a manejar de una forma más clara el sistema de trabajo para así disminuir pérdidas en la organización.

Teoría del almacén

La teoría del almacén nos menciona que con el pasar del tiempo el consumo de los productos sea incrementado a diferencia de años pasados y este crecimiento es de forma exponencial y conlleva a replantear el diseño de los almacenes donde su diseño sea el más óptimo. Ya que la tendencia apunta al incremento de forma creciente o cambiante de los almacenes (Sangüesa, 2006).

La teoría del almacén se aplicará en la tesis dando a conocer de qué trata y orientará a trabajar en la mejora del almacén del área de logística, mejorando el diseño y ordenándolo de una forma que salga todos los productos en el tiempo adecuado.

Teoría de Restricciones

La teoría de optimización de procesos desempeña un papel importante en las existencias globales en base a objetivos que está constituido de técnicas (Díaz, 2013).

La teoría de la optimización de procesos se aplicará en la tesis mediante estrategias para optimizar los procesos del área de logística y a su vez mejorar su gestión de stock.

La teoría de las restricciones también conocida como TOC ayuda a comprender y gestionar los sistemas de la organización de acuerdo a los métodos utilizados y gracias a una filosofía integral, tiene por finalidad buscar continuamente sobrepasar la meta de acuerdo a lo planteado (Goldrat, 2002).

La teoría de las restricciones se aplicará en la tesis dando a conocer de qué trata y contribuirá en la tesis otorgando conocimiento para mejorar el sistema de la organización y así evitar pérdidas y generar más rentabilidad.

Teoría de la organización

La teoría de optimización de procesos desempeña un papel importante en las existencias globales en base a objetivos que está constituido de técnicas (Díaz, 2013).

La teoría de la optimización de procesos se aplicará en la tesis mediante estrategias para optimizar los procesos del área de logística y a su vez mejorar su gestión de stock.

2.2 Antecedentes

A continuación se detallara a los antecedentes de cinco investigadores nacionales e internacionales con relación a la gestión de stock de materiales que contribuirá en la propuesta de un rediseño de procesos con la finalidad de mejorar la gestión de stock de materiales.

Internacionales

Según Arrieta, (2013), menciona en la investigación de *mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la empresa fb soluciones y servicios S.A.S.* en donde propone mejorar los procesos de gestión de inventario y de almacén para *FB SOLUCIONES Y SERVICIOS S.A.* Bajo este marco se concluye que el logro de un equilibrio entre la inversión económica y la calidad de servicio brindado a los clientes, se refleja en una inversión financiera. También se concluye que a pesar que una organización tenga varios años en mercado hay

varios aspectos que necesitan mejorarse. Con lo planteado se obtiene como resultado una concordancia entre los productos almacenados y la inversión; para ello, se representa en las ordenadas los porcentajes acumulados del importe de la inversión y en el eje de las abscisas los porcentajes acumulados de los artículos.

Según Soto (2015), menciona en la investigación de *mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de empresa andina de herramientas Universidad: universidad autónoma de occidente*. Planteo como objetivo buscar mejoras en la gestión de los inventarios de repuestos del almacén e insumos de la Empresa Andina de Herramientas, bajo el estudio de los procesos y el stock adecuado para abastecer a la organización. Se concluye que es importante mantener un control de los productos, la firma de la aprobación de la orden de compras bajo de cuatro a dos días, baja de los tiempos de respuesta del departamento de compras de seis a tres días, y el envío de la orden de compra al proveedor bajo de 4 a un día, también Con la aplicación de las 5s, se logró tener un proceso más ordenado lo cual permite localizar los productos en el menor tiempo.

Nacionales

Montemayor (2017), en su tesis *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Textiles Of Perú SAC, 2017* realizada en la universidad Lima, Perú. Cuyo propósito principal es Presentar una estructura de control interno para mejorar la administración de inventario de la organización. Se llegó a la conclusión de que realizaron la valoración de la realidad del inventario de la organización en la cual se verifico *que no se*

lleva un control adecuado de las existencias, identificando a la vez oportunidades de mejoramiento y se logró teorizar las categorías de control interno y gestión de inventarios, así como también sus respectivas sub categorías. Dando como resultado el manual de funciones y procedimientos servirá como herramienta para que la gestión en el manejo de los inventarios sea eficaz el permita tener reportes mensuales de la situación real de todas las existencias, disminuyendo adquisiciones innecesarias por ende generará menos costo lo cual beneficiara a la empresa ya que le permitirá tomar decisiones.

Según Albuja (2014), en su tesis de diseño *de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa TaiLoy S.A.C. - Chiclayo 2014* realizada en la universidad de Chiclayo, Perú cuyo objeto es Esquematizar un sistema de gestión de inventario, para disminuir pérdidas de los artículos de la empresa TaiLoy S.A.C. Se llegó a la conclusión que los procesos no son los óptimos para la gestión de sus inventarios ya que dentro del almacén hay varios productos sin rotación, el cual genera un alto costo en stock que no se vende, eso se precisó mediante el uso del diagrama de Causa - Efecto. Por otro lado, la rotación de inventarios por familia de artículos y los indicadores, están por menor de 8 puntos, por lo tanto, se ha planteado el método de proyección cíclica o estacional, en conjunto se diagnosticó el flujo de proceso con el cual los encargados podrán planificar y brindar la información necesaria al almacén para que ocasione el lote adecuado de pedido. Por medio de la aplicación del método control de inventarios (ABC) Se realizó el flujo de proceso que implica las áreas administrativas. Ventas y almacenes. Con el cual se logró mejorar la gestión.

Según Excequias (2014), en la tesis titulado *diseño de un plan de requerimientos de materiales*. Planteo como objetivo de definir el impacto en el importe del esbozo de un programa de requerimiento de utilitario en la organización Quiñones Industrial Trujillo S.R.L. en el año 2014. Se concluyó que la gestión del almacén se está trabajando de una forma inadecuada por los altos costos de compras, por el trabajo que realizaban de forma empírica, de acuerdo al criterio y experiencia de los colaboradores lo cual es muy similar en la gestión de inventarios de pequeñas empresas. El método utilizado para planificar la demanda se realizó con la desnacionalización, por lo que genera un mínimo error comparando con otros 2 modelos elegidos con una deficiencia de 4.72, esto se comparó con la demanda real y la gráfica de los meses de julio, octubre y noviembre, por tratarse de un artículo cuya mayor demanda incrementa en 28 de julio y navidad ,arrojando una Tasa Interna de Retorno de 38.14% siendo una tasa interesante ante 7.27 % brindada por el Banco Azteca del Perú según la Súper Intendencia de Banca y Seguros y AFP; de acuerdo a lo comparado el capital invertido devolverá y generara un porcentaje de ganancia adicional, el proyecto es rentable porque añade el valor económico.

Según Rodas (2013), en la tesis titulado *gestión logística operativa de la empresa transportes línea s.a., para reducir los costos logísticos*. Planteo como objetivo un plan de renovación de la administración logística para disminuir los costos logísticos en la organización Transportes Línea S.A. Se concluyó que con la implementación en base a la estructura de la teoría de lote de compra óptimo Modelo Q se lograría lo que a continuación se detalla:

La implementación del modelo “Q” en los artículos de la clase A, los costos de compra se reducirán en un sesenta y siete por ciento y los Costos de almacenamiento se reducirán en un cincuenta y ocho por ciento. Por lo tanto, el resultado obtenido dará un Costo de Adquisición

alto y Costo de Posesión de los artículos bajo, siendo más adecuado, para este caso, sostener un inventario óptimo.

2.3 Marco conceptual

Gestión de stock

La gestión de stock se aplicará en la tesis dando a conocer de qué trata y brindando aporte en tal sentido que da la luz de la importancia de tener una buena gestión de los productos, si es que se tiene una buena Gestión va evitar retrasos en la producción y sobre stock en el almacén.

La gestión de stock abarca desde la obtención del material hasta la entrega, aunque se dé por los proveedores y comerciantes ya sea por diversos factores y debe de tener un control de los productos para el manejo de los materiales (Parra, 2005).

La gestión de stock se aplicará en la tesis en medida que nos permita conocer las existencias de un determinado producto en el almacén.

La gestión de stock se basa en las cantidades de productos que se encuentran almacenadas. La gestión de stock cuenta con dos componentes integrados que es el inventario activo (materiales necesarios de la empresa y el stock de seguridad (nivel extra de existencia en el almacén) este componente está formado con la finalidad de evitar que se alteren el cálculo del inventario activo (Comercio, 2007).

La gestión de stock se aplica en la tesis en medida que se conozca los inventarios activos y el stock de seguridad para tener una visión panorámica de las existencias que materiales hay en el almacén.

La gestión de stock contribuye en la visualización de las diversas variables que son de suma importancia para que los niveles de existencias permanezcan estables (Miguez, 2006).

La gestión de stock se aplicará en la tesis para conocer las variables de importancia que ocasiones que las existencias estén estables.

Companys (1999), menciona que la gestión de stocks y de aprovisionamientos se apoyan, en principio, en un tamaño de lote fijo, medido en unidades o en tiempo, calculado individualmente para cada artículo por separado en base a su historia pasada; en general presupone que la demanda de cada artículo es independiente de la de los demás y que actúa en forma homogénea a lo largo del tiempo (p.19).

La gestión de aprovisionamiento y stock trabajan juntos en el inicio, pueden ser medidos en tiempo o unidades, se calcula de manera independiente cada artículo en base a su historial. El requerimiento de cada producto es individual de otros puesto que actúa de forma uniforme al transcurrir el tiempo (Companys, 1999).

La gestión de stock se aplicará en la tesis mediante la realización de calculación de cada material de acuerdo a la demanda y al ingreso de materiales al almacén.

Subcategoría de gestión de stock

Proceso

Los procesos son agrupaciones diversas funciones que se encuentran relacionadas unas a otras quienes interactúan con la finalidad de transformar los elementos de entradas en un producto terminado (Cervera, 2001).

Este concepto se aplica en la tesis transformando los elementos de entradas en un producto terminado o llevando una secuencia de trabajo satisfactoria.

Los procesos se han venido aplicando en las organizaciones mediante la interrelación de un grupo de actividades. También se considera que gestión de stock en una organización que realiza productos o presta servicios deben de estar ordenados para así los materiales estén en un orden determinado (Muñoz, 1999).

Este concepto se aplicará en el presente trabajo de distinguir las actividades dentro de la gestión de stock para así evaluar el orden de los materiales.

Según Harrington, 1997 en Heredia (2000), “un proceso es un conjunto lógico de actividades relacionadas y conectadas que toma entradas de proveedores, les añade valor y produce unas salidas para sus clientes” (P.41).

Proceso está conformado por una serie de actividades que están relacionadas y con respecto a la entrada de los productos de los proveedores les añade un valor agregado en las salidas de los productos (Heredia, 2000).

La teoría del proceso se aplica en la tesis que va permitir conocer los productos de entradas y el proceso de transformación hasta la entrega al cliente.

Un proceso es la realización de un programa de trabajo en ejecución y cada proceso tiene un espacio de trabajo (Tanenbaum, 2003). Se aplicará en la tesis realizando la revisión de la ejecución de cada proceso y el espacio de trabajo.

Un proceso se inicia de un punto de partida y durante el transcurso del proceso se presentan complicaciones en el trabajo el cual ocasiona que se tenga medidas de contingencias para seguir con las operaciones correspondientes (García, 1998).

El concepto de proceso se aplicará en el trabajo con la verificación del punto de partida y que estrategias se pueden plantear para minimizar los problemas dentro de la operación.

Control

En una organización se considera a control como el plan de métodos y procedimientos cuya finalidad en la organización es velar por el bien de la organización y verifica las operaciones (Fonseca ,2011).

El control se va aplicar mediante inspecciones y registro de checklist en donde nos va indicar el grado de orden y claridad tiene la gestión de stock.

Conocimiento

El conocimiento se define como un proceso continuo que puede ser adquiridos a través de distintas formas como por ejemplo observación, exploración y entre otras (Arboniez, 2013).

El conocimiento se va obtener por medio de la encuesta y entrevista que se va realizar a los colaboradores de la empresa con el objetivo de conocer el estado actual.

Documentación

Los documentos están compuestos de diferentes actividades que puede contener información que permita identificar, registrar. Los documentos permiten también transmitir información (Guzmán, 2002).

La documentación que se va utilizar son las encuestas y guías de entrevista para poder obtener información necesaria para determinar el problema y a su vez buscar soluciones.

Recursos

Chiavenato (2011), Menciona que los recursos son “los medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales” (p.421).

Se considera como el núcleo de las organizaciones a los recursos, para realizar las tareas y así alcanzar los objetivos trazados en la organización y pueden ser un bien o servicio (Chiavenato, 2011).

Los recursos se aplican para diferenciar los diversos recursos ya que no solo es humano sino también puede ser recursos materiales, recurso tecnológico, recursos técnicos y entre otros.

Se encuentran en varios entornos Los recursos con la finalidad de contar con la medición del logro de los fines, se considera como recursos a todo lo que posea el ser humano (Rodríguez, 2003).

Los recursos se aplican mediante el reconocimiento de los elementos que contribuyan para solucionar una necesidad o para ejecutarla en la organización.

Los recursos son considerados como herramientas que facilita el procesamiento de la información, basada en una estructura direccionada al cumplimiento de las expectativas de la organización y a los requerimientos de los clientes (Prendes, 2001).

Los recursos que se considerara serán el humano, tecnología y otros que permitan obtener datos en base a lo planteado en los objetivos y lo que se desea conseguir.

Los recursos son un conjunto de factores autónomos que la organización establece y verifica englobando financieramente, los recursos pueden ser elementos físicos, recursos humanos, patentes, marcas y entre otros. Los recursos para que sean beneficiosos en la organización deben de estar gestionado adecuadamente.

Los recursos que se tomara de la organización estarán englobadas a la parte financiera esos recursos son los materiales que se encuentran en el almacén y también se le pedirá el apoyo a las personas que laboran en el área con la finalidad de mejorar la gestión de stock de la organización.

Los recursos son todos los bienes percibidos y no percibidos que están vinculadas a la organización en un intervalo de tiempo que facilita concebir e implantar estrategias que ayuden en el proceso de mejora de las metas de la organización con la menor cantidad de recursos utilizados y con buena calidad. (Alegre, 2004). Los recursos que se aplicarán en la organización son tangibles e intangibles que contribuirá con la plantación de estrategias que mejore la eficacia eficiencia.

Orden

El orden consiste en reducir cosas, métodos y entre otros con la finalidad de quitar las imperfecciones (Gonzales, 2005). El orden se aplicará mediante la implementación de la herramienta de las 5S.

Sistema de información

El sistema de información está compuesto por factores que interaccionan entre sí con una misma finalidad. Hay una diversidad de sistemas, con frecuencia se representa en 5 bloques elementos de entrada, elementos de salida, sección de transformación, mecanismos de control y objetivos (Fernández, 2006).

El concepto se aplica e mediante la interacción de las diversas actividades que se realiza en la empresa, En este caso que será recopilando toda la información posible para así la gestión de stock de la empresa mejore.

El sistema de información está conformado por la información y la herramienta informática el cual contribuye en el análisis de objetivos específicos (Pérez ,2011).El sistema de información se obtendrá de la data que maneja el área de logística en donde se sacara información relacionada con los objetivos propuestos.

El sistema de información está conformado por la información y la herramienta informática el cual contribuye en el análisis de objetivos específicos (Pérez ,2011).El sistema de información se utilizará para conocer el desarrollo del área y evaluar el control de las existencias de los materiales en el almacén.

Información considera que es necesario asegurar la satisfacción de nuestros clientes y evaluar la productividad, el ahorro, mejora continua y calidad (Cobarsi, 2013).El sistema de información que se obtendrá se enfocara en ver la satisfacción del cliente interno, calidad de servicio mediante encuestas que se realizara a las personas de la organización.

El sistema de información es considerado como un proceso en donde se ajusta al modelo descrito de la organización, lo más resaltante del sistema de información es el impacto que genera el mensaje al receptor (Villasuso, 1976).

El sistema de información que utilizará será encuestas, y registros de actividades para conocer los problemas que tiene la organización y buscar soluciones en esos aspectos.

Datos

Los datos son considerado como elementos que se obtiene de la observación, entrevista y entre otros, estos datos están resumido en un instrumento de información (Kenneth, 2005).

Los datos se obtendrán mediante la encuesta a todos los colaboradores y entrevista a los jefes de área mediante el instrumento de guía de entrevista con la finalidad de obtener información de la organización.

Optimización

Duarte (2007), La optimización se concibe “como el proceso de intentar encontrar la mejor solución posible a un problema de optimización, generalmente en un tiempo limitado” (p.1).

La optimización es considerada como procesos que consiste en trabajar hasta encontrar alguna solución a un problema o posible problema en un tiempo (Duarte, 2007).

Este concepto se aplicará mediante la evaluación de los diversos procesos que se tiene en el área de almacén para mejorar su gestión de stock.

Tiempo de aprovisionamiento

El tiempo de aprovisionamiento también conocido como lead time el cual consiste en el tiempo que se genera una orden hasta la entrega del pedido (Casanova, 2011).

El tiempo de aprovisionamiento se aplicará con la finalidad de conocer cuál es el tiempo de demora que hay entre la solicitud y la entrega del pedido.

Rotación

La rotación es un número de veces que un producto almacenado se traslada, todos los productos deben ser renovados en un cierto tiempo y se deben mover del almacén de acuerdo al ingreso (Ferrin, 2005).

La rotación se aplicará evaluando en base a la frecuencia de salida de los productos y las fechas de renovación de los productos.

Mejora continua

La mejora continua está basada en aumentar la calidad de los productos que se les ofrece a los clientes, dentro de la mejora continua se considera también a la orientación clara que se le brinde al cliente (Belohlavek, 2007).

La mejora continua se aplicará en tal sentido que mejore los procesos, optimizar y mejorar la calidad del área y se convierta en un objetivo de la tesis.

CAPÍTULO III
MÉTODO

3.1 Sintagma

Contemplado la comprensión holística propuesto por los diferentes modelos epistémicos de los conceptos de la investigación destacan la figura parcial del proceso investigativo. Dentro de la investigación de manera global cada aspecto es importante en la investigación (Hurtado, 2010).

Este concepto se aplicará en la tesis proponiendo un trabajo de investigación integrado, organizado, proporcionando un plan de trabajo para mejorar la gestión de stock mediante la investigación holística.

3.2 Enfoque

El enfoque mixto es de carácter interpretativo, por ello coloca énfasis en los significados de los propios hablantes, su análisis es de tipo cualitativo y cuantitativo (Scribano, 2007).

Este concepto se aplicará en la tesis en el análisis que se va realizar dentro del trabajo el cual va ser de forma cuantitativa y cualitativa.

3.3 Tipo, nivel y método

Tipo

El tipo proyectivo tiene como finalidad crear o diseñar propuestas que logren resolver determinadas situaciones. Todos los proyectos de las diversas carreras que tengan un soporte de investigación proyectiva serán ejemplos de una investigación que potencie el desarrollo tecnológico (Hurtado, 2010).

Este concepto se aplicará en la tesis mediante instrumentos de diagnósticos y elaborando una propuesta de solución al problema encontrado dentro de la organización.

Nivel

En este trabajo de investigación se realiza con el nivel comprensivo, porque se está realizando una propuesta a largo plazo.

El nivel comprensivo son definiciones que están relacionadas y están destinadas a dar respuesta a los eventos sociales y físicos, se concentra en dar la explicación de las causas de las cosas, como se manifiesta y el porqué de la relación de las variables (Baptista, 2006).

El nivel comprensivo se aplicará mediante la explicación del porqué de los problemas que se presentan en el área y cómo podemos mejorarla mediante la utilización de instrumentos.

Método

Para esta investigación se aplica el método lógico inductivo y deductivo, porque se está trabajando una propuesta para la aplicación a un plazo corto.

El método inductivo y deductivo está soportado en lógica y vinculado con la investigación de hechos exclusivos, el deductivo parte de lo global a lo singular a diferencia del inductivo que parte de lo singular a lo global (Bernal, 2006). El método inductivo y deductivo

se aplicará en la tesis de la manera en que se tiene que recabar información de lo general a lo particular y viceversa.

3.4 Categorías y subcategorías

En el siguiente cuadro se muestra las subcategorías aprioristas con sus indicadores y las categorías emergentes:

Sub Categoría	Indicadores
Proceso	Control Conocimiento Documentación
Recursos	Orden Disponibilidad Confiabilidad
Sistema de información	Datos procedimiento información
Categorías emergentes	
Tiempo	
Rotación de materiales	

Cuadro 1. Matriz de la categoría Gestión de stock

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Población

La población en la investigación es el la cantidad de personas que laboran en la empresa

La población se define como un grupo de ítems o unidades de un determinado lugar en el espacio y tienen características similares. La población en estadística se conoce como un conjunto de funciones que tienen propiedades particulares (Hernández, 2001).

La población a estudiar es determinada por la persona que realiza la investigación disgregando de los objetivos de la investigación, y la probabilidad de acceso a la población que la integran y los recursos (Moreno, 2007).

El concepto de población se aplicará determinando la población de estudio, el cual nos ayudara a concluir si la propuesta planteada es viable. Para este trabajo se considera a los colaboradores de la sede Camacho, en donde tenemos área usuaria que está conformada por directivos, administrativos (dentro de administrativos consideran también al área logística), ventas y operativos (área técnica) con lo cual en total en la sede son 53 personas.

Tabla 1

Población total de la empresa

	Área Usuaria	Área Técnica	Total
Directivos	3	1	4
Administrativos	10		
Ventas	15	4	49
Operativos	20		
Total	48	5	53

Fuente: Elaboración Propia

Muestra

La muestra para la investigación el grupo de análisis de la población que en este caso son las personas que laboran en la empresa.

Según Montemayor (2017), La muestra es un subconjunto extraído de la población cuyas características son similares, estadísticamente la muestra se utiliza en base a la estadística para conocer la solución del total de la población. (p.127).

Para extraer nuestra muestra se utilizará la fórmula finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p(1 - p)}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p(1 - p)}$$

Dónde:

n=tamaño de la muestra

N=población o universo

Z =nivel de confianza (1.96)

p=probabilidad de éxito (0.50)

e= error muestra de 1 a 5%

q= probabilidad de fracaso (0.50)

$$n = \frac{53 * 196^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2 * (53 - 1) + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)} = 47 \text{ encuestados}$$

Para esta investigación se realizará la encuesta a 47 personas para obtener información cuantitativa y la entrevista se realizará a 3 directivos para así obtener información cualitativa.

Unidades informantes

Las unidades informantes son las personas que nos van apoyar para la recolección de datos mediante su apoyo para analizarlos (Mas, 2001).

Las unidades informantes para el presente trabajo son las personas que laboran en la empresa quien nos ayudara para la recolección de información.

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Técnica

La técnica que se aplica para los para los datos cualitativos es la entrevista y datos cuantitativo es la encuesta.

Encuesta

La encuesta es parte del estudio realizada sobre la muestra del total de la población que se realiza utilizando preguntas estandarizadas con la finalidad de obtener resultados cuantitativos que pueden ser subjetivas y objetivas de la población (García, 1993).

La encuesta se aplicará elaborando un listado de preguntas el cual nos ayudará poder recoger datos del problema y poder evaluarlo mediante estadística

Instrumento

Entrevista

El instrumento que facilitara la obtención de los datos cualitativos será la guía de entrevista y cuantitativos el cuestionario.

La entrevista es un dialogo sostenida entre dos individuos con una finalidad establecida, es conocida también como una interacción verbal que está centrado en un tema. (López, 2002).

La entrevista se aplicará mediante la realización de un listado de preguntas el cual será realizado a las personas que estén más relacionados con el tema.

Cuestionario

El cuestionario está basado en un conjunto de preguntas respecto a temas que se desea medir. Debe ser clara, congruente y entendible, también debe estar enfocado en el problema planteado y debe de tener una estructura entendible (Hernández, 2010).

El cuestionario que se aplicará será basado en respuesta de cuestionario de escala Likert el cual nos permitirá obtener data que nos permita obtener el problema y las posibles soluciones.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos holísticos de la investigación

	Técnicas	Instrumento
A. Cuantitativo	Encuesta	Cuestionario
A. Cualitativo	Entrevista	Ficha de Entrevista

Fuente: Elaboración Propia

Ficha técnica del instrumento

Tabla 3

Ficha técnica de los instrumentos: encuesta y entrevista

	Encuesta	Entrevista
Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la gestión de stock	guía de entrevista para evaluar la gestión de stock
Objetivo	Identificar la gestión de stock	Conocer la opinión de los directivos
Procedencia o lugar	Área de ventas ,operativos y administrativos	Área de ventas ,operativos y administrativos
Forma de aplicación	Colectiva	Individual
Duración	15 minutos	20 minutos
Descripción del instrumento	El instrumento cuenta con 18 preguntas que tiene como finalidad conocer sobre la gestión de stock	El instrumento cuenta con 9 preguntas abiertas que tiene la finalidad de conocer la opinión sobre la gestión de stock

Fuente: Elaboración propia

Procedimiento de puntuación

Tabla 4

Escala de Likert con 5 valores

Escalas	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia

Validez del instrumento cuantitativo

Para considerar la validez del instrumento de la recopilación de datos cuantitativos se empleó el “juicio de expertos”, donde se tuvo el respaldo de los siguientes profesionales:

Tabla 5

Validez de expertos para el instrumento cuantitativo.

Nro.	Expertos	Cargo/Ocupación	Grado	Criterio
1	Dr. Ing. Contreras Rivera, Robert Julio	Administración	Doctor	Aplicable
2	Mg.. Ing. Ramos Caceres,Rafael Félix	Docencia Universitaria	Magister	Aplicable
3	Dr. Ing. Ortiz Vargas, Nicolás	Docente	Magister	Aplicable

Los profesionales expertos validaron de acuerdo a los ítems de coherencia, relevancia, claridad y suficiencia de acuerdo a cada variable y sus subcategorías de investigación. Los expertos con respecto al instrumento de la encuesta fue consideraron que si es aplicable.

Confiabilidad del instrumento

Se realizó la evaluación de alfa de cronbach con un piloto de 20 resultados de la encuesta.

La tabla N° 6 muestra una confiabilidad de 0.842 que fue extraída del SPSS donde se aplicó el instrumento que mide la confiabilidad dando como resultado una alta confiabilidad.

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Nro. ítems
0.842	19

3.7 Procedimiento para recopilar datos

Para la recopilación de los datos el proceso a seguir es buscar información tanto de tesis, libros, entre otras que tengan relación al tema a tratar y de la misma forma se tendrá que recabar información de manera verbal mediante el apoyo de las personas que laboran en una empresa que tiene que ver con el tema a tratar.

También se tendrá que realizar fichas que servirán de apoyo para la obtención de resultados como las encuestas, la cual tendrá que ser validado por expertos que den su punto de vista y credibilidad al instrumento desarrollado ente caso como la encuesta.

Para proceder a encuestar a las personas primero tendrá que ser autorizado por profesionales que tengan conocimiento en el tema y así poder ejecutar los formatos como en este caso la encuesta a los trabajadores de la empresa Automotriz y la ficha de entrevista a los directivos de la empresa.

Para el análisis de los datos obtenidos se utilizará el Excel y SPSS que son herramientas muy útiles para trabajar los resultados obtenidos, como en este caso resultados de datos obtenidos de la encuesta, mediante el cual obtendremos resultados cuantitativos y también nos servirá de apoyo para la realización de la triangulación de los problemas.

3.8 Análisis de datos

En el análisis de los datos cuantitativos se usará el diagrama de Pareto obtendrá los resultados de la encuesta y el resultados de datos cualitativos mediante la triangulación.

El análisis de datos cuantitativos es importante porque ayuda a aclarar las hipótesis del estudio para así después llevarlo a datos que se obtendrán resultados mediante el desarrollo y se visualizará por medio de gráficos (Hernández, 2015). Este análisis se aplicará a través de la estadística, mediante el cual se tendrá la relación con los objetivos desarrollados en el principio del trabajo.

CAPÍTULO IV
CONTEXTO EN ESTUDIO

4.1 Descripción de la empresa

Alese es una organización peruana que se dedica a la venta de autos de la marca KIA constituida en mil novecientos cincuenta y cinco, por el grupo Alese y se distribuye de manera oficial Kia desde el año dos mil. Actualmente El Grupo Alese es líder a nivel nacional en venta de autos ligeros.

4.2 Marco legal de la empresa

La organización está bajo el marco legal de Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C)

4.3 Actividad económica de la empresa

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:			
Número de RUC	20297867718	Ingrese el código que se muestra en la imagen:	LPK <input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/>
Tipo y Número de Documento de Identidad	Refrescar código		
Documento Nacional de Identidad			
Nombre ó Razón Social			
Número de RUC:	20297867718 - ALESE S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	20/12/1995	Fecha de Inicio de Actividades:	20/12/1995
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. MANUEL OLGUIN NRO. 335 INT. 102 URB. MONTEARRICO (EDIFICIO LINK TOWER 1ER PISO) LIMA - LIMA - SANTIAGO DE SURCO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SEN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	4310 - VENTA DE VEHICULOS AUTOMOTORES		
Comprobantes de Pago c/ aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 19/05/2015		
Emisor electrónico desde:	19/05/2015		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 19/05/2015),BOLETA (desde 19/05/2015)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones :	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.096-2012) a partir del 01/06/2012		

Figura 1. Marco Legal de la empresa

4.4 Información tributaria de la empresa

Uso de la Información Personal:

Todos los datos recibidos mediante nuestra página web son estrictamente para uso interno de nuestra fuerza de ventas, y su finalidad es responder las solicitudes de nuestros potenciales clientes. Ya sea para pruebas de manejo, cotizaciones online o demás requerimientos relacionados con la venta de nuestros productos y servicios.

Además, se incluirá en nuestra página web una precisión, respecto a que el usuario que ingresa sus datos autoriza de manera expresa a KIA IMPORT PERÚ S.A.C. a utilizar la información proporcionada, para los fines descritos en el párrafo precedente.

Seguridad de la información:

KIA IMPORT PERÚ S.A.C adopta las medidas organizativas y legales necesarias para garantizar la protección de los datos personales proporcionados por nuestros usuarios; ello con la finalidad de evitar operaciones no autorizadas de modificación, divulgación y destrucción de sus datos, o acceso no autorizado a los mismos.

Estas medidas incluyen revisiones internas de las prácticas de recopilación, almacenamiento y procesamiento de datos, y de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección del usuario frente al acceso no autorizado a los sistemas en los que se almacena la información personal.

Permitimos el acceso a la información personal de nuestros usuarios, solo al personal de la fuerza de ventas y del departamento de Marketing de KIA IMPORT PERÚ S.A.C, quienes necesitan de conocer tal información para poder trabajarla en nombre de la empresa.

Estos individuos están sometidos a obligaciones de confidencialidad y pueden estar sujetos a las condiciones disciplinarias pertinentes, incluidos el despido y la acción penal en caso de no cumplir dichas obligaciones. En ese sentido, el mencionado personal es informado de sus obligaciones respecto de los datos personales de nuestros usuarios a los que tienen acceso.

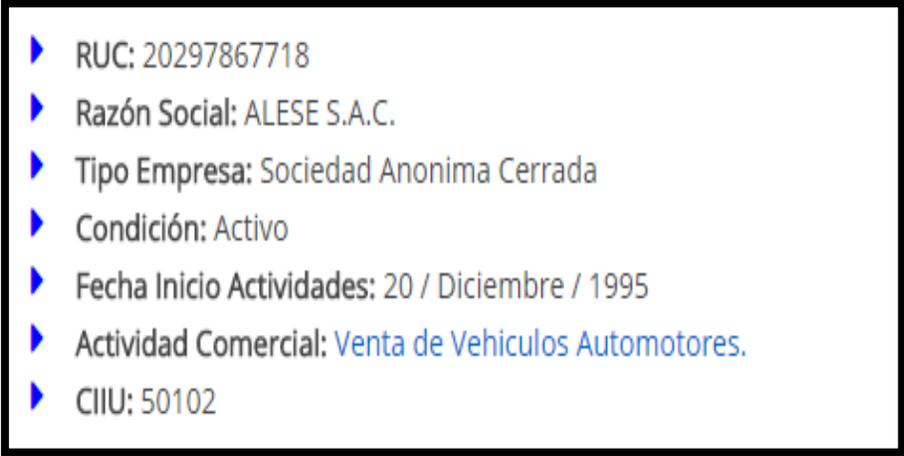
Asimismo, KIA IMPORT PERÚ S.A.C. ha designado personal encargado de administrar la base de datos, quienes se encargarán de la gestión de la base de datos, y de recibir las comunicaciones de los usuarios, respecto de, por ejemplo, sus solicitudes de modificación o supresión de sus datos personales en nuestra base de datos.

Salir de la Base de Datos de KIA:

En caso de que algún usuario desee que sus datos personales sean suprimidos de nuestra base de datos, y, por ende, no recibir nuestros anuncios virtuales, tendrá la posibilidad de informarnos sobre su decisión escribiéndonos a: contacto@kia.com.pe.

KIA IMPORT PERÚ S.A.C ha designado personal encargado de este correo electrónico, y de retirar inmediatamente de la base de datos la información del usuario solicitante

4.5 Información económica y financiera de la empresa

Información Económica:

▶ RUC: 20297867718
▶ Razón Social: ALESE S.A.C.
▶ Tipo Empresa: Sociedad Anonima Cerrada
▶ Condición: Activo
▶ Fecha Inicio Actividades: 20 / Diciembre / 1995
▶ Actividad Comercial: Venta de Vehiculos Automotores.
▶ CIU: 50102

Figura 2. Información Económica

4.6 Proyectos actuales

Realizar alianzas estratégicas y ampliar la gama de servicios ofrecidos dentro del sector automotriz

4.7 Perspectiva empresarial**Misión**

Lograr servicio y calidad integral a través de nuestras operaciones de venta y postventa, las cuales nos permiten generar confiabilidad, autonomía y crecimiento para nuestro negocio, ofreciendo siempre la mejor opción al cliente con un óptimo personal capacitado y comprometido.

Visión

Consolidarnos como la empresa automotriz más importante del Perú.

Quiénes somos

Alese es una empresa de capitales 100% peruana dedicada a la comercialización de vehículos KIA fundada por EL Grupo Alese. Fue constituida en 1995 y es distribuidor oficial de Kia desde el año 2000. Actualmente El Grupo Alese es líder a nivel nacional en venta de vehículos ligeros.

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados cuantitativos

5.1.1 Gestión de stock de materiales

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock (1-6), Lima, 2018

ITEM	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Los datos(códigos) de los materiales que figuran en el sistema nisira son entendibles	0	0.00%	1	2.13%	31	65.96%	13	27.66%	2	4.26%
2. Los datos de los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto.	2	4.26%	4	8.51%	20	42.55%	18	38.30%	3	6.38%
3. Aplican un mismo procedimiento para subir los pedidos en el sistema nisira.	0	0.00%	6	12.77%	24	51.06%	7	14.89%	10	21.28%
4. El procedimiento que maneja el área logística cumple con sus expectativas.	33	70.21%	5	10.64%	6	12.77%	3	6.38%	0	0.00%
5.La información de los materiales solicitados llegan en el tiempo indicado al área de logística	35	74.47%	5	10.64%	6	12.77%	1	2.13%	0	0.00%
6.La información de los materiales dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales	0	0.00%	3	6.38%	5	10.64%	8	17.02%	31	65.96%

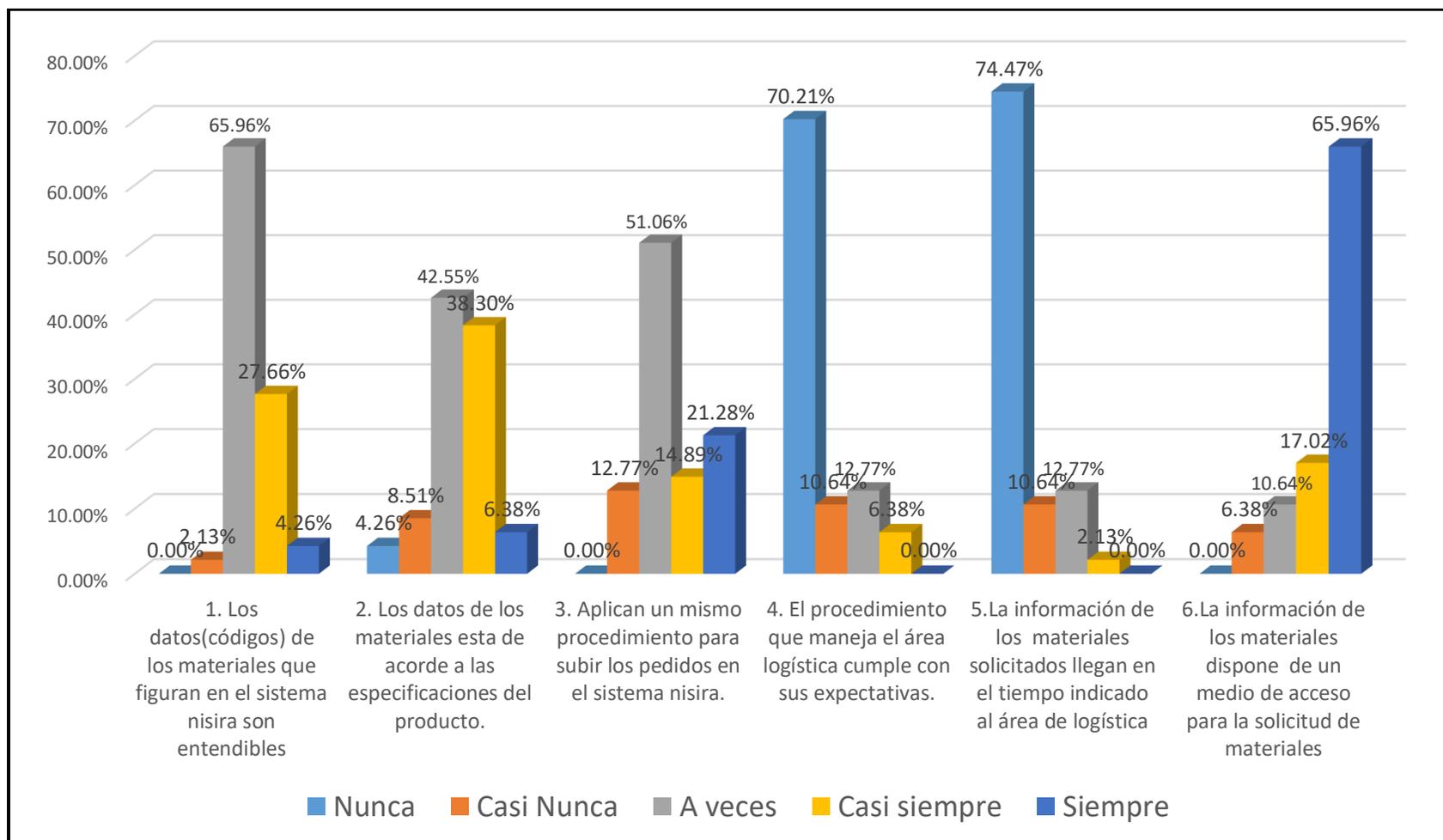


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock (1-6), Lima, 2018

A continuación se presentan las respuestas obtenidas de los ítems 1 hasta al 6 de los trabajadores de la empresa de una empresa Automotriz, esta encuesta fue realizado a las personas que laboran en el área administrativo, ventas y operativos. Con el objetivo de conocer las respuestas en base a los puntos datos, procedimiento e información lo cual engloba a la subcategoría sistema de información.

Pregunta 1.Los datos (códigos) de los materiales que figuran en el sistema nisira son entendibles

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si los datos que figuran en el sistema nisira son entendible, del 100% respondieron el 0% que nunca son entendibles , el 2.13% respondieron, casi nunca son entendibles, el 65.96% respondieron que a veces son entendible, el 27.66 % respondieron que casi siempre son entendibles y el 4.26 % de respondieron que siempre son entendibles. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los encuestados opinen que a veces Los datos (códigos) de los materiales que figuran en el sistema nisira son entendibles.

Pregunta 2.Los datos de los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto.

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto ,del 100% respondieron que el 4.26 % que nunca está acorde a las especificaciones del producto, el 8.51 % respondieron que casi nunca está acorde a las especificaciones del producto, el 42.55% respondieron que a veces está acorde a las especificaciones del producto, el 38.30 % que casi siempre está acorde a las especificaciones del producto y el 6.38 % respondieron que siempre está acorde a las especificaciones del

producto. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los encuestados opinan que a veces los datos de los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto.

Pregunta 3. Aplican un mismo procedimiento para subir los pedidos en el sistema nisira

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si todos aplican un mismo procedimiento al momento de subir los pedidos al sistema nisira, del 100% respondieron ,el 0 % nunca aplican un mismo procedimiento, el 12.77 % que casi nunca aplican un mismo procedimiento, el 51.06 % que a veces aplican un mismo procedimiento, el 14.89 % que casi siempre aplican un mismo procedimiento y el 21.28 % respondieron que siempre aplican un mismo procedimiento . En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los encuestados opinan que a veces Aplican un mismo procedimiento para subir los pedidos en el sistema nisira.

Pregunta 4. El procedimiento que maneja el área logística cumple con sus expectativas.

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si el procedimiento que maneja el área logística cumple con sus expectativas, del 100% respondieron que el 70.2 % que nunca cumple con sus expectativas, el 10.64 % que casi nunca cumple con sus expectativas , el 12.77 % que a veces cumple con sus expectativas , el 6.38 % que casi siempre cumple con sus expectativas respondieron y el 0 % respondieron que siempre cumple con sus expectativas. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los encuestados opinen que nunca cumple con sus expectativas el procedimiento que realiza el área de logística.

Pregunta 5. La información de los materiales solicitados llega en el tiempo indicado al área de logística

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si la información de los materiales solicitados llega en el tiempo indicado al área de logística., del 100% respondieron el 74.47% que nunca llega en el tiempo indicado, el 10.64 % que casi nunca llega en el tiempo indicado, el 12.77 % que a veces llega en el tiempo, el 2.13 % que casi siempre llega en el tiempo indicado respondieron y el 0 % respondieron que siempre llega en el tiempo indicado. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los encuestados opinen que nunca la información de los materiales solicitados llega en el tiempo indicado al área de logística.

Pregunta 6: información de los materiales dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si la información de los materiales dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales, del 100% de los trabajadores de la empresa respondieron el 0% que nunca dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales, el 6.38 % que casi nunca dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales, el 10.64% que a veces dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales , el 17.02% que casi siempre dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales y el 65.96 % respondieron que siempre dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los encuestados opinen que siempre la información de los materiales dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock(87-12), Lima, 2018

ITEM	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. El área logística atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos.	31	65.96%	5	10.64%	6	12.77%	4	8.51%	1	2.13%
8. Los materiales que se encuentran en almacén están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan.	27	57.45%	10	21.28%	9	19.15%	1	2.13%	0	0.00%
9.Los materiales de alta rotación están disponibles cuando lo solicitan	7	14.89%	26	55.32%	14	29.79%	0	0.00%	0	0.00%
10. La empresa dispone de la infraestructura necesaria para el stock de materiales.	0	0.00%	4	8.51%	6	12.77%	10	21.28%	27	57.45%
11.Los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables	6	12.77%	21	44.68%	11	23.40%	6	12.77%	3	6.38%
12.La validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta	40	85.11%	1	2.13%	3	6.38%	2	4.26%	1	2.13%

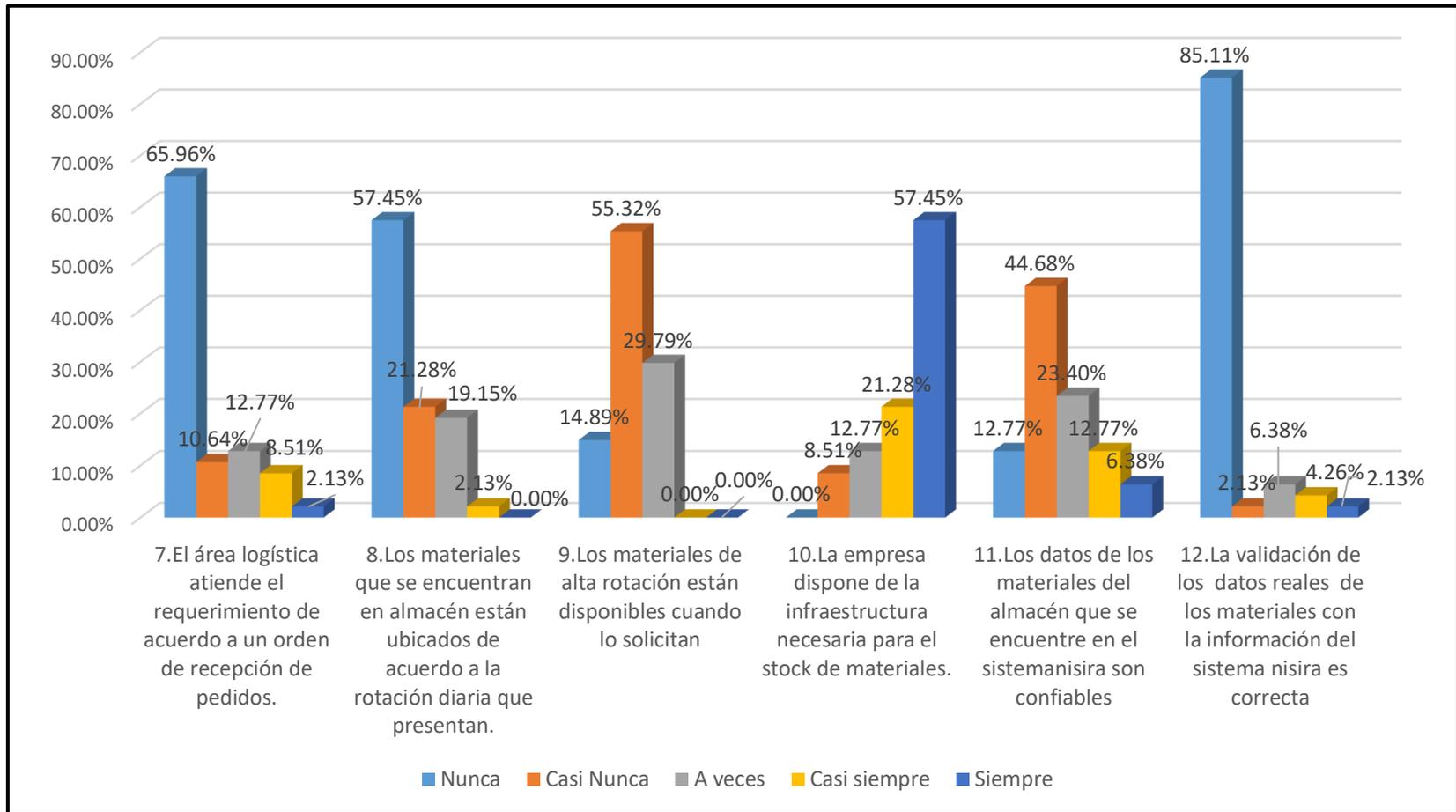


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock (7-12), Lima, 2018

A continuación se presentan las respuestas obtenidas de los trabajadores de la empresa de una empresa Automotriz de los ítems 7 al 12, esta encuesta fue realizado a las personas que laboran en el área administrativo, ventas y operativos, en donde las preguntas están en base a la subcategoría recursos de trabajo en donde cogimos tres puntos básicos que son: orden, disponibilidad y confiabilidad.

Pregunta 7. El área logística atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos.

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si el área logística atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos, del 100% respondieron el 65.96% que **nunca** atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos, el 10.64 % que **casi nunca** atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos, el 12.77% que **a veces** atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos, el 8.51% que **casi siempre** atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos respondieron y el 2.13 % respondieron que **siempre** atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinan que nunca el área logística atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos.

Pregunta 8. Los materiales que se encuentran en almacén están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan.

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si los materiales que se encuentran en almacén están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan, del 100% respondieron el 57.45% que nunca están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan, el 21.28 % que casi

nunca están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan el 19.15% que a veces están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan, el 2.13% que casi siempre están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan respondieron y el 20% respondieron que siempre están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinan que nunca los materiales que se encuentran en almacén están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan.

Pregunta 9. Los materiales de alta rotación están disponibles cuando lo solicitan

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si los materiales de alta rotación están disponibles cuando lo solicitan, del 100% respondieron el 57.45% que nunca están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan, el 21.28 % que casi nunca están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan el 19.15% que a veces están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan, el 2.13% que casi siempre están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan respondieron y el 20% respondieron que siempre están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinen que nunca Los materiales de alta rotación están disponibles cuando lo solicitan.

Pregunta 10. La empresa dispone de la infraestructura necesaria para el stock de materiales.

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si la empresa dispone de la infraestructura necesaria para el stock de materiales., del 100% respondieron el 0 % que nunca cuentan con la infraestructura necesaria, el 8.51 % que casi nunca cuentan con la infraestructura necesaria, el 12.77 % que a veces cuentan con la infraestructura necesaria, el 21.28% que casi siempre cuentan con la infraestructura necesaria respondieron y el 57.45% respondieron que siempre cuentan con la infraestructura necesaria. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinen que siempre la empresa dispone de la infraestructura necesaria para el stock de materiales.

Pregunta 11. Los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables, del 100% respondieron el 12.77 % de que nunca los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables, el 44.68 % que casi nunca los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables, el 23.40 % que a veces los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables, el 12.77 % que casi siempre los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables respondieron y el 6.38 % respondieron que siempre los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables. En conclusión de las respuestas se obtuvo

que la mayoría de trabajadores opinen que a veces los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables.

Pregunta 12. La validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si la validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta, del 100% respondieron el 85.11% que nunca la validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta, el 2.13 % que casi nunca la validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta, el 6.38% que a veces la validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta, el 4.26% que casi siempre la validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta respondieron y el 2.13 % respondieron que siempre la validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinan que nunca la validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock (13-18), Lima, 2018

ITEM	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. Tienen control sobre la cantidad de materiales que solicitan al mes.	18	38.30%	11	23.40%	10	21.28%	5	10.64%	3	6.38%
14.El área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y manejan un control	20	42.55%	11	23.40%	9	19.15%	5	10.64%	2	4.26%
15.De tener dudas de un material, Ud. suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén	10	21.28%	5	10.64%	28	59.57%	2	4.26%	2	4.26%
16.Ha presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística	10	21.28%	10	21.28%	7	14.89%	8	17.02%	12	25.53%
17.Los procesos del área logística están estandarizados y documentados	0	0.00%	7	14.89%	29	61.70%	3	6.38%	8	17.02%
18.los materiales de ingreso y salida de los materiales los registran en el momento	21	44.68%	12	25.53%	4	8.51%	5	10.64%	5	10.64%

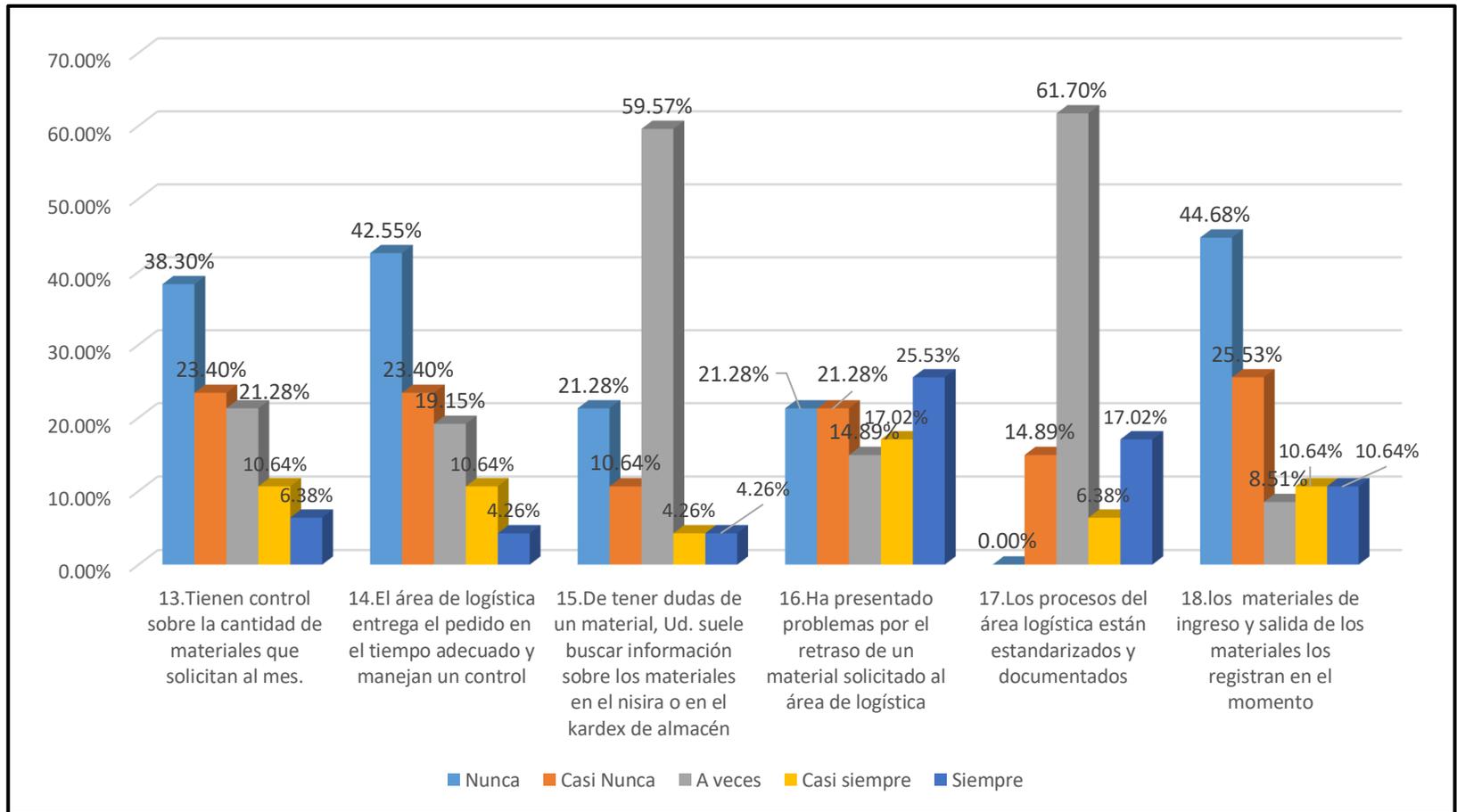


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Gestión de Stock (13-18), Lima, 2018

A continuación se presentan las respuestas obtenidas de los trabajadores de la empresa de una empresa Automotriz de los ítems 13 al 18, esta encuesta fue realizado a las personas que laboran en el área administrativo, ventas y operativos, en donde las preguntas están en base a la subcategoría procesos en donde cogimos tres puntos básicos que son: control, conocimiento y documentación.

Pregunta 13. Tienen control sobre la cantidad de materiales que solicitan al mes.

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si tienen control sobre la cantidad de materiales que solicitan al mes, del 100% respondieron el 38.30 % que nunca tienen control, el 23.40 % que casi nunca tienen control, el 21.28 % que a veces nunca tienen control, el 10.64 % que casi siempre nunca tienen control y el 6.38 % respondieron que siempre nunca tienen control. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinen que nunca tienen control sobre la cantidad de materiales que solicitan al mes

Pregunta 14. El área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y manejan un control.

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si el área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y manejan un control, del 100% respondieron el 42.55 % que nunca el área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y no manejan un control, el 23.40 % que casi nunca el área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y no manejan un control, el 19.15% que a veces el área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y no manejan un control, el 10.64 % que casi siempre el área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y no manejan un control respondieron y el 6.38 % respondieron que siempre el área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y no manejan un control . En

conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinan que nunca el área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y no manejan un control.

Pregunta 15. De tener dudas de un material, Ud. suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén.

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si de tener dudas de un material, Ud. suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén, del 100% respondieron el 21.28 % que nunca suelen buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén , el 10.64 % que casi nunca atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén , el 59.57% que a veces suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén, el 4.26% que casi siempre suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén respondieron y el 4.26 % respondieron que suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinen que a veces de tener dudas de un material, Ud. suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén.

Pregunta 16. Ha presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si han presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística, del 100% respondieron el 21.28% de que nunca han presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística, el 21.28% que casi nunca han presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística, el 14.89% que a veces han presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística, el 17.02% que casi han presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística respondieron y el 25.53% que siempre han presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinen que siempre han presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística

Pregunta 17. Los procesos del área logística están estandarizados y documentados.

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si los procesos del área logística están estandarizados y documentados, del 100% respondieron el 0% que nunca los procesos del área logística están estandarizados y documentados, el 114.89% que casi nunca los procesos del área logística están estandarizados y documentados, el 61.70% que a veces los procesos del área logística están estandarizados y documentados, el 6.38% encuestados respondieron que casi siempre los procesos del área logística están estandarizados y documentados y el 10.64% respondieron que los procesos del área logística están estandarizados y documentados. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinen que a veces los procesos del área logística están estandarizados y documentados

Pregunta 18. Los materiales de ingreso y salida los registran en el momento.

Al preguntarles a los trabajadores de la empresa si los materiales de ingreso y salida los registran en el momento, del 100% respondieron el 44.68 % que nunca materiales de ingreso y salida los registran en el momento , el 25.53 % que casi materiales de ingreso y salida los registran en el momento , el 8.51 % que a veces materiales de ingreso y salida los registran en el momento, el 8.51% que casi siempre materiales de ingreso y salida los registran en el momento y el 10.64 % que siempre materiales de ingreso y salida los registran en el momento. En conclusión de las respuestas se obtuvo que la mayoría de los trabajadores opinen que nunca los materiales de ingreso y salida los registran en el momento.

Tabla 10

Pareto de la categoría gestión de stock, empresa automotriz, Lima, 2018

ITEM	PROBLEMA	%	ACUMULADO	80-20%
9.Los materiales de alta rotación están disponibles cuando lo solicitan	47	7.40%	7.40%	80%
5.La información de los materiales solicitados llegan en el tiempo indicado al área de logística	46	7.24%	14.65%	80%
8. Los materiales que se encuentran en almacén están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan.	46	7.24%	21.89%	80%
4. El procedimiento que maneja el área logística cumple con sus expectativas.	44	6.93%	28.82%	80%
12.La validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta	44	6.93%	35.75%	80%
15.De tener dudas de un material, Ud. suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén	43	6.77%	42.52%	80%
7. El área logística atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos.	42	6.61%	49.13%	80%
14.El área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y manejan un control	40	6.30%	55.43%	80%
13. Tienen control sobre la cantidad de materiales que solicitan al mes.	39	6.14%	61.57%	80%
18.los materiales de ingreso y salida de los materiales los registran en el momento	37	5.83%	67.40%	80%
17.Los procesos del área logística están estandarizados y documentados	36	5.67%	73.07%	80%
1. Los datos(códigos) de los materiales que figuran en el sistema nisira son entendibles	32	5.04%	78.11%	80%
11.Los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables	32	5.04%	83.15%	80%
3. Aplican un mismo procedimiento para subir los pedidos en el sistema nisira.	30	4.72%	87.87%	80%
16.Ha presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística	27	4.25%	92.13%	80%
2. Los datos de los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto.	26	4.09%	96.22%	80%
10. La empresa dispone de la infraestructura necesaria para el stock de materiales.	10	1.57%	97.80%	80%
6.La información de los materiales dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales	8	1.26%	99.06%	80%

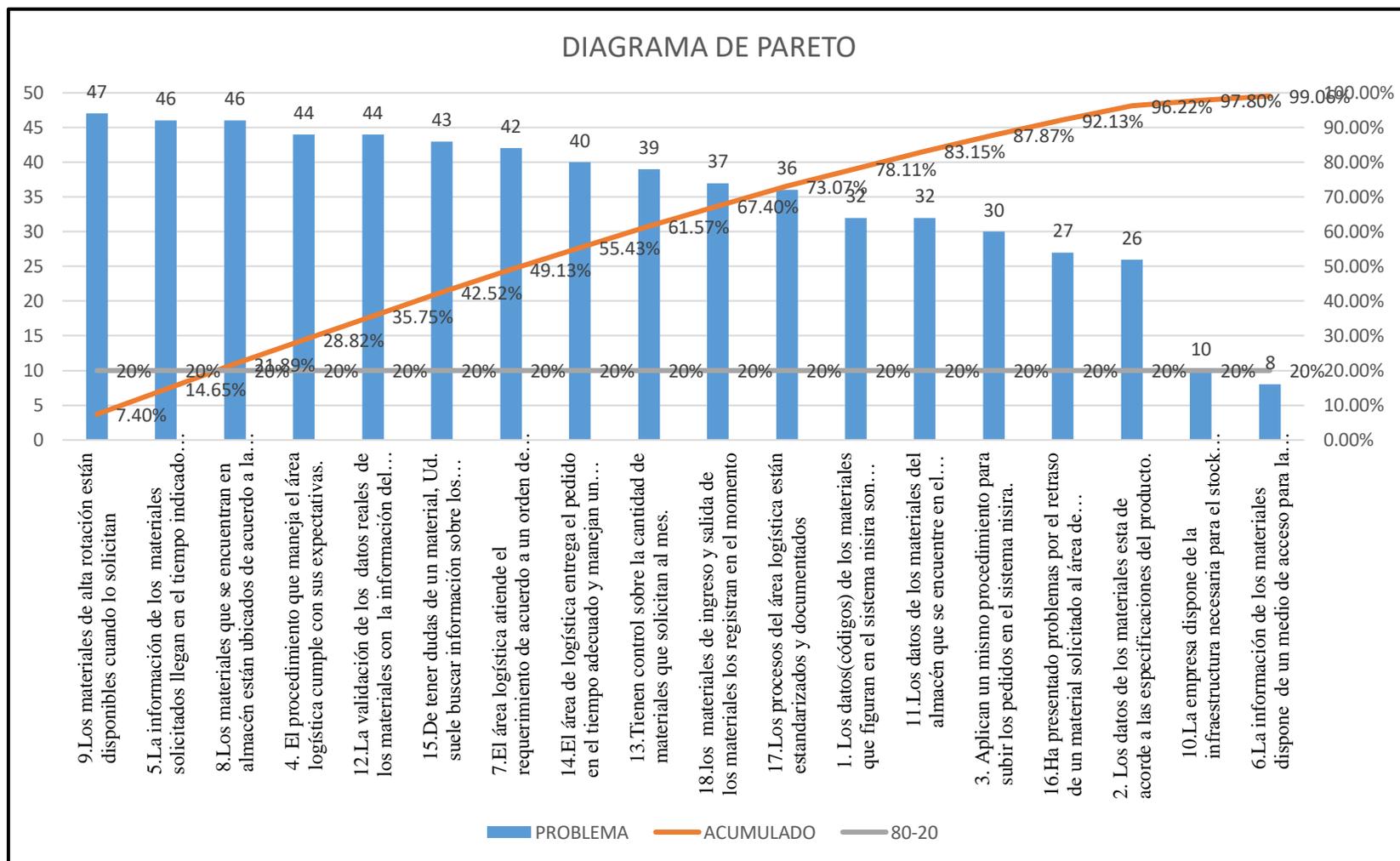


Figura 6. Pareto de la categoría gestión de stock de materiales de una empresa Automotriz, Lima, 2018

5.2 Análisis cualitativo

De acuerdo a la figura 6 obtenida de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Automotriz de la sede Camacho, se encuestó a 47 personas, mediante el apoyo del instrumento encuesta, el cual contenía 18 preguntas que eran referente a las subcategorías: sistema de información, recurso y proceso, las cuales están dentro de la categoría gestión de stock.

En el gráfico se observa el valor de 14.65% del acumulado que interseca con la línea de tendencia del 20% en donde nos muestra que los problemas que predominan dentro del área de logística son el ítem 9,5 y 8 que son referente a la subcategoría sistema de información y recursos.

En el ítem 9 está referida a la pregunta ¿los materiales de alta rotación están disponibles cuando lo solicitan?, en donde los trabajadores de la empresa respondieron que los materiales de alta rotación no están disponibles cuando lo solicitan, lo cual podemos observar en la tabla 10 que el problema tiene un 7.40% a diferencia de las demás respuestas de las preguntas y es la que predomina.

El ítem 5 está referida a la pregunta ¿La información de los materiales solicitados llegan en el tiempo indicado al área de logística?, de acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta mencionada del 100% un 7.24% han respondido que no llega los materiales solicitado en el tiempo indicado.

El ítem 8 está referida a la pregunta ¿Los materiales que se encuentran en almacén están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan?, podemos observar que del 100% el 7.24% nos muestra que los trabajadores de la empresa piensan que los materiales que se encuentran en el almacén no están bien ubicados.

De acuerdo a la tabla N°10 y el gráfico 5 obtenido de las encuestas realizadas concluimos que el problema que se presenta en el área de logística con referente a la gestión de stock es por tres causas básicas que son: los materiales que se debería tener en el almacén no lo tienen en el tiempo adecuado, no hay un buen manejo de la información de los materiales solicitados por las diversas áreas, y los materiales que se encuentran en almacén no están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan, de estos tres problemas parten los demás problemas que se observa en el gráfico 5, por lo tanto trabajando en estos tres ítems podemos mejorar la gestión de stock de la empresa.

de los malestares de los trabajadores de la empresa en donde se refleja en la respuesta negativa de las siguientes preguntas: Los materiales de alta rotación están disponibles cuando lo solicitan, La información de los materiales solicitados llegan en el tiempo indicado al área de logística, Los materiales que se encuentran en almacén están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan, El procedimiento que maneja el área logística cumple con sus expectativas, La validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta, De tener dudas de un material, Ud. suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén área logística atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedido, El área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y manejan un control, Tienen control sobre la cantidad de materiales que solicitan al mes, los materiales de ingreso y salida de los materiales los registran en el momento, Los procesos del área logística están estandarizados y documentados, Los datos(códigos) de los materiales que figuran en el sistema nisira son entendibles, estas opiniones negativas son por la falta de manejo de datos, procedimiento , información, orden, disponibilidad, confiabilidad, control ,conocimiento y documentación la cual engloba a las 3 subcategorías de la gestión de stock.

Conclusiones aproximativas de la categoría gestión de stock de materiales

Análisis de la subcategoría tecnología

Categorías emergentes

Inventario:

El inventario es un costo logístico que oscila de un 10% a un 40% del total, los costos del inventario es en función al rubro de la empresa, los inventarios es un activo que se debe de administrar cuidadosamente para evitar un incremento en los egresos de la empresa (Robuste, 2005).

El concepto inventario ayuda en la investigación mediante la mejora de la gestión de inventario en base a la clasificación de los materiales e identificación de los materiales de alta rotación para así mejorar el costo de almacenamiento y evitar la insatisfacción de los clientes internos de la organización.

Los inventarios de las empresas se aprovisionan de cierta cantidad de materiales para así poder realizar su actividad, para ello se debe de contar con un espacio apropiado para guardar los materiales de una forma ordenada (Bastos, 2007).

El concepto de bastos con respecto al inventario en la investigación se aplicará verificando el almacén y asegurándose de que cuente con el espacio apropiado y se clasificará los materiales de una forma que sea fácil y sencillo y evite deterioro de los materiales ya que eso ocasiona pérdida para la organización.

Para mantener un buen inventario se debe desarrollar gestión de inventarios, lo cual permitirá conocer la cantidad de los materiales en un ritmo que permita que las áreas obtengan sus materiales en el tiempo adecuado (Escudero, 2013).

El concepto de inventarios se va aplicar en el trabajo mediante la aplicación de herramientas de calidad que ayuden a mejorar la gestión de inventarios también la forma de trabajo del área de logística.

Los inventarios tienen modelos de clasificación lo cual puede ser por la demanda probabilística que se refiere a una distribución asignada en base a la rotación de materiales y solicitud de las distintas áreas y la determinista se refiere en base al criterio de salida de los productos (Guerrero, 2011).

El concepto de inventario se aplicará mediante la mejora de los inventarios lo cual se lograra con una evaluación del manejo actual de los inventarios, y se clasificara de acuerdo a la frecuencia de rotación de los materiales.

Un inventario es un registro donde figura todos los materiales que se necesita para desarrollar la operabilidad de la organización, estos materiales dependen del rubro de la organización, se deben de agrupar los materiales de acuerdo a las características y su utilidad (Cruz, 2017).

El concepto de inventario va aportar en el trabajo mediante la aplicación del ordenamiento de los inventarios que consistirá en agrupar los materiales de acuerdo a su uso y la rotación de los materiales.

Rotación De inventario

La rotación de un inventario consiste en conocer el stock de los materiales y el número de veces que se actualiza un material en un tiempo determinado, es necesario manejar los materiales que tienen mayor demanda de rotación en la organización (Urzelai, 2006).

De acuerdo al concepto de rotación de inventario en el trabajo se va aplicar estrategias que ayuden a conocer la rotación de los materiales más indispensables en la organización y ayudara a mejorar el tiempo de entrega de los materiales.

Los materiales que se maneja en una organización deben someterse a renovación en un tiempo determinado, para así poder sacar del almacén los materiales que ingresaron primero y evitar generar stock de materiales en el almacén (Ferrin, 2005).

El concepto de rotación de inventarios se va aplicar mediante el análisis de la ubicación de los materiales que tienen mayor rotación y ubicarlos en un lugar visible y de fácil acceso.

El objetivo de la rotación de los inventarios es que la totalidad de los materiales tengan rotación y se evite el sobre stock de materiales del almacén, en lo cual se debe de buscar en conseguir una rotación máxima de los materiales (Parra, 2005).

Mediante el concepto de la rotación de inventarios vamos aplicar herramientas para aumentar la rotación de los materiales que tienen tiempo sin salir del almacén y mejorar el sistema de rotación.

La rotación de los materiales es muy importante para las personas que laboran en el área de logística porque es dinero pero en materiales por lo cual es indispensable para la organización

que se maneje bien la gestión de la rotación de los materiales porque si no pasaría a convertirse en dinero que no se mueve (Wiegand, 2003).

El concepto de rotación de inventario se aplicará en la investigación mediante el estudio del tiempo de rotación de los materiales que ingresan al almacén y salen del almacén y si cumple con las expectativas de los clientes internos.

La rotación de los materiales es la que existe entre el inventario y las ventas de la organización ya que son materiales que se utiliza para que salga el producto o servicio que ofrece la organización y ello nos ayuda también para cuantificar las ganancias de la empresa(Baquero,1971).

El concepto se aplicará para evitar de que haya un sobre stock en el almacén de materiales sin rotación y conocer las existencias en dinero y buscar estrategias para moverlo del almacén con la finalidad de que se utilicen en la operacionalidad de la organización.

5.3 Diagnóstico final

En la actualidad en las distintas organizaciones se observa que la logística ocupa una parte importante en la empresa, y se conoce como el corazón de las organizaciones. Pero dentro de la logística encontramos un punto importante que es el manejo de gestión de stock, este punto es básico porque sin un buen manejo de la gestión de stock puede ocasionar que la organización en vez que crezca decrezca por causa de un mal manejo de sus procesos, sistema de información y recursos , por ello es importante trabajar en el control de los materiales para así la organización pueda cumplir con sus procesos establecidos y trabajar en las mejoras para evitar tener sobre stock y no cumplir con los objetivos de las organizaciones.

Para esta investigación con previa autorización del encargado de tienda de la empresa Automotriz se encuestó a 47 colaboradores y se entrevistó a colaboradores que contribuyen en la gestión de la tienda.

Con respecto a los resultados obtenidos en base a la subcategoría sistema de información: datos, procedimiento e información.

Los resultados obtenidos en las preguntas en base a la subcategoría sistema de información podemos visualizar en los ítems de la tabla, el problema que predomina es la información de los materiales solicitados que no llegan en el tiempo indicado al área de logística con un valor de 7.24% a comparación con los demás, muestra que el problema de la gestión de stock es porque dentro del área de logística no se maneja una buena información y ello está ocasionando problemas a las diversas áreas.

Por otro lado en la parte cualitativa nos mencionan a nivel de los datos (códigos) que no están bien registrados en el sistema nisira porque el área de logística no hace un buen manejo de gestión de stock, no realizan inventario adecuado de los materiales del almacén y sus procesos no están bien definidos, también mencionan que deberían mejorar su codificación de datos de los materiales del almacén y debería estar actualizado para que puedan hacer su pedido sin problema.

Con respecto al procedimiento no está claro porque hay códigos que se repiten y arrojan error en el sistema nisira y recién se recibe la ayuda del caso después de haber subido todo al sistema y se corrige de forma manual, para ello sugieren que se mejore este porque está generando retrasos en su operabilidad recomendando que deberían empezar por estandarizar mejor los códigos de los materiales y eso podría ayudar en el ahorro del tiempo.

El sistema de información está compuesto por factores que interaccionan entre sí con una misma finalidad. Hay una diversidad de sistemas, con frecuencia se representa en 5 bloques elementos de entrada, elementos de salida, sección de transformación, mecanismos de control y objetivos (Fernández, 2006).

La información obtenida con respecto a la subcategoría recursos en la tabla podemos observar que como segundo problema tenemos que la información de los materiales solicitados no llegan en el tiempo indicado al área de logística con un porcentaje de 7.24% con referente a la gestión de stock y los materiales que se encuentran en almacén no están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan siendo nuestro tercer problema que predomina dentro del área, con respecto a la investigación cualitativa los entrevistados mencionan que ellos han observado que les falta mejorar el orden y la distribución de los materiales en el almacén y ello genera deterioro de los materiales , mala rotación y ocasiona que los materiales que se requieran disponible como son los materiales del área de planchado , pintura y mantenimiento no haya disponibilidad y ello retrasa su operacional y genera la insatisfacción del cliente mejoran el punto de orden ayudaría a que mejorare la confiabilidad de nuestro sistema y no tendríamos problemas con nuestros clientes.

Los recursos son considerados como herramientas que facilita el procesamiento de la información, basada en una estructura direccionada al cumplimiento de las expectativas de la organización y a los requerimientos de los clientes (Prendes, 2001).

Los resultados obtenidos en base a la subcategoría procesos de acuerdo al gráfico 4 podemos apreciar que hay problemas que desencadena de los 3 problemas que se mencionaron anteriormente, por otro lado en la investigación cuantitativa obtuvimos los comentarios de los

entrevistados donde mencionan con respecto al control que en el área no manejan un buen control de los materiales y tienen desconocimientos de los materiales que piden mensual y eso les ha generado problemas con sus superiores por causa de insatisfacción del cliente , también dentro del área de logística no manejan más registros que no sea la guía de remisión y los cargos de entregan sugieren de que deberían manejar una data maestra de sus materiales conjunto con el stock que se tiene en el almacén y guardarlos sus registros de acuerdo a un orden establecido eso ayudaría mucho al área.

Los procesos se han venido aplicando en las organizaciones mediante la interrelación de un grupo de actividades. También se considera que gestión de stock en una organización que realiza productos o presta servicios deben de estar ordenados para así los materiales estén en un orden determinado (Muñoz, 1999).

Concluyendo determinamos que hay una mala gestión de stock porque los procesos no están bien definidos por causa de mal manejo de información y mala disponibilidad de los recursos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

“PROPUESTA DE REDISEÑO DE PROCESOS PARA

MEJORAR LA GESTION DE STOCK DE MATERIALES EN

EL AREA DE LOGISTICA DE UNA EMPRESA

AUTOMOTRIZ,LIMA,2018”

6.1 Fundamentos de la propuesta

La gestión de stock en las organizaciones es importante porque son parte del desarrollo del nicho de mercado, por ello es vital que las compras de los materiales se realicen en el tiempo oportuno. Por lo cual en la presente investigación se plantea la propuesta de rediseño de procesos en el área de logística involucrando el manejo de almacén como nos menciona la teoría del almacén que con el pasar del tiempo el consumo de los productos sea incrementado a diferencia de años pasados y este crecimiento es de forma exponencial y conlleva a replantear el diseño de los almacenes donde sea el más óptimo. Ya que la tendencia apunta al incremento de forma creciente o cambiante de los almacenes (Sangüesa ,2013), porque de acuerdo al diagnóstico que se realizó se apreció que el problema de la organización es por causa de una mala gestión de stock de sus activos.

Por ello, se propone un rediseño en el área logística, con ello se piensa realizar nuevas interacciones en el proceso tanto regulatorio y administrativo., en donde se va rediseñar aplicando algunas herramientas de calidad para lograr mejoras que sean significativas tanto en servicio, calidad, costos , calidad y rapidez de entrega de productos, ya que en la actualidad en la empresa Automotriz tienen varios problemas por su mala gestión de stock y no toman en cuenta de lo que es calidad como nos menciona la teoría de la calidad se inició a partir de los usuarios ya que ellos tienen una visión muy amplia, todas las personas tienen gustos diferentes y buscan productos que satisfacen sus necesidades y que contenga todo lo que ellos buscan (Sangüesa ,2006).

Para poder diseñar la propuesta de rediseño de procesos en el área logística se usará la herramienta de Excel y SPSS el cual nos ayudara a realizar los diagramas correspondientes

6.2 Problemas

Por medio de las encuestas y entrevistas realizadas a los trabajadores de la empresa Automotriz ubicada en el distrito de Lima, se obtuvo una serie de problemas que afectan al desempeño de los clientes internos del área logística. A continuación se menciona las causas más comunes:

Falta de disponibilidad de materiales de alta rotación.

La información de los materiales no llega el tiempo adecuado al área de logística

Los materiales no se encuentran en el almacén de forma ordenada

6.3 Elección de la alternativa de solución

Después de los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos por medio del instrumento (encuestas y entrevistas) que fueron aplicadas a los colaboradores y directivos del área de ventas, operativos y administrativos arrojaron una cantidad de problemas obteniendo como el principal problema la mala gestión de stock de materiales, para ello se analizó una serie de soluciones como se detalla a continuación:

Como primera solución es realizar una mejora de procesos mediante el apoyo del ciclo Deming previo a ello se realizará un reconocimiento de todos los procesos el cual facilitara a los trabajadores y a cualquier persona conocer el proceso del área y evitar problemas como la mala gestión de stock de materiales.

La segunda propuesta es mejorar el sistema de información, por motivo de que el sistema de información que cuenta actualmente la empresa es engorrosa para las operaciones que se tiene

que realizar a diario y no tiene los ítems necesarios que ayudarían a mejorar el trabajo y evitar errores de compras, con esta propuesta se busca mejorar los errores de requerimientos, compras, y demanda de existencias en el almacén.

La tercera alternativa es implementar el ABC en el almacén para evitar tener materiales sin rotación y se deterioren y no le den un uso adecuado y con ello se busca la satisfacción de nuestro cliente interno ya que contando con un almacén bien distribuido lograremos saber la cantidad de materiales tenemos en almacén y sea más rápido su distribución.

Herramientas para la evaluación de las alternativas de solución

Para evaluar las alternativas de solución se utilizó el método semáforo considerando los siguientes criterios de solución

Tiempo

En el ítem tiempo se considera como el más adecuado el que tenga menor tiempo de implementación.

Tabla 11
Tiempos de implementación

Tiempo	Valor
12 meses	5
9 meses	4
4 meses	2
2 meses	1
7 meses	3

Rango de costo

En el ítem costo se considera como el más adecuado el que tenga menor costo de implementación.

Tabla 12
Rango de costo

Rango costos	Valor
< = 30000	5
27 00 - 29000	4
25000 - 27000	3
3300 - 25000	2
3300 - 1200	1

Rango de impacto económico

En el ítem impacto económico se considera como el más adecuado el que tenga menor impacto económico.

Tabla 13
Rango de impacto económico

Rango impacto económico	Valor
30%	5
25%	4
20%	3
15%	2
10%	1

Impacto tecnológico

En el ítem impacto tecnológico se considera como el más adecuado el que tenga mayor impacto

Tabla 14

Rango de *impacto tecnológico*

Rango impacto tecnológico	Valor
muy alto	5
alto	4
medio	3
bajo	2
muy bajo	1

Impacto social

En el ítem impacto social se considera como el más adecuado el que tenga mayor impacto

Tabla 15

Rango de *impacto social*

Impacto social	Valor (Optimo)
muy alto	5
alto	4
medio	3
bajo	2
muy bajo	1

6.4 Objetivos de la propuesta

De acuerdo al diagnóstico que se obtuvo por medio de las entrevistas y encuestas que se realizó a los trabajadores de la empresa se tuvo como solución aplicar un rediseño de procesos en el área de logística para mejorar la gestión de stock de los materiales, por lo cual se plantea para este trabajo los siguientes objetivos:

Mejorar la disponibilidad de materiales de alta rotación en base al ciclo de Deming

Mejorar el diseño informático para optimizar el tiempo de recepción de la información de los materiales e información errada

Aplicar el método ABC para mejorar la distribución de los materiales en el almacén.

6.5 Justificación de la propuesta

La propuesta planteada tiene el fin de incrementar la productividad, eficiencia, eficacia y la efectividad ya que de acuerdo a la evaluación del problema que se realizó se concluyó de que la empresa Automotriz es buena en el rubro, pero presenta deficiencia en la gestión de stock y con la mejora de ello, aplicando el rediseño en sus procesos y teniendo bien capacitados al personal con un buen sistema informático se puede lograr a que se consolide más, ya que en la actualidad presentan problemas de mala distribución de sus materiales, falta de materiales que son de alto nivel de rotación y no hay buena información en la solicitud de los requerimientos, trabajando en estos 3 punto se puede llegar a que la organización no presente problemas con sus clientes tanto internos como externos .

Tanto los clientes internos y externos dentro de la empresa Automotriz son importantes porque ambos contribuyen en el crecimiento de la organización, por ello el área logística debe de

cumplir con los requerimientos solicitados, porque si no cumple con sus clientes internos va ocasionar que ellos no cumplan con los clientes externos y genere una mala atención y ello cause la insatisfacción de los clientes y como consecuencia va haber una baja en la venta de los productos que en este caso son la venta de los automóviles y servicio técnico de los carros de la marca KIA.

6.6 Resultados esperados

Con la propuesta planteada se pretende incrementar la calidad de servicio, calidad en los productos y la rapidez de entrega, todo ello se va lograr aplicando el rediseño del proceso el cual también va ayudar a tener menos existencias en el almacén, tener lo justo y necesario ya que en la actualidad se puede observar materiales deteriorados que tienen años en el almacén sin uso.

Considerando la propuesta para jefatura del área logística, encargado de la gestión del área se van aplicar diversas acciones para poder evaluar las fases que se plantea en el rediseño de los procesos esperando obtener los siguientes resultados:

Tabla 16

Resultados esperados de la propuesta

AREA	OBJETIVOS	KPI	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA	FRECUENCIA	
LOGISTICA	mejorar la cantidad de existencias en almacén	la de existencias en rotación	numero de existencias sin rotación	%	%= (aprovisionamiento/total de existencias)*100	mensual
VENTAS	mejorar el cumplimiento de entregas	el Tasa de cumplimiento de entregas	Tasa de cumplimiento de entregas	%	%= (pedidos entregados sin problema/total de pedidos solicitados)*100	mensual
OPERATIVO	mejorar los errores de compras	los de errores de compras	Tasa de errores de compras	%	%= (total de compras mensuales/ erradas)	mensual

Fuente: Elaboración propia

6.7 Desarrollo de la propuesta

6.7.1 Objetivo 1 Mejorar la disponibilidad de materiales de alta rotación en base al ciclo de Deming

Justificación

La empresa en estudio se dedica a la venta y servicio de carros de la marca Kia, lo cual no mantienen un nivel óptimo en sus metas tanto del área de ventas como de servicios y ello se debe a la mala gestión que en la actualidad se observa en el área logística como se muestra en el diagrama de Ishikawa (figura N°7)

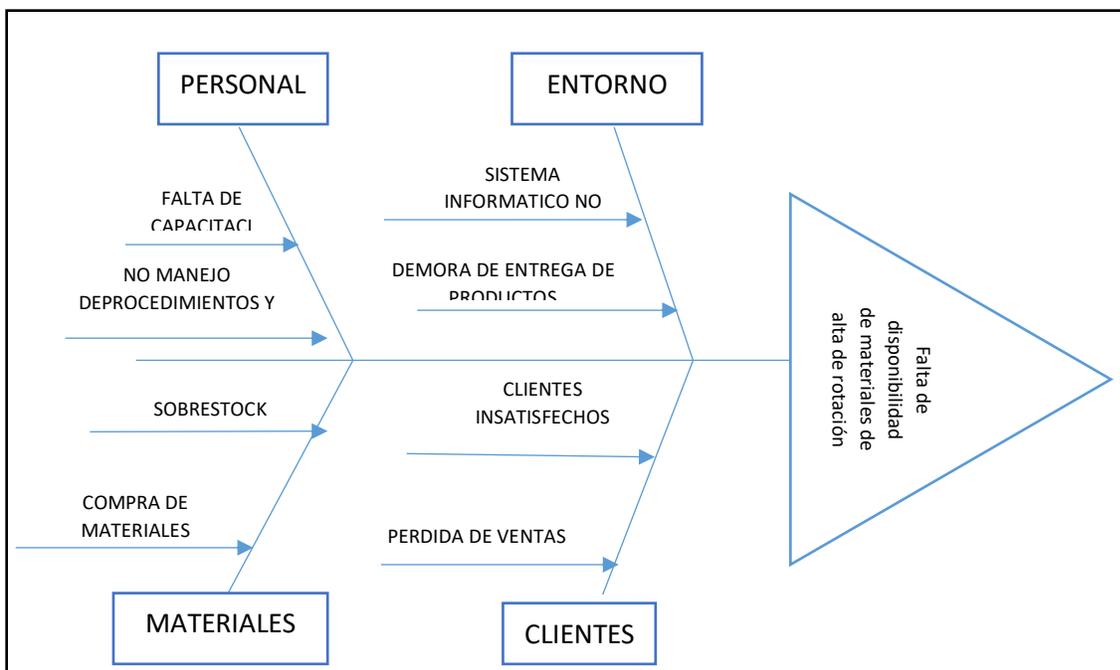


Figura 7. Diagrama de Ishikawa de falta de disponibilidad de materiales

Proceso de atención de pedidos:

La atención de pedidos se inicia desde que las áreas tanto de ventas como de servicio recibe el pedido de las clientes externos y empieza mandando su requerimiento al área de operaciones quienes se encargan de realizar la operaciones si es una venta preparan la documentación necesaria de entrega de autos y si es servicio dan las indicaciones necesarias para el reparo o realización del mantenimiento, para ello revisan si el auto solicitado o los materiales que se necesita para el mantenimiento del automóvil lo tienen , si en el caso no lo tuvieran solicitan al área de logística la verificación de stock y si no tuvieran en el caso de venta se encargan de hacer los trámites de importación y si es servicio se encargan de cotizar los materiales necesarios y hacer las compras para hacerlo llegar a las áreas correspondientes.

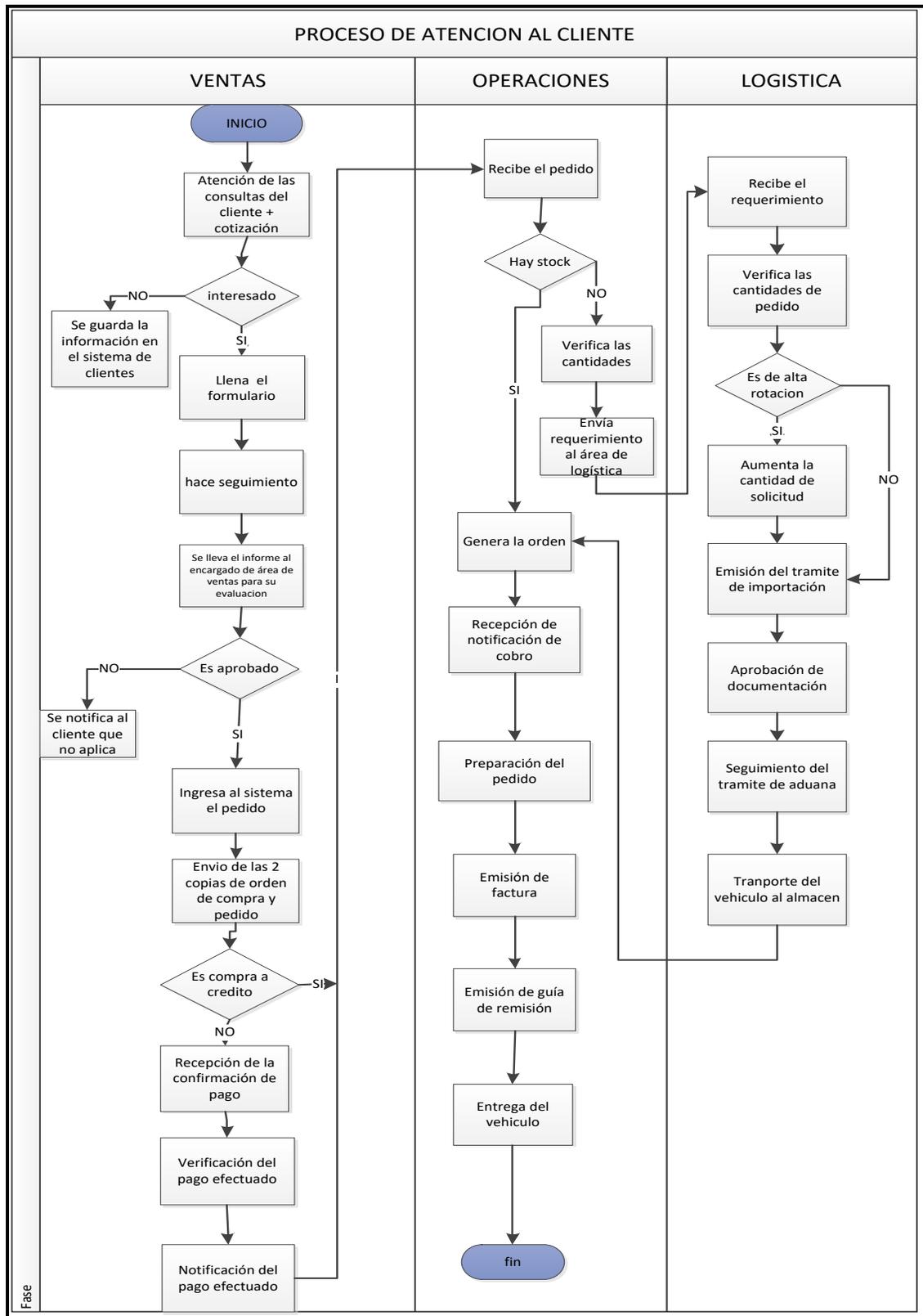


Figura 8 .Proceso de atención al cliente-ventas

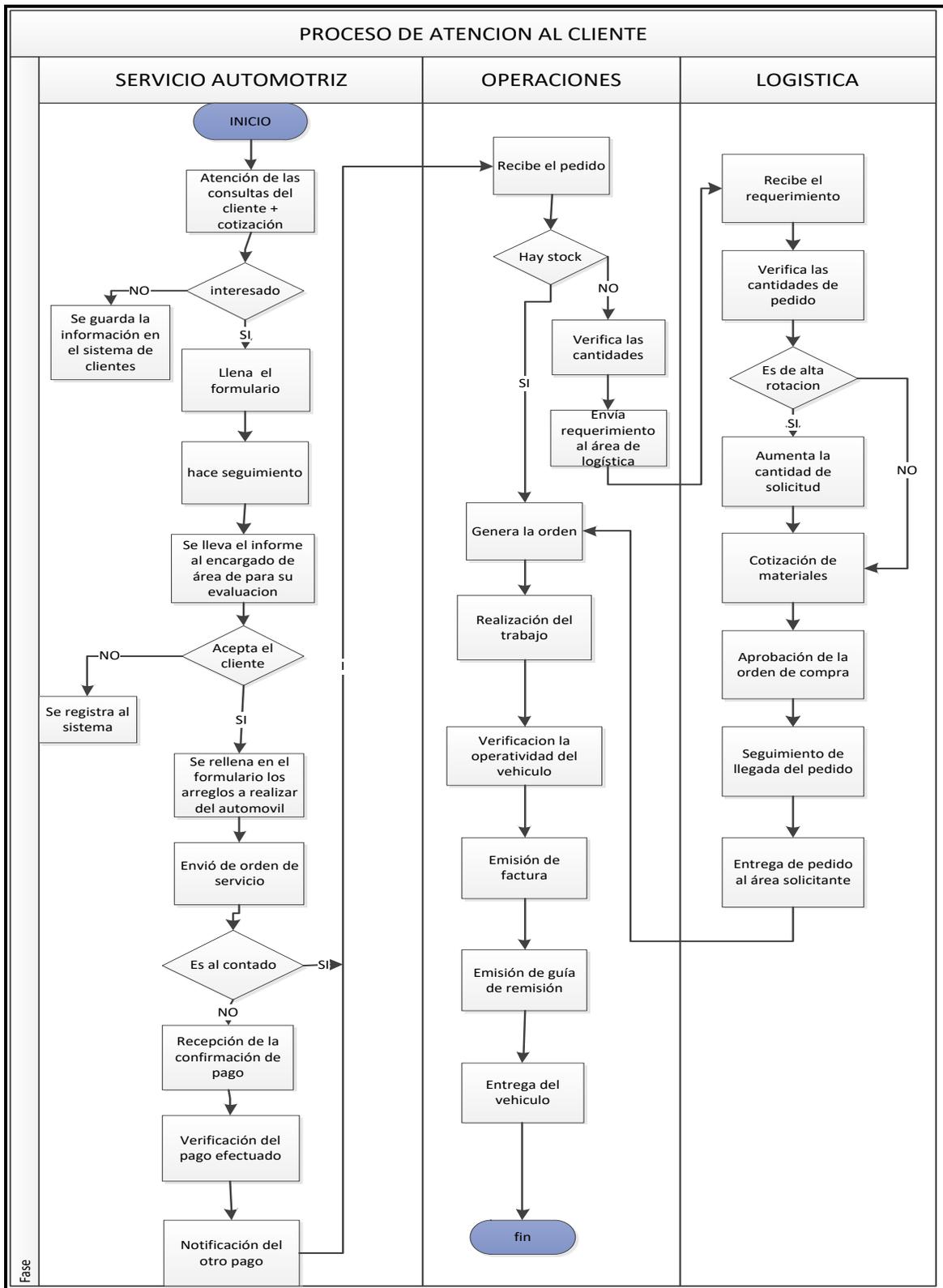


Figura 9. Proceso de atención al cliente-servicio

Situación actual

Con respecto a las ventas de automóvil la empresa tiene una meta de entrega de 15 días hábiles desde que se recepción la orden de compra hasta que se le entrega el automóvil al cliente. Esta meta está establecida referente a la competencia que existe hoy en día en el mercado, pero en los últimos años no se ha cumplido y ha ocasionado bajas en las ventas de automóviles.

La figura N°10 nos muestra los días de entrega de los automóviles a los clientes en donde se observa que durante el año 2017 se ha entregado más de los 15 días hábiles que se les ha ofrecido y ello por causa de una mala gestión del área logística lo que ha ocasionado en muchos casos la devolución del dinero en un 10% y el pago de penalidad.

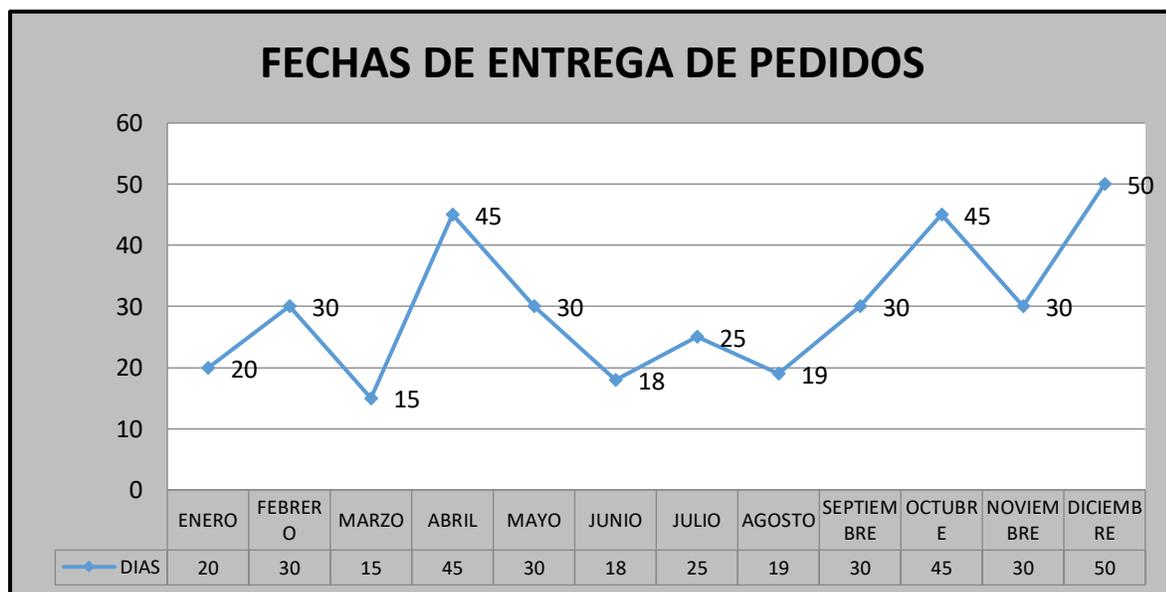


Figura 10. Fecha de entrega de pedidos

MES	DIAS DE INCUMPLIMIENTO	CANTIDAD	COSTO
ENERO	5	2	S/. 5,372.40
FEBRERO	10	5	S/. 13,431.00
MARZO	15	3	S/. 8,058.60
ABRIL	10	5	S/. 13,431.00
MAYO	8	3	S/. 8,058.60
JUNIO	10	2	S/. 5,372.40
JULIO	7	5	S/. 13,431.00
AGOSTO	8	3	S/. 8,058.60
SEPTIEMBRE	10	4	S/. 10,744.80
OCTUBRE	12	6	S/. 16,117.20
NOVIEMBRE	15	5	S/. 13,431.00
DICIEMBRE	10	4	S/. 10,744.80
TOTAL			S/. 126,251.40

Cuadro 2. Total de incumplimiento de entrega

En la siguiente figura N°11 podremos observar los días de incumplimiento de entrega del automóvil al cliente por causa de falta de material para realizar el mantenimiento o reparación del automóvil y ello es debido a que el área de logístico no se planifico bien en los tiempos de pedidos de materiales y entrega a sus clientes internos.

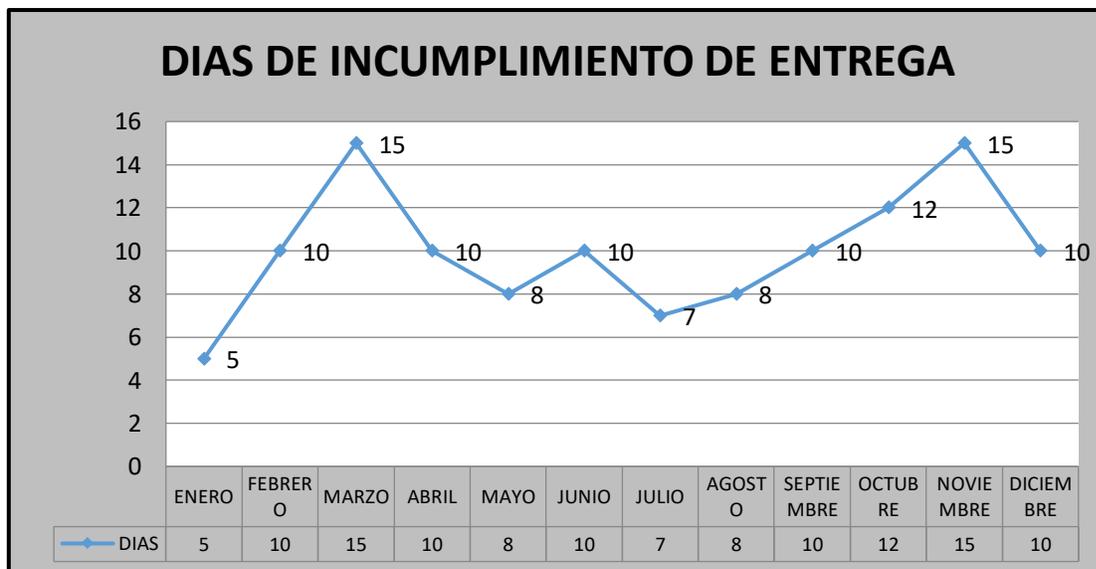


Figura 11. Días de incumplimiento de entrega de pedido

MES	DIAS DE INCUMPLIMIENTO	CANTIDAD	COSTO
ENERO	5	5	S/. 100.00
FEBRERO	10	8	S/. 160.00
MARZO	15	5	S/. 100.00
ABRIL	10	9	S/. 180.00
MAYO	8	15	S/. 300.00
JUNIO	10	10	S/. 200.00
JULIO	7	8	S/. 160.00
AGOSTO	8	20	S/. 400.00
SEPTIEMBRE	10	10	S/. 200.00
OCTUBRE	12	12	S/. 240.00
NOVIEMBRE	15	4	S/. 80.00
DICIEMBRE	10	9	S/. 180.00
TOTAL			S/. 2,300.00

Cuadro 3. Días de incumplimiento de pedidos

Dentro del área logística actualmente trabajan dos personas que se encargan de ver el tema de las exportaciones de carros, abastecimiento a todas las áreas y manejo de almacén y trabajan de forma empírica y no logran abastecer a todas las áreas porque no tienen un procedimiento bien establecido que manejan actualmente y no tienen un soporte de apoyo documentario, por causa del manejo del área y el trabajo que realizan sin ningún procedimiento específico a ocasionado por ejemplo en el área de ventas que baje su productividad ya que no tienen las proformas a tiempo, las fechas exactas de la llegada de los carros y entre otros como se muestra en la figura N°12 sus ventas son bajas principalmente por el área logística.

MOTIVO DE DESISTIMIENTO DE COMPRA	
AREA	CANTIDAD
ventas	77
call center	129
marketing	868
logistica	1233
otro	40
sin especificar	456
total	2803

Figura 12. Motivo de incumplimiento de compra

El proceso de trabajo del área de logística es básico no tienen procesos bien definidos y solo cumplen con las tareas que crean que tenga prioridad y no hay una buena distribución de tareas de las personas que laboran en el área y eso ocasiona que muchas veces se olviden de hacer los pedidos o revisar el stock, actualmente no cuentan con registros y solo en el área laboran dos personas y el proceso que realizan es como se muestra en la figura N°13.

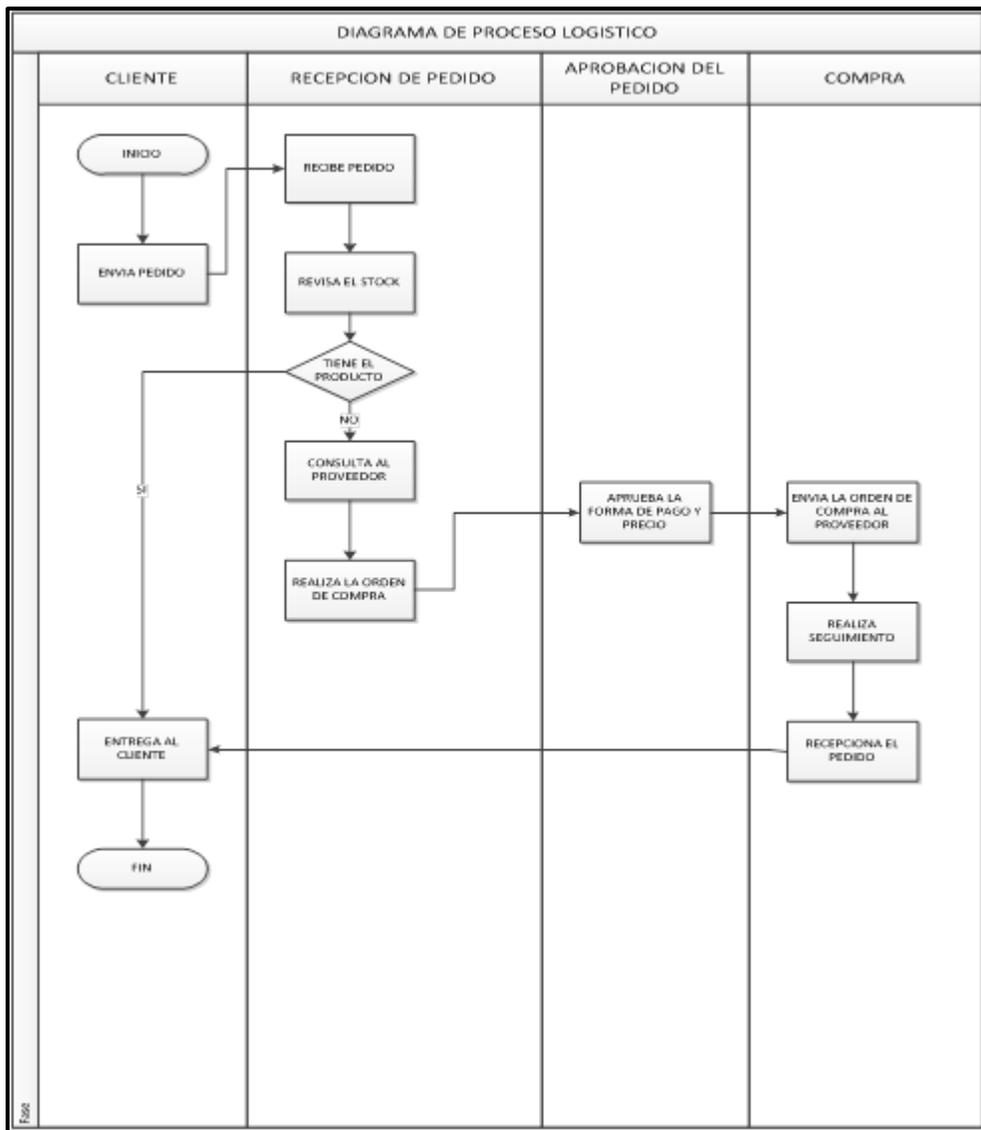


Figura 13. Diagrama proceso logístico

De acuerdo al diagnóstico realizado se concluye que para mejorar los problemas de disponibilidad de materiales de alta rotación se debe realizar una mejora en sus procesos ya que con ello se logrará mejorar las ventas, el cumplimiento de la entrega de los carros que pasan por el taller y disminuir el número de existencias en almacén.

Plan de actividades

Después del análisis de la empresa en el área de logística se pretende mejorar el proceso del área de logística, mediante el apoyo de la herramienta del ciclo de Deming.

Tabla 17

Plan de actividades para mejorar los procesos del área logística

N°	ACCIONES	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE
1	PLANIFICAR	Selección del recurso humano	solicitar apoyo de personas para que nos ayude a realizar el proyecto	01/08/2018	08/08/2018	Encargado del proyecto en conjunto con el área de RR.HH
		Contratar un personal de almacén	Se encargara de administrar el almacén y controlar los ingresos y egresos de los materiales	9/08/2018	13/08/2018	Área de RR.HH
	HACER	Realizar el MOF del área de logística	Se detallara las funciones que deben de cumplir las personas de logística dentro de área	14/08/2018	18/08/2018	Encargado del proyecto en conjunto con el jefe del área
		Realizar procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Compra • manejo de proveedores • manejo de clientes internos 	19/08/2018	31/08/2018	Encargado del proyecto en conjunto con el jefe del área
	VERIFICAR	Realización de registros	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de órdenes de pedido • Registro de guías de emisión • Registro de entrega de pedidos 	01/09/2018	04/09/2018	Encargado del proyecto en conjunto con el jefe del área
		Cronograma de solicitudes	Evaluar los tiempos de pedidos y designar las fechas de pedido de acuerdo a las solicitudes de los clientes internos	05/09/2018	07/09/2018	Encargado del proyecto en conjunto con el jefe del área
	ACTUAR	Capacitación al personal	Realizar capacitaciones para el personal de área de acuerdo a los procedimientos realizados	10/09/2018	15/09/2018	Especialistas del tema

Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

Mapa de procesos Mejorado

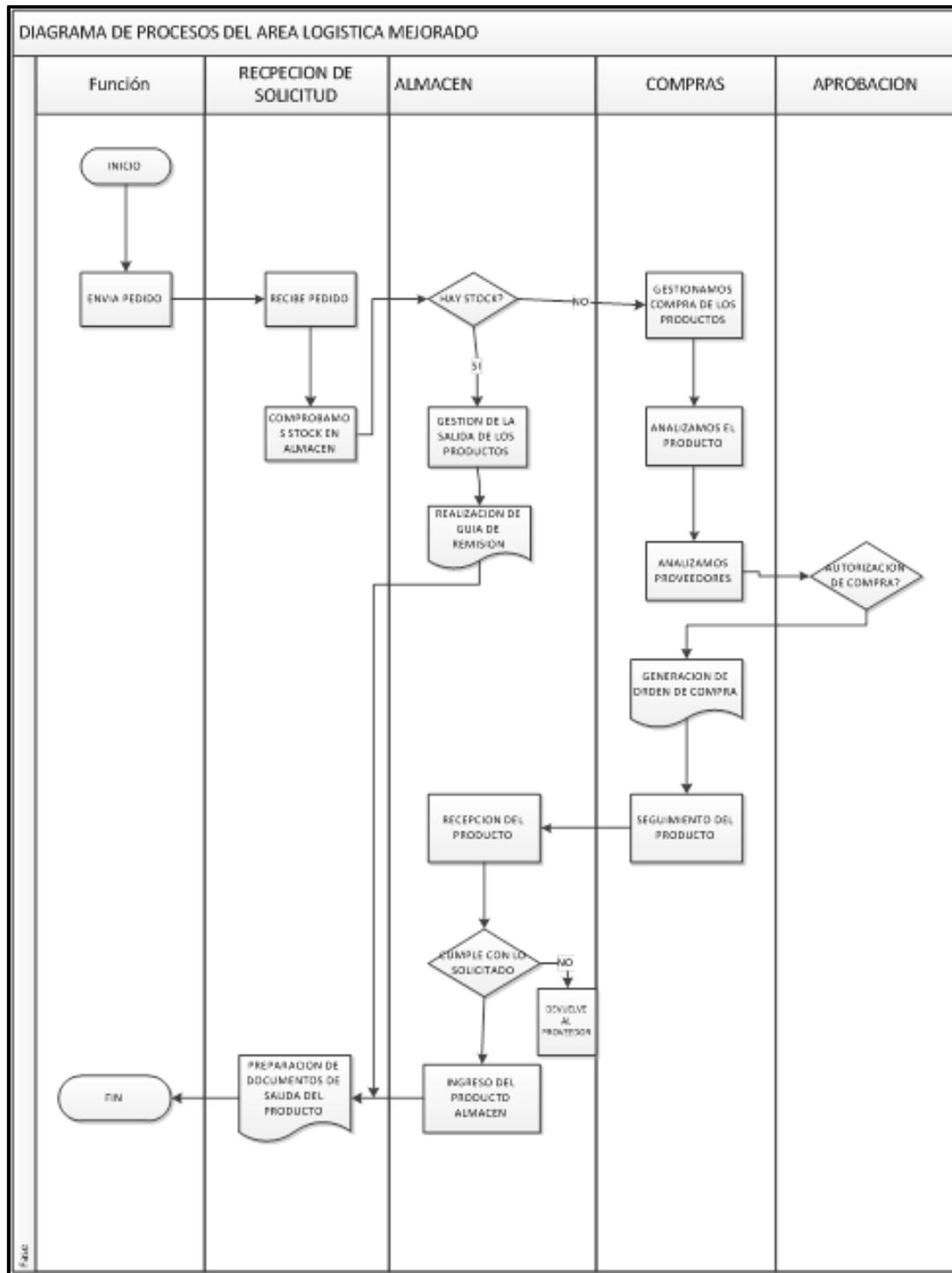


Figura 14: Mapa de proceso área logística

Indicadores

Tabla 18

Indicadores para la propuesta de mejora de procesos con la herramienta ciclo de Deming

ACCIONES	INDICADORES	FORMULA
PLANIFICAR	contratación de personal	$\% = (\text{Número de personas contratadas} / \text{Número de entrevistas por reclutamiento}) * 100$
HACER	desarrollo de procedimiento	$\% = (\text{días desarrollados} / \text{días propuestos}) * 100$
	desarrollo de capacitaciones	$\% = (\text{días desarrollados} / \text{días propuestos}) * 100$
VERIFICAR	conformidad	Numero de modificaciones del procedimiento
ACTUAR	cumplimiento de lo propuesto	Numero de correcciones de prototipo $\% = (\text{número de resultados obtenidos} / \text{número de resultados propuestos}) * 100$

Solución administrativa

Esta propuesta mejorará en el área de logística en el desarrollo de sus procesos y evitara tener problemas con los clientes internos y ellos aumentarán sus ventas y atenciones de servicio. Esta propuesta permitirá la claridad de los procesos.

Cronograma

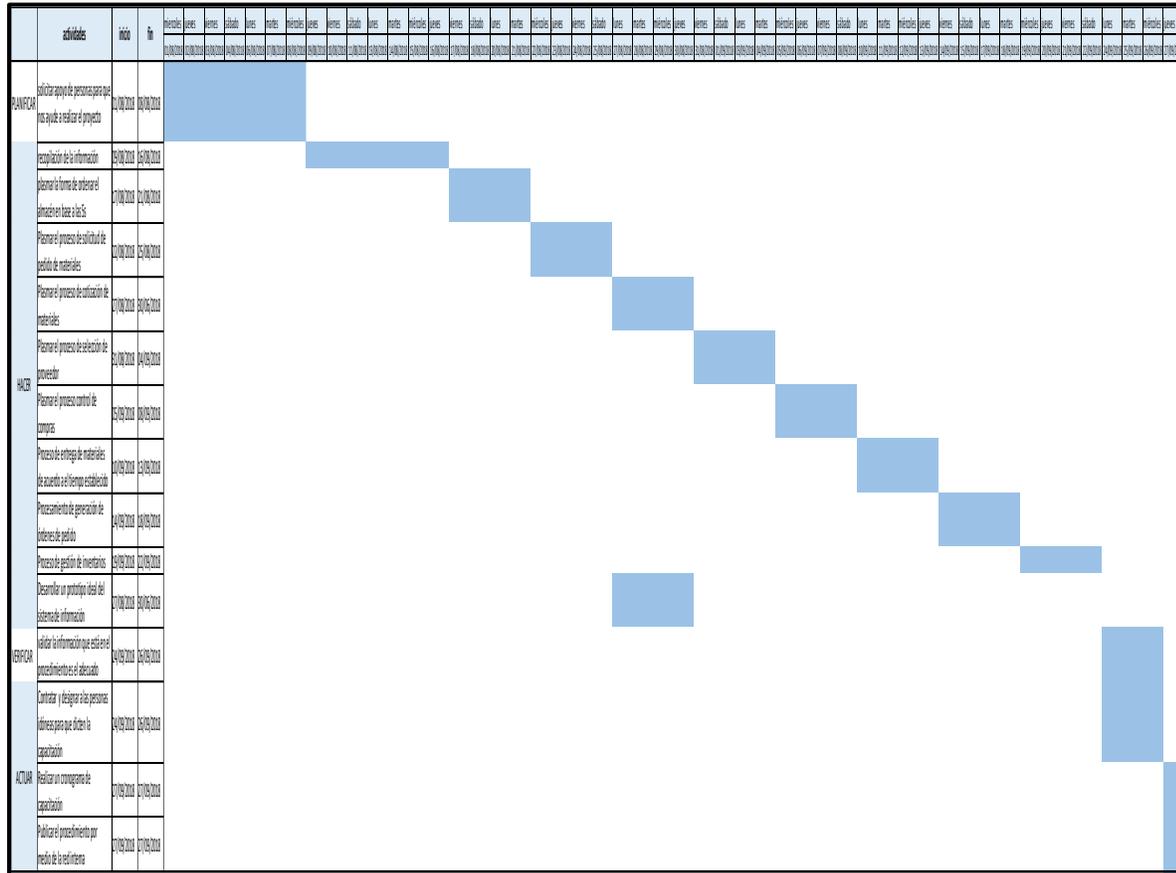


Figura 15: Diagrama de Gantt Plan de actividades para mejorar los proceso del área logística

Flujo de caja

A continuación, se detalla el presupuesto de la propuesta de un sistema informático

Tabla 19

Detalle de presupuesto

ITEMS	Descripción	Costo unitario	Cantidad	Costo total	
RECURSOS HUMANOS	Ingeniero Industrial	S/ 3,200.00	1	S/ 3,200.00	
	personal del área logística	S/ 1,500.00	2	S/ 3,000.00	
	Personal de almacén	S/ 1,500.00	1	S/ 1,500.00	
				Total	S/ 7,700.00
EQUIPOS DE TRABAJO	laptop	S/ 2,500.00	2	S/ 5,000.00	
	proyector	S/ 2,500.00	1	S/ 2,500.00	
				Total	S/ 7,500.00
INFRAESTRUCTURA	Sala de capacitación	S/ -	1	S/ -	
				Total	S/ -
Otros	Útiles de Oficina	S/ 300.00	3	S/ 900.00	
				Total	S/ 900.00
PRESUPUESTO TOTAL				S/ 16,100.00	

Tabla 20

Detalle ingresos y egresos

Año	Ingreso	Egreso
1	S/. 9,025,632.00	S/. 16,100.00
2	S/. 10,423,380.00	S/. 16,080.00
3	S/. 13,193,712.00	S/. 16,050.00
4	S/. 9,401,700.00	S/. 16,000.00
5	S/. 9,294,990.00	S/. 15,980.00

Criterio	0	1	2	3	4	5
INGRESOS						
Incremento De Ventas		S/. 9,025,632.00	S/. 10,423,380.00	S/. 13,193,712.00	S/. 9,401,700.00	S/. 9,294,990.00
TOTAL DE INGRESOS		S/. 9,025,632.00	S/. 10,423,380.00	S/. 13,193,712.00	S/. 9,401,700.00	S/. 9,294,990.00
EGRESOS						
Recursos Humanos		S/7,700.00	S/7,700.00	S/7,700.00	S/7,700.00	S/7,700.00
Equipos De Trabajo		S/7,500.00	S/7,500.00	S/7,500.00	S/7,500.00	S/7,500.00
Infraestructura		S/. 900.00	S/. 900.00	S/. 880.00	S/. 850.00	S/. 800.00
Otros Egresos						
TOTAL DE EGRESOS		S/. 16,100.00	S/. 16,100.00	S/. 16,080.00	S/. 16,050.00	S/. 16,000.00

Flujo de caja periodo de 5 años

Número de Años	5
Tasa de Dcto	10%
	S/.
Inversión proyectada	16,100.00

COK	0.1
VAN	S/. 20,861,951.86
TIR	40%
autoplay	2.3

EVALUACION	0	1	2	3	4	5
Ingresos		S/. 9,025,632.00	S/. 10,423,380.00	S/. 13,193,712.00	S/. 9,401,700.00	S/. 9,294,990.00
Egresos		S/. 16,100.00	S/. 16,080.00	S/. 16,050.00	S/. 16,000.00	S/. 15,980.00
Inversión proyectada	S/. -16,100.00					
flujo de caja	S/. -16,100.00	S/. -9,009,532.00	S/. 10,407,300.00	S/. 13,177,662.00	S/. 9,385,700.00	S/. 9,279,010.00
Índice 10%	1	S/. 0.89	S/. 0.80	S/. 0.71	S/. 0.64	S/. 0.57
Valor presente	S/. -16,100.00	S/. -8,044,225.00	S/. 8,296,635.84	S/. 9,379,599.52	S/. 5,964,782.03	S/. 5,265,159.47
Valor Acumulado	S/. -16,100.00	S/. -8,044,225.00	S/. 252,410.84	S/. 9,632,010.37	S/. 15,596,792.39	S/. 20,861,951.86

Viabilidad económica

Como se muestra en el flujo de caja en un periodo de 5 años, este escenario tiene un valor actual neto de S/. 20,861,951.86, también nos muestra que tasa de retorno tiene rentabilidad de la propuesta en 40% y se recuperará en el segundo año lo invertido

Evidencia

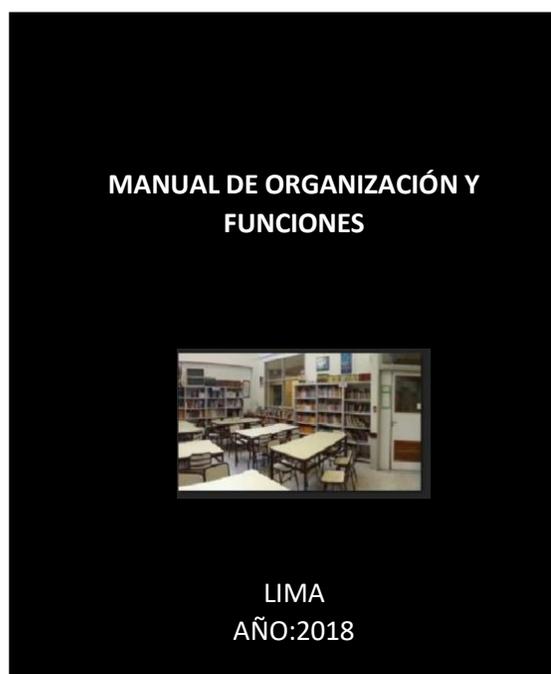


Figura 16. Manual de organización y funciones

REGISTRO	SOPORTE DE ARCHIVO	RESPONSABLE	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Kardex	papel/informático	logística	ilimitado
hoja de sugerencia	papel/informático	logística	ilimitado
hoja de ingreso y egreso de materiales	papel/informático	logística	ilimitado
hoja de indicadores	papel/informático	logística	ilimitado
registro de proveedores	papel/informático	logística	ilimitado

Cuadro 4. Registros

6.7.2 Objetivo 2 Mejorar el diseño informático para optimizar el tiempo de recepción de la información de los materiales e información errada

Justificación

De acuerdo al diagnóstico realizado en la empresa mediante las encuesta y las entrevistas se presenta con mucha frecuencia problemas de la información de los materiales como que no llegan en el tiempo adecuado al área de logística como se muestra en la figura N°17 y eso es debido al sistema de información, porque las áreas hacen sus pedidos por medio del sistema de información y cuando los pedidos son más de 10 ítems en el sistema se genera un conflicto y el área de logística visualiza un requerimiento incompleto y ello ha ocasionado problemas con las áreas solicitantes muy aparte a que les parece complejo el manejo del sistema de información que se viene utilizando en la empresa.

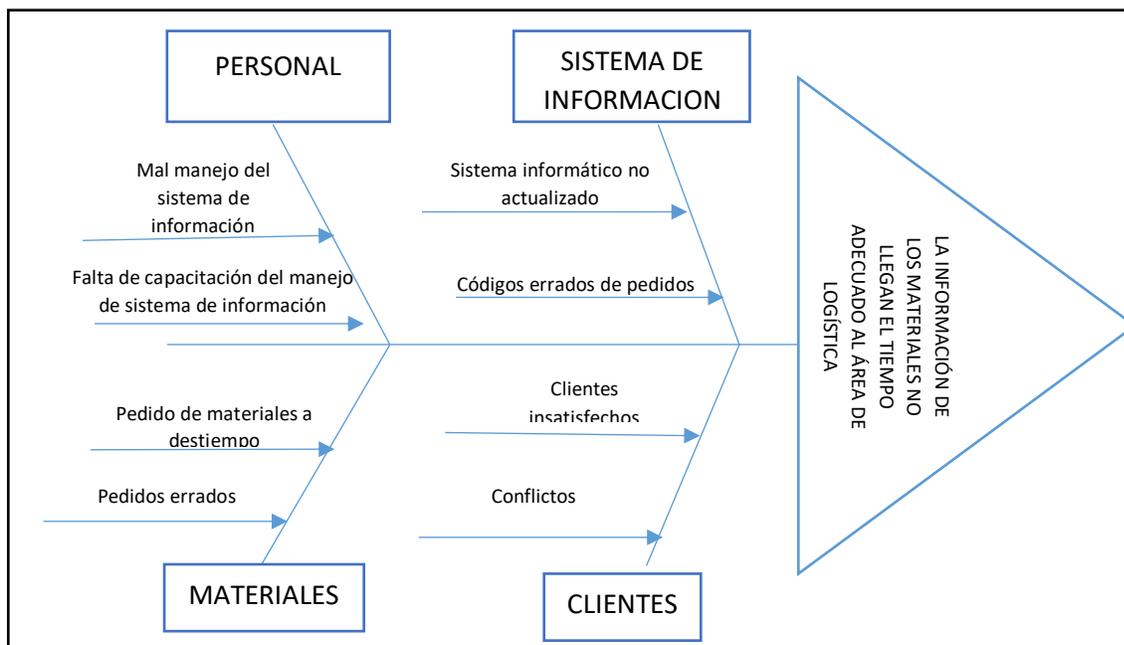


Figura 17. Diagrama de Ishikawa la información de los materiales no llegan en el tiempo adecuado al área logística

Por otro lado en la codificación de los materiales existe materiales con el mismo código que se encuentran en el sistema y son números largos y no tienen un orden de codificación y ello ha generado que los pedidos no sean los correctos y las compras no sean las correctas y como consecuencia genera el incumplimiento de sus metas mensuales que tiene el área de ventas y operativo como se muestra en la Tabla N°21.

Tabla 21.

Existencia de materiales

Almacén	CodProducto	Producto
ALMACEN CENTRAL	9011759	ALARMA CON DOS LLAVEROS
ALMACEN CENTRAL	9011760	AUTORRADIO JVC
ALMACEN CAMACHO	9011787	ACEITE MINERAL RACING 10W30
ALMACEN CAMACHO	9011791	ALARMA INTEGRADA Y PROGRAMADA DIRECTAMENTE AL LLAVERO ORIGINAL DEL VEHICULO - NO LLEVA CONTROL REMOTO
ALMACEN CAMACHO	9011798	ARANDELA TAPON DE CARTER
ALMACEN CENTRAL	9011834	ALARMA GENIUS MODELO CHEVROLET
ALMACEN CENTRAL	9011851	BOBINA DE ENCENDIDO
ALMACEN CAMACHO	9011861	AMORTIGUADOR DELANTERO LH
ALMACEN CAMACHO	9011871	CONSOLA CENTRAL DE TABLERO
ALMACEN	9011871	ARCO DE SIERRA MARCA STANLEY
ALMACEN	9011881	ARRANCADOR
ALMACEN	9011884	CONSOLA INFERIOR
ALMACEN	9016197	CLIP MARIPOSA #1 CAJA X 12UN
ALMACEN	9016205	BOTA PUNTA DE ACERO T-39
ALMACEN	901620667	BROCAS DE METAL

ALMACEN	901620667	CLIP WINGO #1 CAJA X 100 UND.
ALMACEN	9016214	CERA AL AGUA BLANCA TEKNO
ALMACEN	9016222	AMBIENTADOR EN SPRAY - WISARD
ALMACEN	9016226	ABRAZADERA 10 - 16
ALMACEN	9016227	CUAD CARGO 200H PAGODA
ALMACEN	9016231	CINTA ADHESIVA CRISTALINO 3/4"X36 YDS.
ALMACEN	9016232	BOLIGRAFO LUX-035 P/FINA NEGRO
ALMACEN	9016233	CUADERNO ESPIRAL A4 CUADRICULADO X 100HJS
ALMACEN	9016245	BOLSAS BLANCA PARA REPUESTOS
ALMACEN	9016256	BALDE
ALMACEN	9016263	BOMBA DE SUCCION DE ACEITE
ALMACEN	9016273	ABRAZADERAS N° 16-27 MILIMETRICO (7/8)
ALMACEN	9016292	CAÑO DE JARDINERIA DE 1/2
ALMACEN	9016295	CLIP MARIPOSA #2 CAJA X 50 UND.
ALMACEN	9016297	ARCHIVADOR PLASTIFICADO 1/2.OFI.L/ANCHO
ALMACEN	9016300	ABRAZADERAS N° 30-45 MILIMETRICO (1 3/8)
ALMACEN	9016301	AFLOJATODO 300 ML / ROOST OFF
ALMACEN	9016304	BOLIGRAFO LUX-035 P/FINA AZUL
ALMACEN	9016308	ABRAZADERA 12-18 (5/8 MM)
ALMACEN	9016316	BORRADOR
ALMACEN	9016317	CONO COLOR CELESTE
ALMACEN	9016318	CONO COLOR ROSADO
ALMACEN	9016320	CABLE AUTOMOTRIZ N° 18 (100M) NEGRO
ALMACEN	9016324	ABRAZADERA 12-22 (3/4 MM)
ALMACEN	9016340	BOTELLA D/GAS 134A DE 13.600KGS
ALMACEN	9016341	COATIL (CHICO) TIPO LAPIZ
ALMACEN	9016348	CINTA DOBLE CONTACTO 3M
ALMACEN	9016355	CAUTIL 60 WATTS, TIPO LAPICERO
ALMACEN	9016382	ARCHIVADOR PLASTIFICADO T/OFIC.L/ANCHO
ALMACEN	9016387	BORNES DE BATERIA (+) (-)
ALMACEN	9016390	CONO COLOR NEGRO
ALMACEN	9016390	ARO DE ALEACION GA516P 14x6
ALMACEN	9016390	ALICATE MECANICO 8
ALMACEN	9016393	BOTAS DE LAVADO
ALMACEN	9016404	CONECTOR RJ45 UTP 8/8 CAT 6 SOLIDO ESTÁNDAR AMP
ALMACEN	9016409	CABLE AUTOMOTRIZ N° 18 (100 M) ROJO
ALMACEN	9016435	BOTA DIELECTRICA TALLA 43
ALMACEN	9016436	ALICATE DE CORTE 6"
ALMACEN	9016452	ACEITE WD-40 X GALON
ALMACEN	9016463	BASE CPP PRIMER
ALMACEN	9016469	BOTA PUNTA DE ACERO T-38
ALMACEN	9016476	CALIBRADOR PIE DE REY 6"

ALMACEN	9016477	CONO ACRILICO NEGRO IMANTADO "PERDIDA TOTAL-RECHAZADO"
ALMACEN	9016489	CERA EN CREMA SAPOLIO
ALMACEN	9016493	BOTA DIELECTRICA TALLA 41
ALMACEN	9016507	CONO ACRILICO AMARILLO IMANTADO
ALMACEN	9016508	ACTIVADOR NF DE ADHESIVO DE ESPEJO (6OZ)
ALMACEN	9016518	ACOPLE DE 1/2 A 3/8 REDUCCION
ALMACEN	9016521	BOTA PUNTA DE ACERO T-43
ALMACEN	9016525	BROCA 13 MM.
ALMACEN	9016527	CARTUCHO PURIFICADOR
ALMACEN	9016529	CONO ACRILICO CELESTE IMANTADO "TERMINADO"
		ASPIRADORA INDUSTRIAL CHASQUY, MOTOR 1350 W,
		CAPAC 55GLN CON ACCESORIOS ESTANDAR
ALMACEN	9016552	BOTA CON PUNTA DE ACERO TALLA 37
ALMACEN	9016554	CONO ACRILICO ROJO IMANTADO "DETENIDO-REPUESTOS"
ALMACEN	9016560	CASQUETE TAXI
ALMACEN	9016564	CONO ACRILICO VERDE IMANTADO "APROBADO EN PROCESO"
ALMACEN	9016567	CORTINA PLASTICA DE BAÑO
ALMACEN	9016592	CONTOMETRO DIGITAL CON PISTOLA DE ACEITE
ALMACEN	9016594	CABLE VULCANIZADO # 2X14 AWG
ALMACEN	9016599	ALICATE DE PINZA 6"
ALMACEN	9016604	ACEITE POLYOLESTER BVA (POE 32) DE 1GALON
ALMACEN	9016611	CINTA DE EMBALAJE
ALMACEN	9016619	BENDI-C VENDITAS CJA X 100 UND
ALMACEN	9016620	ALGODÓN COPPON FAMILIA SOL BOL X 25 GR
ALMACEN	9016633	ADHESIVO STRUCTURAL DE ESPEJO SUPERFICIE LISA (50ML)
ALMACEN	9016651	CABLE +GIGARRETA P/BATERIA
ALMACEN	9016659	ACEITE P/R134A POLYOLESTER (POE) 1/4 GALON -LE32HQ / 475399
ALMACEN	9016671	ARNES DE PUENTE
ALMACEN	9016673	AGUA OXIGENADA 10 VOL FCO 120 ML
ALMACEN	9016674	CARAMELO CON LOGO AUTOFONDO CHEVROLET
ALMACEN	9016679	CANALETA C/ADHESIVO
ALMACEN	9016680	CODOS DE 2" DESAGUE PVC
ALMACEN	9016682	BOCINA REDONDA 20" X 250
ALMACEN	9016683	BASE DE MECHONES
ALMACEN	9016712	CAJAS MODULARES
ALMACEN	9016737	BALASTRO PARA HALOGENURO METALICO 400W PHILIPS
ALMACEN	9016738	CABLE SILICONIADO
ALMACEN	9016740	BALANZA ELECTRONICA C/CONTROL REMOTO - SRS2C
ALMACEN	9016760	ACEITE POLYOLESTERS BVA (POE 32) X
ALMACEN	9016764	BALASTRO ELECTRONICO 4 X 18
ALMACEN	9016768	

ALMACEN	9016778	ABRAZADERA 60-80 (2 3/4)
ALMACEN	9016781	BASE ANTIGOTEIO PARA PISTOLA DE ACEITE
ALMACEN	9016796	BOTIQUIN PRIMEROS AUXILIOS
ALMACEN	9016802	CASCO DE SEGURIDAD
ALMACEN	9016824	AROMATIZADOR PARA AUTO CLIP FRESH
ALMACEN	9016826	ALCOHOL PURO 96 FCO 120 ML
ALMACEN	9016839	CEMENTO
ALMACEN	9016843	CABLE 12 AWG AMARILLO
ALMACEN	9016857	BOMBA MANUAL PARA CILINDRO (ACEITE-REFRIGERANTE)
ALMACEN	9016857	BROCHA TUMI NYLON 2"
ALMACEN	9016857	CONO ACRILICO MORADO IMANTADO "CIA SEGUROS"
ALMACEN	9016873	CABLE #14 THW 80 VERDE
ALMACEN	9016888	CODO DE 1/2 PVC
ALMACEN	9016902	CODO GALVANIZADO
ALMACEN	9016911	CABLE #14 THW 90 NEGRO
ALMACEN	9016916	CABLE 10 AWG BLANCO
ALMACEN	9016981	CONECTORES 3/4 SAP
ALMACEN	9016981	ALLEN EN "L"MM X 10 PZA
ALMACEN	9016992	ALICATE DE PRECIO 10"
ALMACEN	9017000	AGUARRAZ MINERAL BLU
ALMACEN	9017011	BOLSA DE PEGAMENTO BLANCO FLEXIBLE 25KG
ALMACEN	9017015	BATERIA S95D31R 90AH (+ RH) AC DELCO
ALMACEN	9017035	CINTA MASKING TAPE
ALMACEN	9017035	BONETE DE LANA
ALMACEN	9017109	AUTORROSCANTE 10X1
ALMACEN	9017115	WAYPE
ALMACEN	9017128	CABLE 10 AWG ROJO
ALMACEN	9017137	AUTORROSCANTE 10 X 1/2
ALMACEN	9017144	AVEO
ALMACEN	9017157	AMORTIGUADOR DELANTERO LH (A 96071861)
ALMACEN	9017168	CRUZE
ALMACEN	9017192	AVEO III HB 1.4 LT MT AW SR - 2012
ALMACEN	9017201	CAMARO
ALMACEN	9017209	CAPTIVA
ALMACEN	9017225	BOTON DE MALETERA LED
ALMACEN	9017252	CARCASA EMBRAGUE 4-5-6 & 3-5-R
ALMACEN	9017253	CONVERTIDOR DE TORQUE (A 24265127)
ALMACEN	9017259	CAJA DE TERMOSTATO (A 55579951)
ALMACEN	9017265	CAMARA DE RETROCESO
ALMACEN	9017269	CREMALLERA DE DIRECCION HIDRAULICA
ALMACEN	9017284	CARCASA CAJA DE CAMBIOS ATM
ALMACEN	9017285	CAJA CAMBIOS AUTOMATICA

ALMACEN	9017295	ACEITE MOTOR MINERAL 10W30
ALMACEN	9017303	CALIPER DE FRENOS DELANTERO RH
ALMACEN	9017311	BOMBIN DE FRENO POSTERIOR RH (P 24558217)
ALMACEN	9017321	CAÑERIA ENFRIADOR DE ACEITE (P 13366824)
ALMACEN	9017324	AGARRADERA DE TECHO RH
ALMACEN	9017325	CREMALLERA DE DIRECCION HIDRAULICA (A 20964165)
ALMACEN	9017337	CLAXON TONO BAJO
ALMACEN	9017344	CREMALLERA DE LUNA PUERTA POST RH
ALMACEN	9017348	BOBINA ESPIRAL AIRBAG VOLANTE (A 95215423)
ALMACEN	9017349	CAJA TUBO DE LLENADO
ALMACEN	9017350	CABLE PALANCA DE CAMBIOS
ALMACEN	9017355	CREMALLERA DE DIRECCION HIDRAULICA (P 95918424)
ALMACEN	9017359	CUADRO INSTRUMENTOS
ALMACEN	9017359	CARCASA CAJA DE CAMBIO A/T
ALMACEN	9017359	CUBETA DE ACOPLAMIENTO
ALMACEN	9017378	COJINETE EJE PRINCIPAL
ALMACEN	9017382	CAÑERIA DE A/C SALIDA COMPRESOR
ALMACEN	9017406	ALARMA (MASTER)
ALMACEN	9017413	ALUMINIO DE GUANTERA LETRAS NEGRAS
ALMACEN	9017420	CILINDRO MAESTRO FRENO
ALMACEN	9017441	CADENA DE CAJA AT
ALMACEN	9017444	CAJA DE CAMBIOS AT
ALMACEN	9017446	CONJUNTO PINON IMPULSOR
ALMACEN	9017450	CROMOS DE MANIJA II
ALMACEN	9017453	AJUSTADOR HIDRAULICO VALVULAS
ALMACEN	9017470	CAJA DE CAMBIOS AT (A 24265035)
ALMACEN	9017472	CUBIERTA DEPOSITO FLUIDO DIRECCION
ALMACEN	9017487	CARRIER SALIDA
ALMACEN	9017499	CLAXON TONO ALTO
ALMACEN	9017510	CHAPA PUERTA DELANTERA LH (A 96624160)
ALMACEN	9017516	CINTA ADESIVA PUERTA DEL DER
ALMACEN	9017527	CROMO DE MALETERA CRUZE LED AZUL
ALMACEN	9017554	BISEL DE TAPA FARO NEBLINERO RH BATERIA 12V/17 PLACAS/100 AMP H./LARG. 35.0/ANCH.17.0 CM/ALT18.9 CM.
ALMACEN	9017564	
ALMACEN	9017583	CALIPER DE FRENOS DELANTERO LH
ALMACEN	9017585	AIR BAG RH

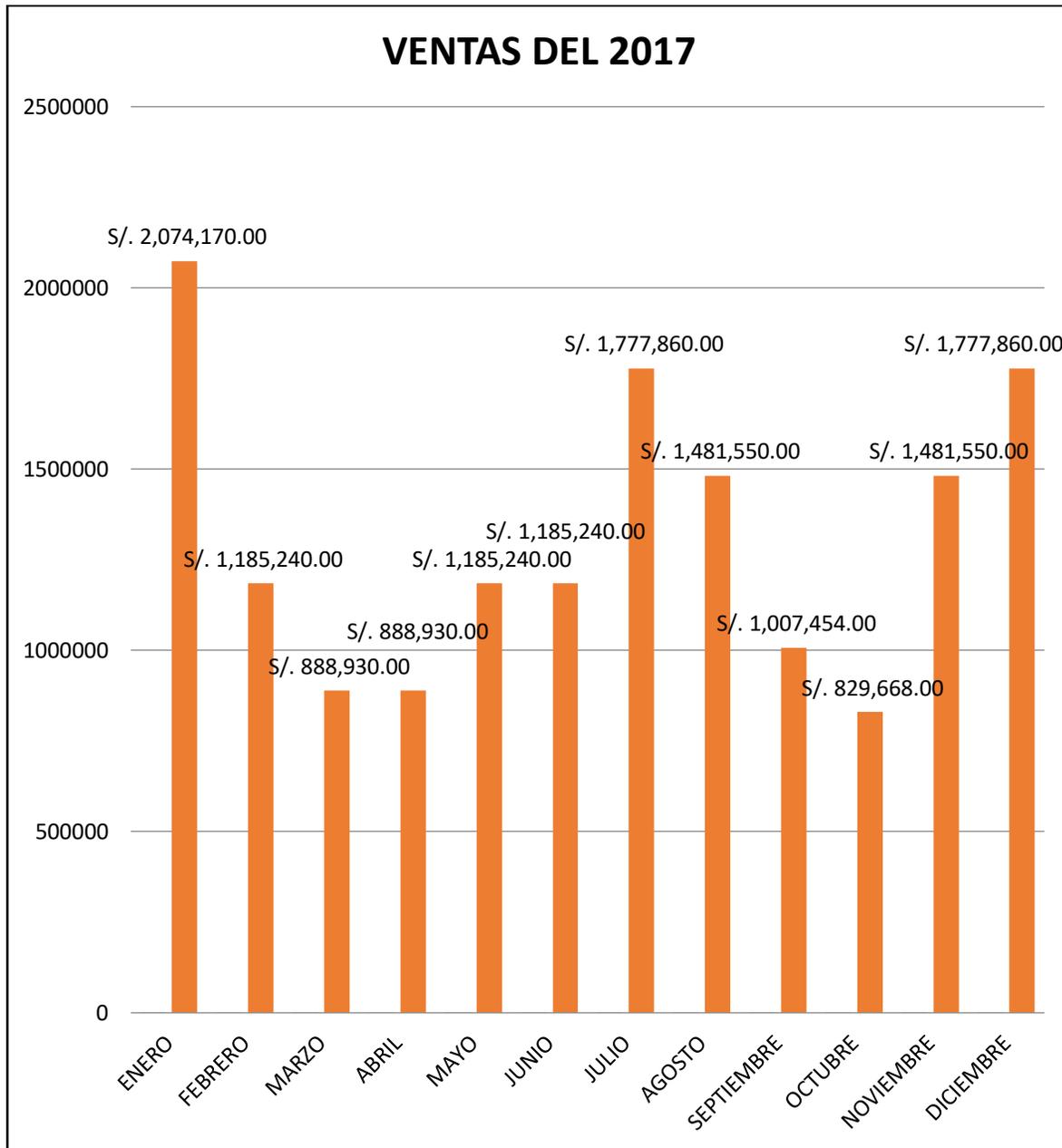


Figura 18: Ventas del 2017

Plan de actividades

Tabla 22

Plan de actividades para el diseño del prototipo

N	ACCIONES	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE
1	PLANIFICAR	Selección del recurso humano	solicitar apoyo de personas para que nos ayude a realizar el proyecto	3/10/2018	5/10/2018	Encargado del proyecto en conjunto con el área de RR.HH
2	HACER	Desarrollo de la estructura del sistema de información	Revisar el proceso actual del sistema de información	8/10/2018	12/10/2018	Encargado del proyecto
3			Evaluar los ítems del sistema de información	15/10/2018	17/10/2018	Encargado del proyecto conjunto al ingeniero de sistemas
4			Análisis de los ítems del sistema de información	18/10/2018	24/10/2018	Encargado del proyecto conjunto al encargado del área de logística
5			Levantamiento interno de datos	25/10/2018	27/10/2018	Encargado del proyecto conjunto al encargado del área de logística
6			Realización del bosquejo del sistema de información	29/10/2018	29/10/2018	Encargado del proyecto conjunto al ingeniero de sistemas
7	VERIFICAR	Sistema De Información	Verificar que la estructura del sistema de información sea la adecuada	29/10/2018	1/11/2018	Encargado del proyecto conjunto al ingeniero de sistemas
8			Establecer los requerimientos	1/11/2018	05/11/2018	Encargado del proyecto conjunto al ingeniero de sistemas
9			Analizar los requerimientos	1/11/2018	5/11/2018	Encargado del proyecto conjunto al ingeniero de sistemas
10	ACTUAR	diseño	Diseño y programación de software	1/11/2018	05/11/2018	Desarrollador de software
11			Rediseño de procesos	6/11/2018	9/11/2018	Encargado del proyecto conjunto al encargado del área de logística
12			Capacitar en el manejo del sistema de información	12/11/2018	16/11/2018	Encargado del proyecto

Solución técnica

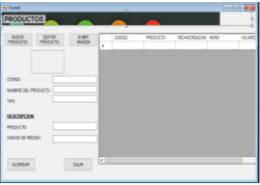
HOJA DE REQUERIMIENTO				
RESPONSABLE	LIZBETH BETETA			
FECHA:				
DESCRIPCION:	este diseño esta elaborado para mejorar la recepcion de informacion del area logistica y las demas areas			
ITEMS	MODULO	FUNCION		ESPECIFICACION
1	login	para ingresar al sistema		debe de ingresar mediante un usuario y contraseña
2	formulario	contiene los items del area de logistica		en esta parte cuenta con cinco items que son productos, orden de compra, proveedores, almacen , requerimiento y reporte
3	productos	permitira registrar los productos		nos permitira ingresar los productos y sus especificaciones , tambien tendra kla opcion para poder subir la foto del producto y los codigos se generara de forma automatica y nos permitira ver la fecha de ingreso del producto , la hora y la fecha de actualizacion para llevar un mayor control y evitar la duplicidad
4	orden de compra	permitira generar ordenes de compra y ver el seguimiento de los pagos		en este item podremos generar la orden de compra de los productos y nos ayudara para tener un registro y llevar el control de los pagos de los proveedores ya que tendra una alerta
5	proveedores	ingreso de proveedores		este item es como un directorio donde tendremos registrados a los proveedores y se marcara con color rojo señalando los proveedores mas frecuentes
6	almacen	detalle de los materiales de almacen		en este item nos permitira tener actualizado los materiales que se encuentran en el almacen y se especificara la fecha de ingreso y egreso de los productos y nos arrojará un detalle el cual nos permitira conocer cuantos materiales se tiene en el almacen y que fechas han sido salidas y para que areas .
7	requerimiento	solicitud de materiales		este item contara con un numero de pedido para que sea el orden de atencion para el area de logistica , fecha de solicitud , el area solicitante , usuario solicitante y cuando se ingrese un producto por nombre y automaticamente mientras se va ingresando lo solicitado en la parte inferior se visualizara el total de pedido para su revision, tambien contara con un estado el cual te permitira saber en que estado se encuentra tu pedido .
8	reporte	estadisticas		en este items se podra visualizar los reportes de pedidos solicitados, entregados , los materiales que se encuentran en almacen, el detalle de las ordenes de compra, lista de proveedores entre otros

Figura 19. Hoja de requerimiento

ítems	Nisira	Nuevo sistema de información
Ingreso al sistema	Mediante clic en un icono, darle ejecutar , colocar usuario y contraseña	Mediante clic en un icono y colocar usuario y contraseña
Módulos	Cuenta con módulo de compras y almacén	Cuenta con módulo de productos, orden de compra, proveedores, almacén, requerimiento y reporte.
Códigos	Los códigos de los productos se colocan y son números largos	Los códigos se generan automático y no se tiene que digitar
Reporte	No cuenta con reporte	Permite ver el historial de órdenes de compra, productos, materiales de almacén, numero de requerimiento y ordenes de compras generado
Requerimiento	Permite subir al sistema lo requerido mediante códigos	Permite subir al sistema mediante el nombre del producto y te permitirá conocer el estado de tu requerimiento
Orden de compra	Se encuentra dentro del área de compras donde generas la orden de compra manual	La orden de compra te jalara mediante la colocación del número de requerimiento y tendrá la opción de envió directo por medio de correo al proveedor y una vez aprobado se activara una alerta de pago que te avisara dos días antes del pago del proveedor.
almacén	No cuenta	Te permitirá ver los materiales que se encuentran en el almacén , la cantidad el detalle de ingreso y salida
proveedores	No cuenta	Te permitirá tener un registro de los proveedores que contara con número telefónico, correo electrónico, dirección, tipo de pago y se resaltara con un color rojo el proveedor más frecuente.

Cuadro 5. Diferencia entre el sistema nisira y el nuevo sistema

Indicadores

Tabla 23

Indicadores para la propuesta de diseño

INDICADORES	FORMULA
contratación de personal	$\% = (\text{Número de personas contratadas} / \text{Número de entrevistas por reclutamiento}) * 100$
desarrollo del prototipo	$\% = (\text{días desarrollados} / \text{días propuestos}) * 100$ Número de correcciones de prototipo
cumplimiento de lo propuesto	$\% = (\text{número de resultados obtenidos} / \text{número de resultados propuestos}) * 100$

Solución administrativa

Esta propuesta permitirá al área de logística y a las demás áreas que puedan tener un flujo correcto al momento de hacer sus pedidos y generar las órdenes de compra como también conocer los movimientos de materiales del almacén, el cual ayudara a evitar entrega de materiales a destiempo por causa de demora de la solicitud de pedidos.

Cronograma

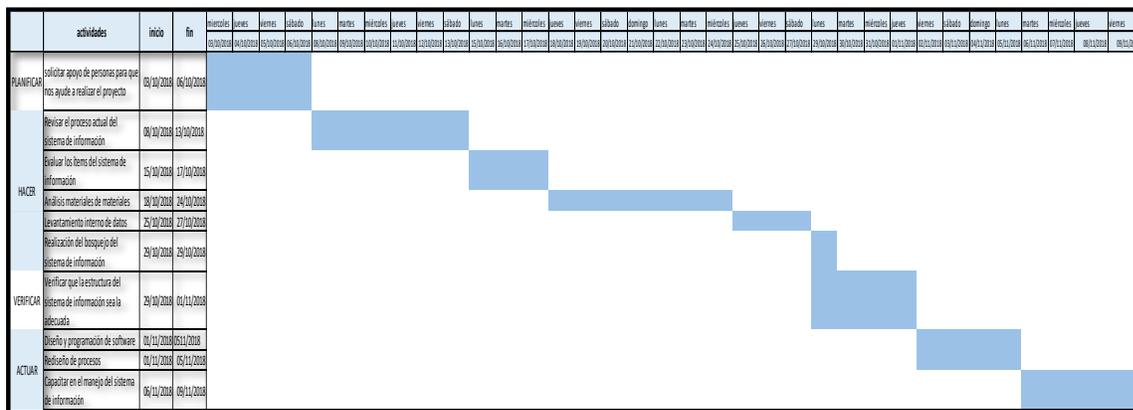


Figura 20. Diagrama de Gantt del diseño del prototipo

Flujo de caja

Tabla 24

Detalle gastos ingresos y egresos flujo físico

AÑO	EXISTENCIA	COSTO				
1	588	S/.	133,523,458.00			
2	480	S/.	120,352,682.00			
		590	S/.	133,457,995.00		
3	480	S/.	120,352,682.00			
4	359	S/.	111,253,325.00			
5	584	S/.	130,256,634.00			

Criterio	0	1	2	3	4	5
INGRESOS						
mejora de existencias	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
	133,523,458.00	120,352,682.00	133,457,995.00	120,352,682.00	130,256,634.00	
TOTAL DE INGRESOS	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
	133,523,458.00	120,352,682.00	133,457,995.00	120,352,682.00	130,256,634.00	
EGRESOS						
Recursos Humanos	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
	7,900.00	7,900.00	7,900.00	7,900.00	7,900.00	7,900.00
Equipos De Trabajo	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
	7,500.00	7,500.00	7,500.00	7,500.00	7,500.00	7,500.00
Otros Egresos	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
	1,500.00	880.00	900.00	850.00	800.00	780.00
TOTAL DE EGRESOS	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
	16,900.00	16,280.00	16,300.00	16,250.00	16,200.00	16,180.00

Flujo de caja

Año	Ingreso	Egreso
	S/.	S/.
1	133,523,458.00	16,280.00
	S/.	S/.
2	120,352,682.00	16,300.00
	S/.	S/.
3	133,457,995.00	16,250.00
	S/.	S/.
4	120,352,682.00	16,200.00
	S/.	S/.
5	130,256,634.00	16,180.00

COK	0.1
VAN	S/. 460,493,403.90
TIR	33%
playback	1.4

Evaluación	0	1	2	3	4	5
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
INGRESOS		133,523,458.00	120,352,682.00	133,457,995.00	120,352,682.00	130,256,634.00
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Egresos		16,280.00	16,300.00	16,250.00	16,200.00	16,180.00
	S/.	S/.	-			
Inversión proyectada	16,900.00	14,600.00				
	S/.	S/.	-	S/.	S/.	S/.
flujo de caja	16,900.00	133,507,178.00	120,336,382.00	133,441,745.00	120,336,482.00	130,240,454.00
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Índice 10%	1	0.89	0.80	0.71	0.64	0.57
	S/.	-	S/.	S/.	S/.	S/.
Valor presente	16,900.00	119,202,837.50	95,931,426.98	94,981,198.32	76,476,009.80	73,901,931.30
	S/.	-		S/.	S/.	S/.
Valor Acumulado	16,900.00	119,202,837.50	S/.215,134,264.47	310,115,462.80	386,591,472.60	460,493,403.90

Viabilidad económica

En el flujo de caja se observa en un periodo de 5 años, tiene un valor actual neto de s/. 460,493,403.90 nuevos soles señalando, también la tasa de retorno nos indica que es 33 % y la propuesta se recuperará en el primer año de lo invertido.

Evidencia

1. Login: ingresar usuario y contraseña



Figura 21. Formulario Login

2. formulario: están todos los ítems del área de logística

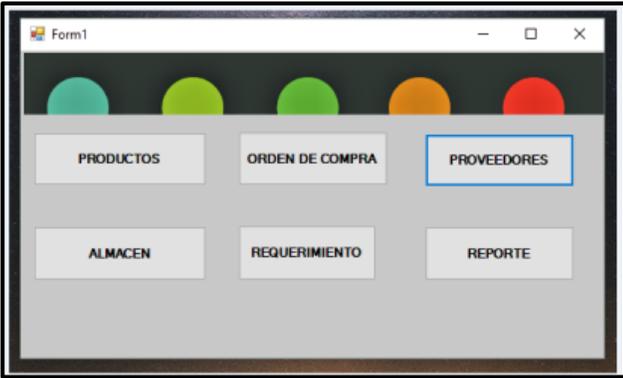


Figura 22. Formulario menú principal

3. Productos: registro de los productos y detalle

The screenshot shows a web application window titled 'Form6' with a header 'PRODUCTOS'. On the left, there are three buttons: 'NUEVO PRODUCTO', 'EDITAR PRODUCTO', and 'SUBIR IMAGEN'. Below these are input fields for 'CODIGO', 'NOMBRE DEL PRODUCTO', 'TIPO', 'DESCRIPCION', 'PRODUCTO', and 'UNIDAD DE MEDIDA'. At the bottom left are 'GUARDAR' and 'SALIR' buttons. On the right, there is a table with columns: 'CODIGO', 'PRODUCTO', 'FECHACREACION', 'HORA', and 'USUARI'. The table contains one row with an asterisk in the first column.

Figura 23. Formulario producto

4. Almacén:

The screenshot shows a web application window titled 'Form5' with a header 'ALMACEN'. It features two main sections: 'INGRESO' and 'EGRESO'. Each section has input fields for 'HORA', 'FECHA', 'PRODUCTO', and 'CANTIDAD'. There are 'GUARDAR' and 'SALIR' buttons on the right. Below these are two tables: 'DETALLE DEL PRODUCTO' with columns 'CODIGO', 'PRODUCTO', 'INGRESO', and 'EGRESO'; and 'DETALLE DE FECHAS' with columns 'FECHAING' and 'FECHAEGRE'. Both tables have a header row with an asterisk in the first column.

Figura 24. Formulario almacén

5. Requerimiento:

The screenshot shows a web application window titled 'Form7' with a header 'REPORTE'. It includes a date selector showing 'domingo, 24 de jul', a 'TIPO' dropdown menu, and a table with columns 'PRODUCTO', 'CANTIDAD', and 'PRECIO'. The table has one row with an asterisk in the first column. To the right is a bar chart with a y-axis from 0 to 100 and an x-axis from 1 to 8. The chart shows a series of blue bars with varying heights. A 'SALIR' button is located at the bottom center.

Figura 25 Formulario requerimiento

6.7.3 Objetivo 3: Aplicar el método ABC para mejorar la distribución de los materiales en el almacén

Justificación

En la empresa actualmente no manejan los niveles de rotación de inventarios o un indicador que les permita conocer la cantidad de materiales.

En el almacén se guardan los repuestos de los autos, merchandasing del área de ventas, y entre otros, en el almacén se encuentran apiladas las cajas y los repuestos tirados sobre el piso, no existe anaqueles que los dividan, la empresa no cuenta con una clasificación ABC de sus materiales.

En el diagrama de Ishikawa (figura N°26) se muestra los problemas más frecuentes en el almacén.

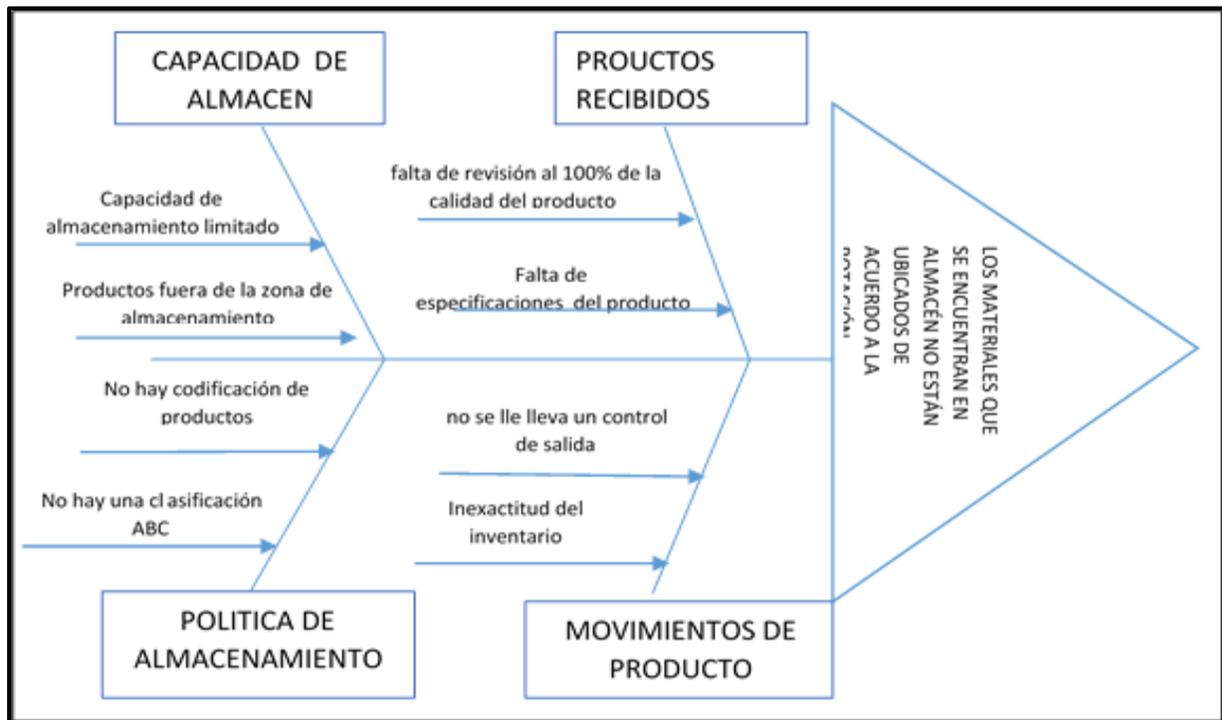


Figura 26. Diagrama Ishikawa de mala ubicación de los materiales

Diagnóstico del almacén:

Las personas que trabajan en el área de logística no le toman mucha importancia al almacén es por ello que no existe una información de los materiales que se encuentran en el almacén y no manejan kardex y en el sistema nisira hay una mala información sobre los materiales es por ello que los clientes internos crean insatisfacción a sus clientes externos. Ocasionando perdida de ventas y devolución de dinero del servicio de mantenimiento de los autos por falta de material.

Tabla 25

Número de servicios perdidos por falta de conocimiento de los materiales en almacén

MES	CANTIDAD DE BOLETAS Y FACTURAS ANULADAS	SERVICIO DE MANTENIMIENTO VALORIZADO
Setiembre 2017	4	S/. 2,385.38
Octubre 2017	2	S/. 1,563.41
Noviembre 2017	6	S/. 3,123.74
Diciembre 2017	9	S/. 5,856.29

Dentro del área de almacén no existe un registro de salida, los del área solo van al almacén y revisan si está el producto e indican que si cuentan o no cuentan con el producto pero como no existe un orden se es complicado saber con exactitud la cantidad de los productos.

Plan de actividades

Tabla 26

Plan de actividades para la implementación del ABC

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	RESPONSABLE
1	Evaluar el tamaño del almacén y hacer un layout del espacio	Tomar las medidas del área y diseñar la distribución del almacén y mandar a realizar anaqueles	01/08/2018	08/08/2018	Encargado del proyecto en conjunto con el área de RR.HH
2	Implementación de las 5 s	Seiri(clasificar): se selecciona los materiales necesarios con los innecesarios	09/08/2018	16/08/2018	Encargado del proyecto en conjunto con el asistente de logística
3		Seiton (orden): organizar el almacén de una forma eficaz mediante la herramienta ABC	17/08/2018	21/08/2018	Encargado del proyecto
4		Seiso(limpieza): limpiar los espacios del almacén para evitar perdida de materiales y accidentes	22/08/2018	26/08/2018	Encargado del proyecto
5		Seiketsu(estandarización): establecimiento de normas , procedimientos para el manejo del almacén	27/08/2018	30/06/2018	Encargado del proyecto
6	Codificar los materiales	Codificar los materiales de acuerdo a categorías	02/09/2018	05/09/2018	Encargado del proyecto
7	Registros	Realizar kardex, registro de ingreso de y salida de materiales	06/09/2018	11/09/2018	Encargado del proyecto
8	Actualizar en el sistema	Subir en el sistema las existencias del almacén	12/09/2018	15/09/2018	Encargado del proyecto
9	Auditoria interna	Realizar auditorías mensuales para corroborar que el almacén este actualizado	20/09/2018	23/09/2018	Encargado del proyecto

Solución técnica

Metodología de las 5S

Para proponer una nueva distribución de planta que ayude a mejorar el desempeño laboral en el almacén, es importante empezar con la implementación de la metodología de las 5's la cual permita generar la cultura de orden y limpieza para conocer las existencias.

1. Seiri – Clasificar

Con el objetivo de mantener solo lo necesario y efectuar mejor las labores en las áreas

A continuación se presenta un formato para enlistar los materiales y herramientas que ocupan espacios claves en la en el almacén

<u>AUTOMOTRIZ</u>				
Criterios para descartar artículos innecesarios:				
LUGAR	ARTICULO	CANTIDAD	CRITERIO	ACCION REQUERIDA

LEYENDA:

Lugar: colocar en donde se encuentra el material

Artículo: colocar el nombre de artículo

Cantidad: número de articulo

Criterio: colocar si es sin uso, defectuoso, innecesario u caducado

Acción requerida: reparar, eliminar, reciclar

Figura 27. Formato de criterios para descartar artículos innecesarios

Beneficios de implementación:

Eliminar excesos de materiales.

Hacer de estas áreas un lugar seguro y productivo.

Generar oportunidades para el aprovechamiento de los espacios recuperados.

2. Seiton – Organizar:

La finalidad de la 2da “s” es tener un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, a continuación se menciona las acciones a realizar:

- Definir la herramienta con flujo constante de la herramienta de menor uso.
- Organizar herramienta necesaria cerca de las maquinas.
- Organizar herramienta de menor uso en anaqueles
- Rotular equipos y herramientas
- Organizar haciendo uso de la técnica ABC.
- Dar reubicación a los materiales.
- Definir un código para cada clase de material

Beneficios de implementación:

- Mejorar la apariencia del almacén
- Disponer de un sitio adecuado para los materiales (fácil de ver, fácil accesibilidad y fácil de retornar a la ubicación original).
- Eliminar tiempos de búsqueda materiales.
- La limpieza se realiza con mayor facilidad y seguridad.

3. Seiso – Limpieza.

Se recomienda realizar un cronograma de programa de asignación de responsabilidades de limpieza

AUTOMOTRIZ							
CRONOGRAMA DE LIMPIEZA							
<i>área</i>	<i>Tipo de artículo</i>	<i>responsable</i>	<i>L</i>	<i>M</i>	<i>M</i>	<i>J</i>	<i>V</i>

Figura 28. Formato de cronograma de limpieza

Beneficios de implementación:

- Identificación de averías.
- Mejorar la vida útil de Los materiales
- Evitar accidentes en el área de trabajo.
- Tomar acciones correctivas.
- Lugar agradable de trabajo

4. Seiketsu – estandarización.

Realizadas las 3 primeras “S” es de suma importancia darle continuidad a lo ya implementado, por lo cual se propone:

- Reuniones breves para discutir aspectos relacionados con el proceso.
- Ejecutar labor de seiso de 5 a 10 min diarios.
- Premiaciones a los trabajadores por desempeño sobresaliente.
- Programar por lo menos 2 jornadas de limpieza profunda al año.
- Elaboración de boletines informativos acerca de los logros.
- Publicación de reconocimientos.
- Auditorias por parte de la jefatura del área de logística

Beneficios de implementación:

- Consolidar el funcionamiento de las 3´s implementadas.
- Dejar por escrito los esfuerzos individuales y en equipo.
- Creación de hábitos para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones.

5. Shitsuke – estandarización.

Es necesario e indispensable empezar a crear disciplina en el personal para respetar lo ya realizado, por lo que se recomiendan los siguientes pasos:

- Uso de ayudas visuales en los departamentos a trabajar.
- Recorridos en las áreas de implementación de las 5´s por parte de los directivos.
- Publicación de fotos del “antes” y el “después”.
- Boletines informativos
- Rutinas de limpieza de 5 a 10 minutos diarios

- Representación gráfica de resultados de auditorías.

Beneficios de implementación:

Crear hábito en los trabajadores sobre la importancia del orden y limpieza a través de normas y procedimientos establecidos

Metodología ABC

CATEGORIA	CANTIDAD DE PRODUCTO		PORCENTAJE ACUMULADO	CLASIFICACION
		PORCENTAJE		
ACCESORIOS INTERIORES DEL AUTO	117	21%	21%	A
REPUESTOS CON REFERENCIA DE FRENOS	86	16%	37%	
COMPONENTES ELECTRICOS	76	14%	51%	
REPUESTOS DE MOTOR	56	10%	61%	
ENGRANAJES	45	8%	70%	
REPUESTOS DE EXTREMO DELANTERO	36	7%	76%	
REPUESTOS DE LA PARTE LATERAL DEL CARRO	35	6%	83%	
PINTURA	20	4%	86%	
MATERIALES ANTICORROSIVOS	18	3%	90%	
PAPELERIA	15	3%	92%	
MATERIALES PARA MERCHANDASING	13	2%	95%	
HERRAMIENTAS	12	2%	97%	
COMPRESORAS	10	2%	99%	C
MATERIALES DE OFICINA	7	1%	100%	

Cuadro 6. Metodología ABC

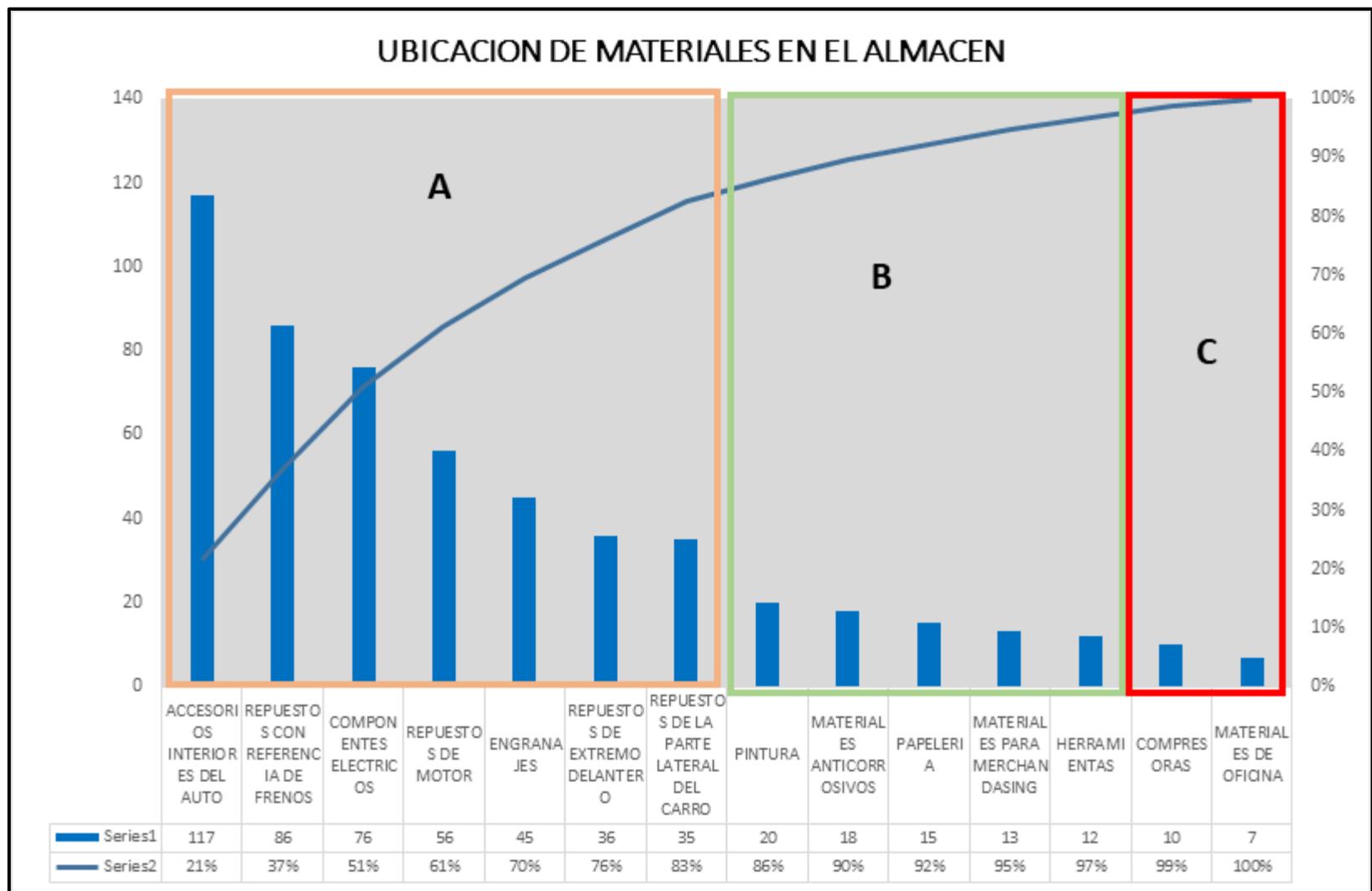


Figura 29. Ubicación de materiales en ABC

Indicadores

Tabla 27

Indicadores de implementación ABC

INDICADORES	FORMULA
Existencias	$\%=(\text{Número total de materiales/ Número de existencias}) * 100$
cumplimiento de lo propuesto	$\%=(\text{número de resultados obtenidos/número de resultados propuestos}) * 100$

Solución administrativa

Al realizar esta propuesta se pretende mejorar el almacén y su cantidad de existencias que se tiene en el almacén por año ya que estos materiales al no tener un sistema de rotación está generando perdida de dinero, y espacio. Por ello es que se presenta la propuesta de implementación del ABC dentro del almacén.

Cronograma

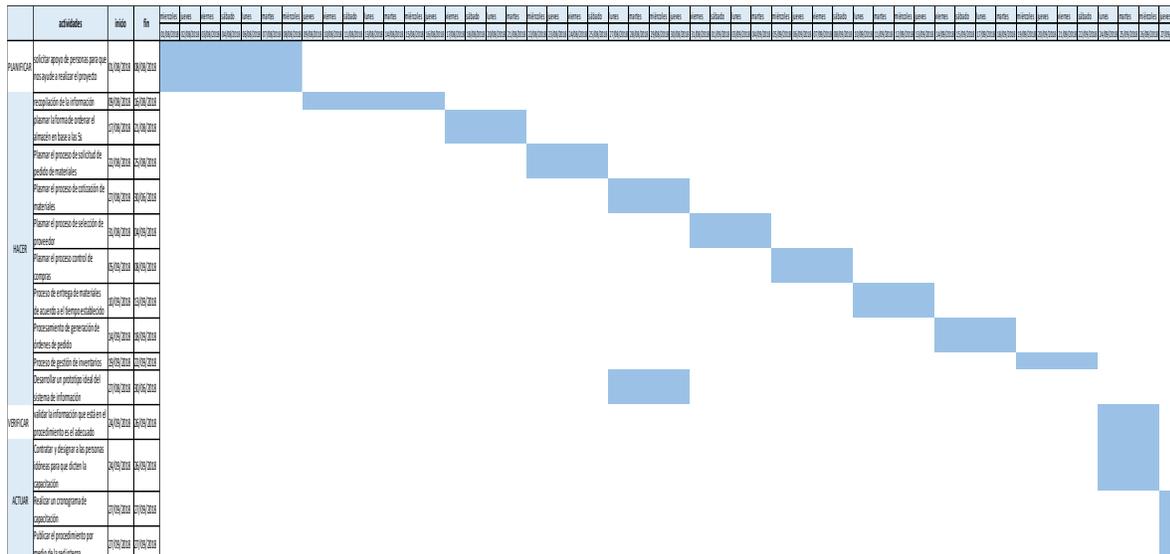


Figura 30. Diagrama de Gantt de implementación ABC

Flujo de caja

Tabla 28

Detalle gastos ingresos y egresos capacitaciones

Flujo de caja periodo de 5 años

Año	Ingreso	Egreso					
	S/.	S/.					
1	133.523.458,00	16.280,00					
	S/.	S/.					
2	120.352.682,00	16.300,00					
	S/.	S/.					
3	133.457.995,00	16.250,00					
	S/.	S/.					
4	120.352.682,00	16.200,00					
	S/.	S/.					
5	130.256.634,00	16.180,00					

EVALUACION	0	1	2	3	4	5
		S/.	S/.	S/.	S/.	
INGRESOS		4035600	5.022.500,00	40.356,00	4.052.800,00	5.557.500,00
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Egresos		16,280.00	16.300,00	13.350,00	16.200,00	16.180,00
Inversión proyectada	S/.	S/.	-			
	16.900,00	14.600,00				
	S/.	S/.	-	S/.	S/.	S/.
flujo de caja	16.900,00	14.600,00	5.006.200,00	27.006,00	4.036.600,00	5.541.320,00
		S/.	S/.	S/.	S/.	S/.
Índice 10%		1 0,89	0,80	0,71	0,64	0,57
Valor Acumulado	S/.	-	S/.	S/.	S/.	S/.
	16.900,00	-13035,71429	3.977.876,28	3.997.098,61	6.562.430,89	9.706.724,67

COK		0,1
VAN	S/.	9.689.824,67
TIR		68%
playback		2,3

Viabilidad económica

Como se muestra en la siguiente caja de flujo en un periodo de 5 años, este escenario tiene un valor actual neto es de 9.706.724,67 nuevos soles señalando que será el costo de la propuesta para elaborar la implementación de la metodología ABC en el almacén, también se puede observar que hay una tasa de retorno que nos indica la rentabilidad de la propuesta en 68% y la propuesta se recuperará en el segundo año de lo invertido.

Evidencia

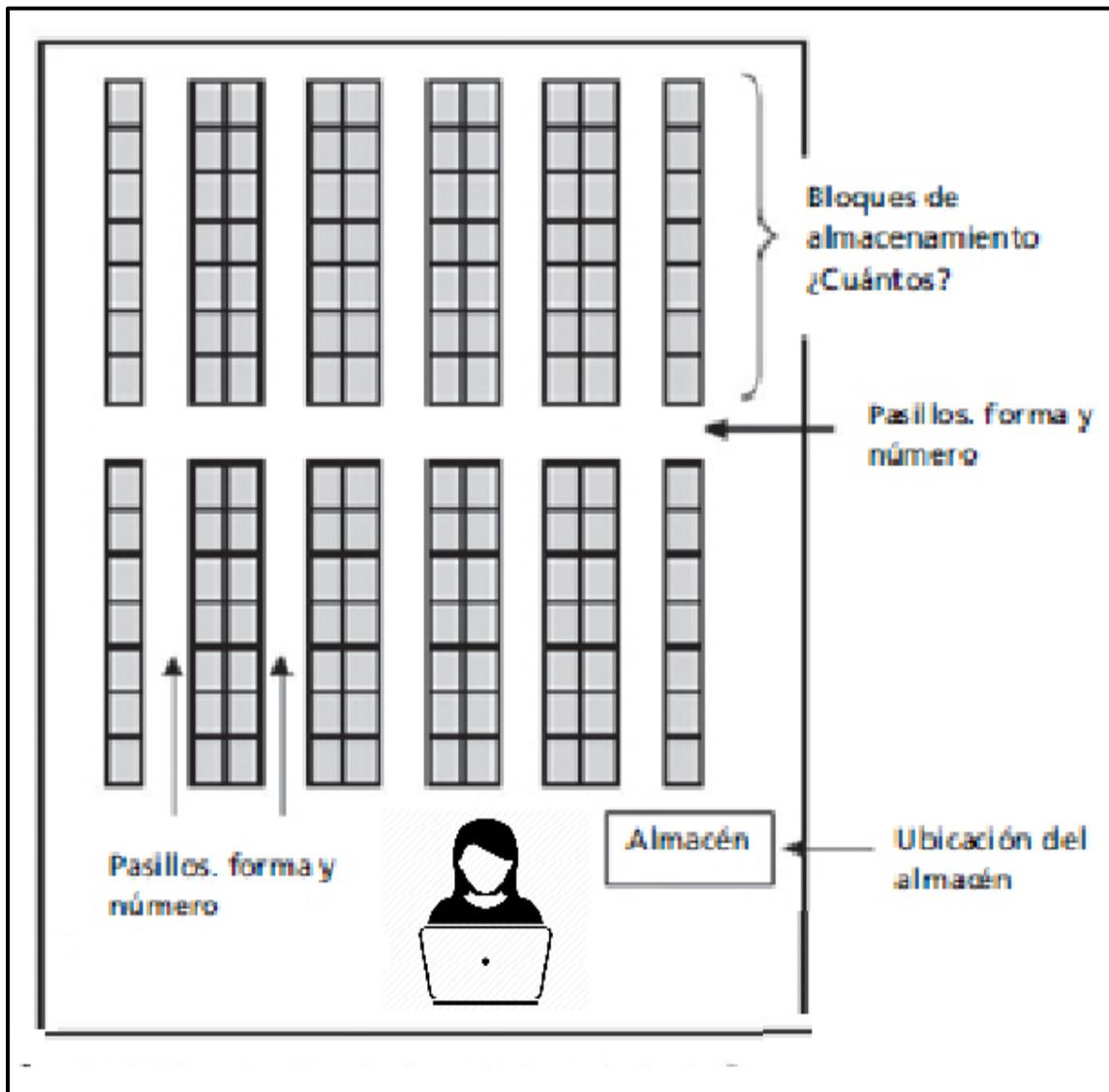


Figura 31. Layout de almacén

6.8 Consideraciones finales de la propuesta

En la presente propuesta se debe de considerar lo siguiente:

Espacio: para una buena distribución del almacén se tiene que considerar el tamaño para así poder realizar una adecuada distribución y sea de fácil acceso para el usuario.

Codificación: la codificación de los materiales se debe realizar por medio de inicial de la categoría de los productos y deben ser números correlativos para así evitar duplicidad.

Kardex: se debe de manejar un Kardex en donde se registra los ingresos y salidas de los materiales y eso contribuirá a conocer la cantidad de existencias en el almacén.

CAPÍTULO VII
DISCUSIÓN

Actualmente todas las empresas se presenta que al no tener buena gestión de stock de materiales ocasiona que la productividad de la empresa disminuya.

Como nos menciona la teoría de optimización de procesos desempeña un papel importante en las existencias globales en base a objetivos que está constituido de técnicas (Díaz, 2013), por ello es vital tener nuestros procesos bien estructurados para evitar el incremento de pérdida dentro de la empresa.

Por ello, se realizó un diagnostico mediante las encuesta y entrevistas donde se detectó que dentro del área de logística no existe una buena gestión de stock.

La gestión de stock es un grupo de productos que se encuentran almacenados, que permite distribuir regularmente a los que lo soliciten, sin generar discontinuidad a la fabricación para así no generarle retrasos, ya que es complicado ofrecer los artículos en el tiempo oportuno, con la calidad y cantidad requerida, por ello tener una buen gestión de los productos no va generar retrasos en la producción (Ferrin ,2007).

El problema actual que atraviesa la empresa es el incumplimiento de los pedidos en las fechas programadas, es por ello que se ve la necesidad de aplicar un rediseño de procesos para así lograr mejorar la gestión de stock y evitar que en el almacén exista muchas existencias y se presente muchos problemas en la productividad de la empresa por causa de una mala gestión del área de logística.

La teoría del almacén nos menciona que con el pasar del tiempo el consumo de los productos sea incrementado a diferencia de años pasados y este crecimiento es de forma exponencial y conlleva a replantear el diseño de los almacenes donde su diseño sea el más óptimo. Ya que la tendencia apunta al incremento de forma creciente o cambiante de los almacenes (Sangüesa ,2013).

Para la mejora de la gestión de stock se planteó mejorar los procesos del área de logística mediante el apoyo de la herramienta del ciclo de Deming, diseño de la mejora del sistema de información actual (nisira) por uno que sea más beneficioso para el área, implementación del método ABC en el almacén, todo ello con la finalidad de mejorar la gestión de stock de la empresa y evitar pérdida de ventas y servicios el cual es el nicho de la empresa.

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones:

- Primera:** Se concluye que la propuesta para mejorar la gestión de stock es aplicar rediseño de procesos. Para ello se determinó las categorías de estudio que fueron desarrolladas mediante sustentos teóricos por medio de diferentes investigaciones de acuerdo a la categoría problema.
- Segunda :** Se logró diagnosticar la situación actual de los procesos del área de logística mediante el apoyo de los instrumentos cualitativos y cuantitativos donde se determinó mediante el diagrama de Pareto el 80% de los problemas que presentan la cual están relacionadas con la mala gestión de stock, también nos ayudó a conocer las opiniones de los trabajadores referente al área de logística.
- Tercera:** Se conceptualizó la gestión de stock mediante el apoyo de las teorías y antecedentes con referente al tema de la metodología aplicada, se plantea realizar un rediseño de procesos con apoyo de las herramientas de calidad.
- Cuarta:** De acuerdo con el desarrollo se diseñó una propuesta de rediseño de procesos dentro del área de logística lo cual está apoyado por tres objetivos mejorar los procesos mediante la herramienta Deming, diseñar el sistema de información y aplicar la metodología ABC en el almacén con la finalidad de mejorar la gestión de stock el cual ayudara a los clientes externos a incrementar sus metas.

Quinta: Se validó los instrumentos tanto cuantitativo como cualitativo por expertos que conocen sobre el tema ,en este caso fueron los docentes de la facultad de ingeniería y gestión empresarial la universidad Norbert Wiener quienes revisaron el contenido y manifestaron sus observaciones y nos dieron la aprobación para poder aplicarlos.

7.2 Sugerencias:

Primera: Se sugiere ejecutar la propuesta de rediseño de procesos para mejorar la gestión de stock del área de logística dentro de la empresa Automotriz

Segunda : Para el diagnostico se sugiere primero validar los instrumentos a aplicar por los expertos y realizar el seguimiento de los objetivos propuestos con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo propuesto.

Tercera: Se sugiere evitar la manipulación de los resultados obtenidos ya que nos ayudara para conocer el problema real y nos ayudara en la solución del problema como en este caso el rediseño de procesos dentro del área de logística.

Cuarta: Se sugiere para poner en marcha el presente trabajo orientar, capacitar y seleccionar a las personas idóneas para que dirijan el proyecto y fomentar el trabajo en equipo ya que es vital para que el presente trabajo se desarrolle con éxito.

Quinta: Se recomienda que todos los trabajadores reciban capacitaciones constantes con respecto a las actividades que realizan día con día, ya que ello ayudara a la empresa a tener sus procesos bien desarrollados y evitara el mal manejo de la gestión.

CAPÍTULO IX
REFERENCIAS

Albujar, K & Zapata, W (2014). *Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa Tailoy S.A.C.* - Chiclayo 2014. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss.pdf>. Extraído el 27 de Marzo del 2018

Alegre, J (2004), La gestión del conocimiento como motor de la innovación. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=7gOxd4kNG0C&pg=PA39&dq=Barney+\(1991\)+recursos&hl=es419&sa=20recursos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7gOxd4kNG0C&pg=PA39&dq=Barney+(1991)+recursos&hl=es419&sa=20recursos&f=false). Extraído el 20 de Marzo del 2018

Arboniez, A (2013). Conocimiento para innovar. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=5g08vBkgeUMC&printsec=frontcover&dq=Conocimiento&hl=es419&sa=Conocimiento&f=false>. Extraído el 06 de Abril del 2018

Arrieta, J (2013). *Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la empresa fb soluciones y servicios S.A.S.* Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/733/1/415-%20TTG%20-%20PROPUESTA%20DE%20S.pdf>. Extraído el 05 de Abril del 2018

Baquero, E (1971). *Organización y operación de la bodega en los supermercados.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=bh0A6IiuSgwC&pg=PA50&dq=rotacion+de+inventario&hl=es41&f=false>. Extraído el 19 de Mayo del 2018

Belohlavek P (2007). OEE: Overall Equipment Effectiveness. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=gmvnzlLjGYC&pg=PA78&dq=mejora+continua+concepto&hl=es41&v=onepage&q=mejora%20continua%20concepto&f=false>. Extraído el 28 de Marzo del 2018

Bereson, M, Levine, D & Khrebiel, T (2008). *Estadísticas para la administración.* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Aw2NKbDJZoC&pg=PA25&dq=diagrama+de+pareto&hl=es419&sa=X&ved=f=false>. Extraído el 26 de Marzo del 2018

Bernal, A. (2006). Metodología de la investigación Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA56&dq=metodo+inductivo+y+deductivo+investigacion&hl=&f=false. Extraído el 24 de Marzo del 2018.

Casanova, R & Barrera, O. (2011). Logística y comunicación en taller de vehículos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Ls1gXfKURsC&pg=PA129&dq=lead+time+logistica&hl=es419&sa=X&v%20logistica&f=false>. Extraído el 28 de Marzo del 2018

Cervera, J. (2007). La transición a las nuevas ISO 9000:2000 y su implantación. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=blivLEhf77AC&pg=PA29&dq=definicion+de+proceso&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUK =false>. Extraído el 20 de Marzo del 2018

Chiavenato (2011). Administración de recursos humanos. Recuperado de: https://books.google.es/books/about/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUM.html?id=4I-KtgAACAAJ&redir_esc=y. Extraído el 20 de Marzo del 2018

Cobarsi, J (2013). Sistemas de información en la empresa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=HtVkJJTFGUAC&printsec=frontcover&dq=sistX&ved=0ahUKEwiTMAQ#v=onepage&q&f=false>. Extraído el 20 de Marzo del 2018

Comercio (2007). Gestión del punto de venta. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=1_YstbGD90C&pg=PA89&dq=gestion+de+stock+concepto&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjFnZXJkpzaAhXCq1MKHevfDZcQ6AEIOTAD#v=onepage&q=gestion%20de%20stock%20concepto&f=false. Extraído el 06 de Abril del 2018

Companys , R & Fonollosa, J.(2006) Nuevas técnicas de gestion de stocks:MRP y JIT. Recuperadode: <https://books.google.com.pe/books?id=aGBUfUYHVYsC&pg=PA19&dq=gestion+de+stock+concepto&hl=false> . Extraído el 02 de Abril del 2018

- Cruz, A. (2017). Gestión De Inventarios. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Dw9aDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inventario+cadena+de+suministro&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjiu4qMoq7bAhVls1kKHxUaC00Q6AEIUzAI#v=onepage&q&f=false>. Extraído el 19 de Mayo del 2018
- Díaz, A Novo, J & Perán, M (2013). Optimización, casos Prácticos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=QTkmVbfVTYsC&pr#v=onepage&q=D%C3%ADaz%2C%20Novo%20%26%20Per%C3%A1n&f=false>. Extraído el 27 de Marzo del 2018
- Duarte, A & Pantrigo, J & Gallegos, M. (2007). Metaheurísticas. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=KHWqm14sf1cC&pg=PA1&dq=optimizacion#v=onepage&q=optimizacion%20concepto&f=false>. Extraído el 28. De Marzo del 2018
- Escudero, M (2013). Gestión logística y comercial. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=zQv_AAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inventario+logistica&hl=#v=onepage&q&f=false. Extraído el 19 de Mayo del 2018
- Excequias, W. (2014). Diseño de un plan de requerimientos de materiales y su impacto en los costos de inventarios de la empresa quíñones industrial Trujillo S.R.L. en el año 2014. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/205/guerrero_fw.pdf?sequence=1. Extraído el 28. De Marzo del 2018
- Fernández, C. (2006). Desarrollo de sistema de Información. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNzS_L0C&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiz5Li2uo_aAhVQuFMKHxMSC4EQ6AEIJzAA#v=onepage&q=sistema%20de%20informacion&f=false. Extraído el 20 de Marzo del 2018

Fernández, N. (1999). Gestión de stocks: modelos de optimización y software. Recuperado de: <https://www.agapea.com/libros/gestion-de-stocks-modelos-de-optimizacion-y-software-9788477629702-i.htm>. Extraído el 02 de abril del 2018

Ferrin, A (2007). Gestion De Stock: Optimización De Almacenes. Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-de-stock-optimizacion-de-almacenes-3-ed/9788495428684/866050>. Extraído el 02 de abril del 2018

Fonseca (2011).Sistema De Control Interno. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=HdPsB3UQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Control&f=false>.Extraído el 06 de Abril del 2018

García, A.(1998).concepto de organización industrial Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=kQWYgYS5oMC&pg=PA27&dq=procesos++zaAhUIulMKHRuJCwEQ6AEIRjAG#v=onepage&q=procesos%20%20concepto&f=false>. Extraído el 04 Marzo del 2018

García & Boria, S. (2006). Los nuevos emprendedores: creación de empresas en el siglo XXI. Recuperadode:<https://books.google.com.pe/books?id=dphrkQacmPsC&pg=PA300&dq=Navas+y+Guerras+recursos&hage&q&f=false>. Extraído el 20 de Marzo del 2018

García, M. (1993). La Encuesta. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad. Extraído el 20 de Marzo del 2018

Goldratt E.(2002). Introducción A La Teoría De Restricciones (Toc) Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-restricciones-toc-fundamentos-y-aplicaciones/>. Extraído el 20 de Marzo del 2018

Gómez, A & De abajo, N (1997) Los sistemas de información en la empresa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=b52oExuISPoC&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&f=false>. Extraído el 20 de Marzo del 2018.

González, V. (2005). Diccionario de la Real Academia Española Recuperado De: <https://books.google.com.pe/books?id=KVLWwGYZpU0C&pg=PA1018&dq=orden+diccionario+REAL+ACADEM.> Extraído el 06 de Abril del 2018.

Guerrero, H. (2011). Inventarios. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=2q5JDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inventario+logistica&hl=es419&sa=X&ved=&q&f=false>. Extraído el 19 de Mayo del 2018.

Guzmán, M & Verstapp, B. (2002). ¿Qué Es La Documentación?. Recuperado de: <https://www.huridocs.org/wp-content/uploads/2010/08/whatisdocumentation-spa.pdf>. Extraído el 06 de Abril del 2018.

Heredia, J. (2000). Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=uLIt7WeQ7N4C&pg=PA41&dq=procesos+concepto&hl=es419&sa=X&ved=%20concepto&f=false>. Extraído el 06 de Abril del 2018.

Hernández (2001). Técnicas estadísticas de investigación social. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA127&dq=poblacion+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=&f=false>. Extraído el 26 de Marzo del 2018.

Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/descargas/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf>. Extraído el 26 de Marzo del 2018

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. Recuperado de: https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612mtis_sampieri_Unidad_1-1.pdf Extraído el 21 de marzo del 2018.

Hernández, B.(2001). Técnicas estadísticas de investigación social. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA127&dq=poblacion+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=&f=false>. Extraído el 21 de marzo del 2018.

Hurtado, J. (2010). Guía para la comprensión holística de la ciencia. Recuperado de: <http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologiaI/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20compresion%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>. Extraído el 24 de Marzo del 2018.

Johase, O (2004). Introducción a la teoría general de sistemas. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=4bVvTLvHVzMC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+logistica&hl=q&f=false>. Extraído el 20 de Marzo del 2018.

Kenneth, (2005). Análisis y diseño de sistemas. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=5rZA0FggusC&pg=PT272&dq=datos+concepto&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjAlMqalK false>. Extraído el 06 de Abril del 2018.

López, C & Figueroa, M(2002). Procedimientos y técnicas de selección y orientación. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=xP4-ZuF0OCUC&pg=PA205&dq=entrevista+concepto&hl=es419&sa=X&vista%20concepto&f=false>. Extraído el 28 de Marzo del 2018.

Mas, F. (2001). Temas de investigación comercial .Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SXM6DwAAQBAJ&pg=PA367&dq=CONCEPTO+DE+Unidad+informante+EN+%20EN%20investigacion&f=false>. Extraído el 26 de Marzo del 2018 .

Mauleon,,M,(2013).Teoría de almacenes Recuperado de:<http://www.editdiazdesantos.com/libros/mauleon-torres-mikel-teoria-del-almacen-C27005840106.html#contenido>. Extraído el 20 de Marzo del 2018.

Migez ,M & Bastos, A(2006). Introducción a la gestión de stocks: el proceso de control, valoración y gestión de stocks. Recuperado de: <https://books.google.&dq=gestion+de+stock+concepto&f=false>. Extraído el 02 de Abril del 2018.

Montemayor, B (2017). Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Textiles Of Perú SAC. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/760/TITULO%20%20=1&isAllowed=y>. Extraído el 27 de Marzo del 2018.

Moreno, G. (2007). Introducción a la metodología de la investigación educativa II. Recuperadode:https://books.google.com.pe/books?id=15t_h9QddksC&pg=PA8&dq=poblacion+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUK&f=false. Extraído el 26 de Marzo del 2018.

Muñoz, A. (1999).La gestión de la calidad total en la administración pública. Recuperado de:<https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&pg=PA227&dq=procesos+con+v=onepage&q=procesos%20concepto&f=false>.Extraido el 06 de Abril del 2018.

Parra, F. (2005).Gestión de stock. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=W4vBVvEGjS8C&pg=PA137&dq=rotacion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj6ipfL_avbAhUBrlkKHaz5Az8Q6AEIRTAG#v=onepage&q=rotacion&f=false.Extraido el 19 de Mayo del 2018.

Pérez, M & Bastos, A. (2010). Introducción a la gestión de stocks: El proceso de control, valoración y gestión de stocks .Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1830/1/gestion_stock/books/about/Introducci%C3%B3n_a_la_gesti%C3%B3n_de_stocks.html?id=SNK_oyT4C. Extraído el 02 de abril del 2018.

Pérez, A & Botella, A & Olivella, R & Rodríguez, J (2011). Introducción a los sistemas de información geográfica y geo telemática. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=xip1wtr8k58C&pg=PA202&dq=sistema+de+informacion+Pe%C3% &f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xip1wtr8k58C&pg=PA202&dq=sistema+de+informacion+Pe%C3%&f=false). Extraído el 20 de Marzo del 2018.

Prendes P. (2001). Accesibilidad en aplicaciones informáticas. Recuperado de: <http://tecnologiaedu.us.es/nweb/htm/pdf/paz10.pdf>. Extraído el 19 Marzo del 2018.

Rodas, M. (2013). Propuesta de mejora en la gestión logística operativa de la empresa Transportes línea S.A., para reducir los costos logísticos. Recuperado de: <file:///C:/Users/alumno/Downloads/Rodas%20Ar%C3%A1mbulo%20,%20Marlon%20Andr%C3%A9s.pdf>. Extraído el 05 de Abril del 2018.

Rodríguez J. (2003). Sistemas de información: Aspectos técnicos y legales. Recuperado de: <https://w3.ual.es/~jmrodri/sistemasdeinformacion.pdf>. Extraído el 04 Marzo del 2018.

Ruiz, J. (2004), Como hacer una evaluación de centros educativos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=6yTipw09DVkC&pg=PA162&dq=triangulacion+de+datos+se&hl%20datos%20se&f=false>. Extraído el 28 de Marzo del 2018.

Sangüesa, M & Mateo, R & Ilzarbe L. (2006). Teoría y práctica de la calidad. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=cUjBxymwhuQC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+la+calidad&hl=es41q&f=false>. Extraído el 20 de Marzo del 2018

Scribano, A (2007). El proceso de investigación social cualitativa. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=YR0tjqk8my4C&pg=PA50&dq=enfoque+mixto&hl=es419&sa=X&ved=&f=false>. Extraído el 24 de Marzo del 2018

Soto, H.(2015). Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de empresa andina de herramientas. Recuperado de:

<https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/7886/1/T05884.pdf>. Extraído el 06 de abril del 2018.

Tanenbaum, A. (2003). Sistemas operativos modernos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=g88A4rxPH3wC&pg=PA34&dq=procesos+concepto&hl=es419&sa=X&ved=020concepto&f=false>. Extraído el 06 de abril del 2018.

Urselai, A, (2006). Manual de logística integral. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=TCCijJOERY0C&pg=PA8&dq=rotacion+de+inventarios++definicion+segun+autor&hl=es419&sa=X&ved=&f=false>. Extraído el 19 de Mayo del 2018.

Viciano, A (2009). Gestión de stock y logística básica. Recuperado de: <https://www.agapea.com/libros/Gestion-de-stock-y-logistica-basica-9788483642504-i.htm>. Extraído el 02 de abril del 2018

Villasuso, J & Torrealba, J & Montero, J & Wallace, M (1976). Manual para diseño de sistemas de información de mercado y pronósticos agropecuarios. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=DW8qAAAAYAAJ&pg=PT82&dq=sistema+de+informacion&hl=es419&q&f=false>. Extraído el 20 de Marzo del 2018.

Wiegand, G. (2003) Análisis de los negocios con excel xp. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=1ITAVW4y49MC&pg=PA79&dq=rotacion+de+inventario&hl=es419&sa=X&ved=&f=false>. Extraído el 20 de Marzo del 2018.

Zermati, P (2004). Gestión de stocks: Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-de-stocks-6-ed/9788436818420/985407>. Extraído el 02 de Abril del 2018

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación:	Gestión de stock de materiales de la empresa Automotriz ,Lima,2018	
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema. ¿Cómo mejorar la gestión de stock de materiales en el área de logística de la empresa Automotriz en Lima, 2018?	Objetivo general	El análisis metodológico es holístico porque tiene un modelo que facilita organizar, sistematizar la información y conocimientos de temas de investigación. Esta investigación es tipo proyectiva con un enfoque mixto el cual contribuye en el proceso de conocimiento de la condición existente de la gestión de stock de la organización Automotriz, esta investigación busca cumplir con los objetivos y obtener información real y transparente con el objeto de encontrar una disyuntiva de solución para el problema..
	Proponer el rediseño de procesos para mejorarla gestión de stock de los materiales del área de logística de una empresa Automotriz, Lima, 2018	
	Objetivos específicos	
	Diagnosticar el estado actual de la gestión de stock del área de logística.	
	conceptualizar las categorías y sub categorías estimadas dentro de la investigación Diseñar la propuesta de mejora aplicando las herramientas de ingeniería para mejorar la gestión de Stock.	
Validar los instrumentos de investigación a través de un juicio experto y la propuesta de investigación		
Método		
Sintagma	Enfoque	Tipo, nivel y métodos
Holístico	Mixto	Proyectiva y de Diseño no Experimental
Población, muestra y unidades informantes	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos
Muestra cualitativa Nro. de entrevistados Muestra cuantitativa Nro. De encuestados	Encuesta Entrevista	Medidas de frecuencia y porcentajes Pareto Triangulación

Anexo 2: Matriz metodológica de categorización

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	SubCategorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
Proponer el rediseño de procesos para mejorarla gestión de stock de los materiales del área de logística de una empresa Automotriz, Lima, 2018	Diagnosticar el estado actual de la gestión de stock del área de logística.	Gestión de stock	Proceso Recursos Sistema de información	Administrativo Ventas operativos	Entrevistas	guía de entrevista
	Conceptualizar las categorías y sub categorías estimadas dentro de la investigación.	Rediseño de procesos	Herramientas de calidad Mejora continua Innovación de procesos		Encuestas	Cuestionario
	Diseñar la propuesta de mejora aplicando las herramientas de ingeniería para mejorar					

	la gestión de Stock. Validar los instrumentos de investigación a través de un juicio experto y la propuesta de investigación.					
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE STOCK DEL ALMACÉN DE UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ, LIMA, 2018

INSTRUCCIÓN: Estimados colaboradores, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre La percepción de la Gestión de stock que se percibe en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Experiencia Pedagógica: 5-10 años () 10-15 años () 15 años – a más ()

Condición de Contrato: Nombrado () Contratado ()

INDICACIONES: A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÌA SISTEMA DE INFORMACIÓN					
1	Los datos(códigos) de los materiales que figuran en el sistema nisira son entendibles	5	4	3	2	1
2	Los datos de los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto.	5	4	3	2	1
3	Aplican un mismo procedimiento para subir los pedidos en el sistema nisira.	5	4	3	2	1
4	El procedimiento que maneja el área logística cumple con sus expectativas.	5	4	3	2	1

5	La información de los materiales solicitados llegan en el tiempo indicado al área de logística	5	4	3	2	1
6	La información de los materiales dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÌA RECURSOS						
7	El área logística atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos.	5	4	3	2	1
8	Los materiales que se encuentran en almacén están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan.	5	4	3	2	1
9	Los materiales de alta rotación están disponibles cuando lo solicitan	5	4	3	2	1
10	La empresa dispone de la infraestructura necesaria para el stock de materiales.	5	4	3	2	1
11	Los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables	5	4	3	2	1
12	La validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÌA PROCESOS						
13	Tienen control sobre la cantidad de materiales que solicitan al mes.	5	4	3	2	1
14	El área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y manejan un control	5	4	3	2	1
15	De tener dudas de un material, Ud. suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén	5	4	3	2	1
16	Ha presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística	5	4	3	2	1
17	Los procesos del área logística están estandarizados y documentados	5	4	3	2	1
18	los materiales de ingreso y salida de los materiales los registran en el momento	5	4	3	2	1

Anexo 4: Instrumento cualitativo**Ficha de entrevista**

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	Porque no se registran los datos de manera adecuada en el nisira
2	Que dificultades se le ha presentado del sistema de información
3	Cuáles son las virtudes y dificultades del proceso del sistema de información
4	Como es el orden de distribución en el almacén
5	¿Qué materiales tienen disponible en el almacén y como llevan su control de rotación?
6	De qué manera la información que se encuentran en el sistema nisira son confiables
7	De qué manera controlan su cadena de suministros
8	Cuánto tiempo se demoran en gestionar el proceso de gestión de compra y cuál es el proceso
9	Como usted sustenta los ingresos y salidas de los materiales

Observaciones

.....
.....
.....

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)

	f	f	f	f	f
Ítem	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Los datos(códigos) de los materiales que figuran en el sistema nisira son entendibles	0	1	31	13	2
2. Los datos de los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto.	2	4	20	18	3
3. Aplican un mismo procedimiento para subir los pedidos en el sistema nisira.	0	6	24	7	10
4. El procedimiento que maneja el área logística cumple con sus expectativas.	33	5	6	3	0
5.La información de los materiales solicitados llegan en el tiempo indicado al área de logística	35	5	6	1	0
6.La información de los materiales dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales	0	3	5	8	31
7. El área logística atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos.	31	5	6	4	1
8. Los materiales que se encuentran en almacén están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan.	27	10	9	1	0
9.Los materiales de alta rotación están disponibles cuando lo solicitan	7	26	14	0	0
10. La empresa dispone de la infraestructura necesaria para el stock de materiales.	0	4	6	10	27
11.Los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables	6	21	11	6	3
12.La validación de los datos reales de los materiales con la	40	1	3	2	1

información del sistema nisira es correcta					
13. Tienen control sobre la cantidad de materiales que solicitan al mes.	18	11	10	5	3
14.El área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y manejan un control	20	11	9	5	2
15.De tener dudas de un material, Ud. suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén	10	5	28	2	2
16.Ha presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística	10	10	7	8	12
17.Los procesos del área logística están estandarizados y documentados	0	7	29	3	8
18.los materiales de ingreso y salida de los materiales los registran en el momento	21	12	4	5	5

Anexo 6: Triangulación de las entrevistas

Categoría		Sub Categoría		Contenido Textual			Conclusión Aproximativa	Categorías Emergentes		
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Ent 1			Ent 2	Ent 3
c1	Gestión De Stock	C1.1	Sistema De Información	c1.1.1	Datos	los datos no se logran registrar ,hay demora en la realización del inventario en el almacén	los datos no están registrados de manera adecuada ,las personas que laboran en el área de logística no tiene bien establecidos sus procesos	los datos en el sistema es no tienen un buen manejo de gestión de stock en el almacén y tienen desconocimiento de los materiales que ya salieron en el almacén	A nivel de datos nos mencionan que los datos de (códigos) no están bien registrados en el sistema nisira porque el área de logística no hace un buen manejo de gestión de stock, no realizan inventario adecuado de los materiales del	tiempo
				c1.1.2	Procedimiento	hay códigos de los materiales que se repiten y el sistema no lo arroja como error		si hay una duda en el procedimiento recién nos ayudan	almacén y sus procesos no están bien definidos y también mencionan que deberían mejorar su codificación de datos de los materiales del almacén y debería estar actualizado para que puedan hacer su pedido sin	rotación de materiales

				c1.1.3	Información	<p>una dificultad es el proceso de subido de información al sistema ya que demora subir cada ítem</p>	<p>proceso de sistema de información la búsqueda rápida de los materiales en stock en almacén , pero como dificultad de no tener claro si el material que figura en el sistema este correcto</p>	<p>problema. Con respecto al procedimiento no está claro porque hay códigos que se repiten y arrojan error en el sistema nisira y recién se recibe la ayuda del área después de haber subido todo al sistema y ellos lo corrigen sus dudas de forma manual, para ello sugieren que se mejore porque está generando retrasos en su operabilidad que su área empezando por estandarizar mejor los códigos de los materiales y eso podría ayudar en el ahorro del tiempo y con respecto a la información mencionan que se demora mucho al momento de subir la data al sistema porque lo suben ítem por ítem esa</p>	
--	--	--	--	--------	-------------	---	--	--	--

									parte deberían mejorarlo porque si es beneficioso para todas las áreas porque te permite ver los materiales en stock solo sería que lo mejoren nada más.
				c1.2.1	Orden	no hay un orden distribución por lo mismo que llegan un gran lote de materiales	no tienen una buena distribución de materiales, todas las cajas están apiladas y materiales regados,	el almacén no tienen orden establecido	los entrevistados mencionan que ellos han observado que les falta mejorar el orden y la distribución de los materiales en el
		C1.2	RECURSOS	c1.2.2	Disponibilidad	los materiales que siempre tenemos disponibles en el almacén son los que se utilizan para mantenimiento , planchado y pintura	los materiales que deberían tener disponibles en el almacén son los materiales que se utilizan para mantenimiento anual de los vehículos ,también para planchado y pintura.	los materiales que tienen que estar disponibles son los materiales que usamos para el mantenimiento de los carros y para planchado y pintura	almacén y ello genera deterioro de los materiales y mala rotación y ocasiona que los materiales que se requieran disponible como son los materiales del área de planchado y pintura y mantenimiento no haya

					si hablamos de confiabilidad determinamos que es un 95% de	la información que se encuentra en el sistema nisira	la información que se encuentra	disponibilidad y ello retrasa su operacional y genera la insatisfacción del	
				c1.2.3	Confiabilidad	confiabilidad porque tratamos de que este actualizado el sistema con los materiales que han ingresado en el almacén	no lo considero 100 % confiable porque me ha generado varios inconvenientes con los clientes	en el nisira no lo considero nada confiable porque me ha traído problemas con mis superiores	cliente mejoran el punto de orden ayudaría a que mejoraría la confiabilidad de nuestro sistema y no tendríamos problemas con nuestros clientes.
		C1.3	PROCESOS	c1.3.1	Control	no hay un buen control porque si fuera el caso no tendríamos problemas	no hay un buen control porque si fuera el caso no tendríamos problemas	les falta manejar el tema de control de su cadena de suministro	los entrevistados mencionan con respecto al control que en el área no manejan un buen control de los materiales y tienen desconocimientos de los materiales que piden mensual y eso les ha generado problemas con sus superiores por causa de
				c1.3.2	Conocimiento			llamada de atención de mis superiores	

				c1.3.3	Documentación	sustentamos con las guías de remisión y los cargos de entrega de los materiales	sustentan con sus guías y cargos de entrega	Cargo de entrega donde menciona el código del producto que me están entregando nada más.	insatisfacción del cliente porque no estuvo su carro en el tiempo establecido y también dentro del área de logística no manejan más registros que no sea la guía de remisión y los cargos de entregan sugieren de que deberían manejar una data maestra de sus materiales conjunto con el stock que se tiene en el almacén y guardarlos sus registros de acuerdo a un orden establecido eso ayudaría mucho al área.	
--	--	--	--	--------	---------------	---	---	--	---	--

Anexo 7: Ficha de validación de los instrumentos cuantitativos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, RAFAEL RAMOS CACERES..... identificado con DNI Nro. 07474810 Especialista en ING. INDUSTRIAL..... Actualmente laboro en U. W. WIENER..... Ubicado en C. U. G. P...... Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	Categoría: Gestión De Stock	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Subcategoría: Sistema De Información																					
1	Los datos(códigos) de los materiales que figuran en el sistema nisira son entendibles			X					X				X				X			12	
2	Los datos de los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto.			X					X				X				X			12	
3	Aplican un mismo procedimiento para subir los pedidos en el sistema nisira.			X					X				X				X			12	

18	De tener dudas de un material, Ud. suele buscar información sobre los materiales en el misira o en el kardex de almacén	X								X								X	16
19	Ha presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística	X								X								X	16
20	Los procesos del área logística están estandarizados y documentados	X								X								X	16
21	los materiales de ingreso y salida de los materiales los registran en el momento	X								X								X	16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;


 Firma

RAFAEL FELIX
 RAMOS CACERES
 INGENIERO INDUSTRIAL
 Reg. CIP N° 140127

Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Miguel F. Febres Ortiz Vargas identificado con DNI Nro. 87924570 Especialista e
PROFESOR EN LA CARRERA DE QUIMICA Actualmente laboro en UNIV. N. W. W. Ubicado en LA PAZ, B. P. Procedo a revisar la
 correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	Categoría: Gestión De Stock	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Subcategoría: Sistema De Información																			
1	Los códigos de los materiales que figuran en el nisira son entendibles				✓				✓				✓				✓	16	
2	Los datos de los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto.				✓				✓				✓				✓	16	
3	Aplican una misma metodología para subir los pedidos en el nisira				✓				✓				✓				✓	16	

Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, CAROLINA LUCAS ROBERT, JULIO identificado con DNI Nro. 89961475 Especialista en ANÁLISIS DE DATOS, Actualmente laboro en C. RUPO YOL. Ubicado en L. LATA. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	Categoría: Gestión De Stock	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
Subcategoría: Sistema De Información																								
1	Los datos(códigos) de los materiales que figuran en el sistema nisira son entendibles			X				X				X								X			12	
2	Los datos de los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto.			X				X				X								X			12	
3	Aplican un mismo procedimiento para subir los pedidos en el sistema nisira.			X				X				X								X			12	

18	De tener dudas de un material, U.d. suele buscar información sobre los materiales en el nísira o en el kardex de almacén	X								X								X	16		
19	Ha presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística																		X	16	
20	Los procesos del área logística están estandarizados y documentados																	X	16		
21	los materiales de ingreso y salida de los materiales los registran en el momento																	X	16		

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).



Después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado:

- 1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
- 2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría
- 3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;



firma

Anexo 8: Ficha de validez de la propuesta

Anexo 3: Ficha de validez de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Yo, Jorge Augusto Casari Tapso identificado con DNI Nro 07505972 Especialista en Log. Empresarial Ubicado en Lima Procedo a revisar la propuesta titulada "Actualmente laboro en U. Wiener" que tiene como objetivo principal

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	SI	NO	Observaciones	Sugerencias
1	El/los objetivo/s de la propuesta es/son coherente/s con la problemática.	X			
2	La propuesta indica las metas que se pretenden alcanzar.	X			
3	La propuesta indica las actividades a realizarse.	X			
4	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	X			
5	La propuesta incluye el flujo de caja.	X			
6	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	X			
7	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	X			
8	La propuesta incluye la solución técnica.	X			
9	La propuesta incluye la solución administrativa.	X			
10	La propuesta es factible aplicar en el contexto de estudio.	X			

Y después de la revisión opino que debe incluir/ modificar:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;

Firma y sello



Universidad Norbert Wiener

Anexo 3: Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Yo Augusta F. Potos Vango identificado con DNI Nro 07924520 Especialista
 en Logística Actualmente laboro en U. Wiener Ubiendo en SMU Procedo a revisar la propuesta
 titulada como objetivo principal que tiene

INDICADORES DE EVALUACIÓN		SI	NO	Observaciones	Sugerencias
1	El/los objetivo/s de la propuesta es/son coherente/s con la problemática.	X			
2	La propuesta indica las metas que se pretenden alcanzar.	X			
3	La propuesta indica las actividades a realizarse.	X			
4	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	X			
5	La propuesta incluye el flujo de caja.	X			
6	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	X			
7	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	X			
8	La propuesta incluye la solución técnica.	X			
9	La propuesta incluye la solución administrativa.	X			
10	La propuesta es factible aplicar en el contexto de estudio.	X			

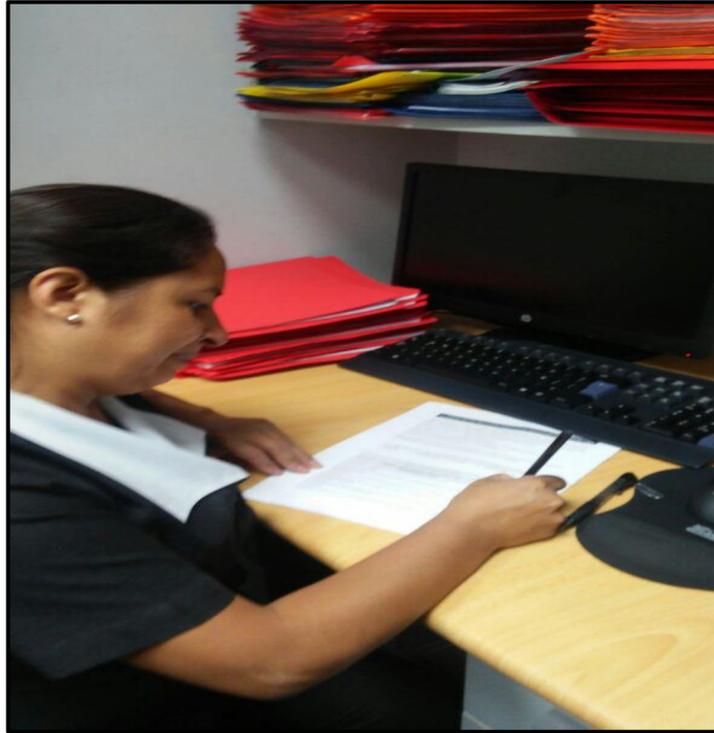
Y después de la revisión opino que debe incluir/ modificar:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;


 Firma y sello

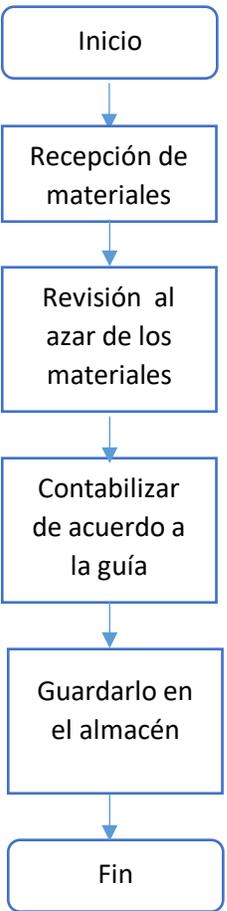
Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa





Anexo 10: Evidencias de la propuesta

Proceso de recepción actual de materiales

Actividades	Responsable	Documentos	Observación
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción de materiales] Recepcion --> Revisión[Revisión al azar de los materiales] Revisión --> Contabilizar[Contabilizar de acuerdo a la guía] Contabilizar --> Guardar[Guardarlo en el almacén] Guardar --> Fin([Fin]) </pre>	Encargado del área de logística	Guía de remisión	

Proceso de recepción propuesto

Actividades	Responsable	Documentos	Observación
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Recepción de materiales solicitados] A --> B[Verificar los materiales contra orden de compra y factura] B --> C[Ubicación de materiales en el centro de acopio] C --> D[Registrar en la base de datos los materiales de ingresantes y guardar la guía de remisión] D --> E[Ordenar los materiales en los anaqueles de acuerdo a su codificación] E --> F[Envió de factura al área de pagos] F --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Encargado del área de logística</p> <p>Encargado del almacén</p>	<p>Orden de compra</p> <p>Guía de remisión</p> <p>factura</p>	<p>En el sistema siempre se registra los ingresos de materiales</p> <p>Las guías de remisión se guarda en un pioner y se coloca también en el sistema el número de guía</p> <p>Se envía la factura al área de pagos</p>

Política de almacenamiento propuesto

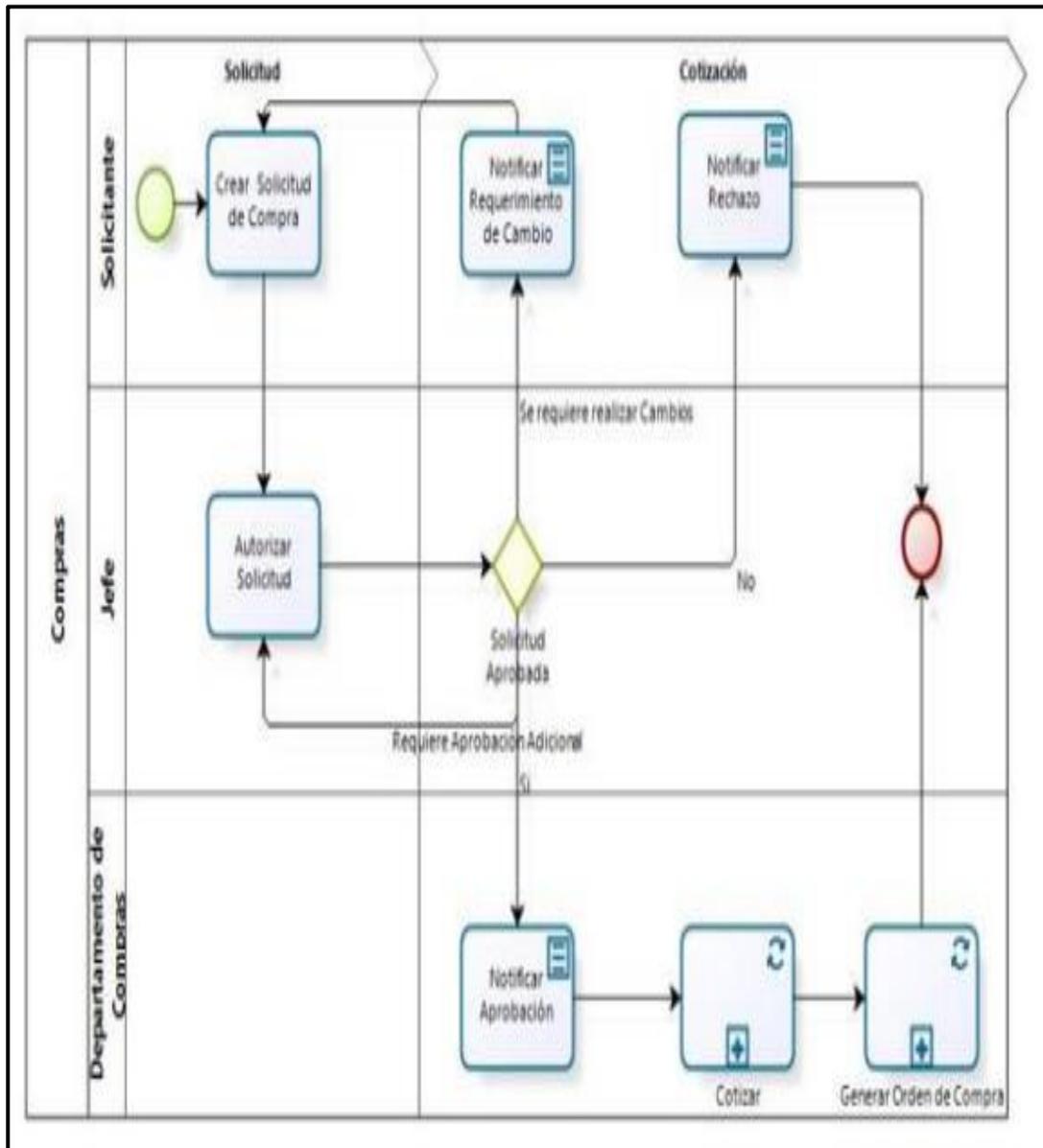
Es importante que el almacén de la empresa. Tenga establecido las políticas y lineamientos generales como herramienta de consulta para todo el personal que está implicado con el proceso así como también los visitantes puedan utilizar esta herramienta para prevenir, mejorar, conservar y preservar el bienestar del personal que ingrese a la empresa.

POLÍTICA DE ALMACÉN
<ul style="list-style-type: none"> • Horario de almacén de 8:00 am. a 6:00 pm. • Horario de salidas de los materiales de 10:00 am. a 4:40 am. • Horario de recepción de materiales de lunes a jueves 8: am a 10:00 pm y viernes de 2:00 pm. a 5:00 pm. • Solo personal autorizado puede ingresar al almacén. • Queda prohibida la entrada al almacén si no se porta zapatos y chaleco de seguridad. • Para dar salida de materiales deberán de presentar impreso y con la firma de su jefe inmediato el pedido a trabajar • Requisitos para realizar una salida de almacén: <ul style="list-style-type: none"> ○ Factura ○ Cotización ○ Pedido ○ Orden de compra ○ Copia de pago (solo para repuestos) ○ Guía de recolección (cuando se requiera) • Salida de material sin factura: Entregar pedido y orden de compra firmado por Gerencia y por el solicitante, así como establecer por escrito el motivo de la salida. • En caso de requerir embalaje de materiales y el responsable deberá de establecer por escrito las especificaciones del mismo.

Perfil del encargado de almacén

AUTOMOTRIZ		Descripción del puesto
Puesto: Encargado de almacén	Horario: lunes a viernes De 8:00 a 18:00 hrs.	N° de plazas: 1
Organigrama: <pre> graph TD A[Jefe de logistica] --> B[Asistente de logística] A --> C[Encargado de almacén] </pre>		
Objetivo general del puesto: Salvaguardar los bienes materiales, recibiendo, clasificando y elaborando inventarios para un buen control y manejo de registros con la finalidad de tener en buenas condiciones los materiales y mantener el control.		
Responsabilidades		
Operativa: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de materiales • Inventario físico de entrada y salida de materiales • Ubicación de los materiales • Despacho de pedidos • Embalaje de pedidos • Control de la salida de materiales • Control físico de materiales sin rotación • Atención a las solicitudes del asistente de logística • Seguridad e higiene • Mantener el orden 		
Administrativa: <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de facturas originales • Elaboración y envío de reportes mensuales de existencias • Actualización de códigos y cantidades de materiales en el sistema 		

Proceso de compra



Anexo 11: Artículo de investigación



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

Título del artículo

**Gestión de Stock de materiales en una empresa Automotriz, Lima,
2018**

Para optar el título profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

AUTORA

Br. Beteta Bravo Lizbeth

Bachiller de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

Liz43614@gmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, Ingeniería de Sistemas e Informática e Ingeniería
Ambiental

LIMA - PERÚ

2018

I. Introducción

A nivel nacional las empresa del rubro automotriz presenta problemas en el sistema de la gestión de stock, los cuales en las empresas ocasionan incrementos derivados principalmente de sus operaciones así como por la búsqueda de reducción de costos , desconocimiento de los procedimientos , falta de orden, disciplina y control dentro del áreas.

En la industria automotriz las fallas de la gestión del área de logística son críticas por causa del mal control de los materiales, ocasionando pérdida de clientes, por causa de un mal manejo de control dentro del área de logística.

En el área de logística actualmente trabajan dos personas que se encargan de gestionar todas las solicitudes de los clientes externos, velar la gestión de stock. Estas personas tratan de cumplir con las solicitudes de sus clientes internos, pero se presenta que no conocen bien los procesos, el stock de materiales en el almacén lo que ocasiona que al área de ventas les perjudique en sus metas igual al área de mantenimiento porque no cuentan con sus materiales solicitados en el tiempo oportuno y muchas veces los del área de mantenimiento y el de ventas no cumplen con las expectativas de sus clientes y les ha ocasionado pérdida de clientes por causa de una mala gestión del área logística.

II. Método

2.1 Sintagma

Contemplado la comprensión holística propuesto por los diferentes modelos epistémicos de los conceptos de la investigación destacan la figura parcial del proceso investigativo. Dentro de la investigación de manera global cada aspecto es importante en la investigación (Hurtado, 2010)

Este concepto se aplicará en la tesis proponiendo un trabajo de investigación integrado, organizado, proporcionando un plan de trabajo para mejorar la gestión de stock mediante la investigación holística.

2.2 Enfoque

El enfoque mixto es de carácter interpretativo, por ello coloca énfasis en los significados de los propios hablantes, su análisis es de tipo cualitativo y cuantitativo (Scribano, 2007).

Este concepto se aplicará en la tesis en el análisis que se va realizar dentro del trabajo el cual va ser de forma cuantitativa y cualitativa.

2.3 Población, muestra y unidades informantes

Población

La población a estudiar es determinada por la persona que realiza la investigación disgregando de los objetivos de la investigación, y la probabilidad de acceso a la población que la integran y los recursos (Moreno, 2007).

El concepto de población se aplicará determinando la población de estudio, el cual nos ayudara a concluir si la propuesta planteada es viable. Para este trabajo se considera a los colaboradores de la sede Camacho, en donde tenemos área usuaria que está conformada por

directivos, administrativos (dentro de administrativos consideran también al área logística), ventas y operativos (área técnica) con lo cual en total en la sede son 53 personas.

Tabla 1

Población total de la empresa

	Área Usuaría	Área Técnica	Total
Directivos	3	1	4
Administrativos	10		
Ventas	15	4	49
Operativos	20		
Total	48	5	53

Fuente: Elaboración Propia

Muestra

La muestra para la investigación el grupo de análisis de la población que en este caso son las personas que laborar en la empresa.

Según Montemayor (2017), La muestra es un subconjunto extraído de la población cuyas características son similares, estadísticamente la muestra se utiliza en base a la estadística para conocer la solución del total de la población. (p.127).

Para extraer nuestra muestra se utilizará la fórmula finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p(1 - p)}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p(1 - p)}$$

$$n = \frac{53 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2 * (53 - 1) + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)} = 47 \text{ encuestados}$$

Para esta investigación se realizará la encuesta a 47 personas para obtener información cuantitativa y la entrevista se realizará a 3 directivos para así obtener información cualitativa.

Unidades informantes

Las unidades informantes son las personas que nos van apoyar para la recolección de datos mediante su apoyo para analizarlos (Mas, 2001).

Las unidades informantes para el presente trabajo son las personas que laboran en la empresa quien nos ayudara para la recolección de información.

2.4 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Técnica

La técnica que se aplica para los para los datos cualitativos es la entrevista y datos cuantitativo es la encuesta.

Encuesta

La encuesta es parte del estudio realizada sobre la muestra del total de la población que se realiza utilizando preguntas estandarizadas con la finalidad de obtener resultados cuantitativos que pueden ser subjetivas y objetivas de la población (García, 1993).

La encuesta se aplicará elaborando un listado de preguntas el cual nos ayudará poder recoger datos del problema y poder evaluarlo mediante estadística.

Instrumento

Cuestionario

El cuestionario está basado en un conjunto de preguntas respecto a temas que se desea medir. Debe ser clara, congruente y entendible, también debe estar enfocado en el problema planteado y debe de tener una estructura entendible (Hernández, 2010).

El cuestionario que se aplicará será basado en respuesta de cuestionario de escala Likert el cual nos permitirá obtener data que nos permita obtener el problema y las posibles soluciones.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos holísticos de la investigación

	Técnicas	Instrumento
B. Cuantitativo	Encuesta	Cuestionario
B. Cualitativo	Entrevista	Ficha de Entrevista

Fuente: Elaboración Propia

Validez del instrumento cuantitativo

Para considerar la validez del instrumento de la recopilación de datos cuantitativos se empleó el “juicio de expertos”, donde se tuvo el respaldo de los siguientes profesionales:

Los profesionales expertos validaron de acuerdo a los ítems de coherencia, relevancia, claridad y suficiencia de acuerdo a cada variable y sus subcategorías de investigación. Los expertos con respecto al instrumento de la encuesta fue consideran que si es aplicable.

2.5 Análisis de datos

En el análisis de los datos cuantitativos se usará el diagrama de Pareto para obtener los resultados de la encuesta y los resultados de datos cualitativos mediante la triangulación.

El análisis de datos cuantitativos es importante porque ayuda a aclarar las hipótesis del estudio para así después llevarlo a datos que se obtendrán resultados mediante el desarrollo y se visualizará por medio de gráficos (Hernández, 2010). Este análisis se aplicará a través de la estadística, mediante el cual se tendrá la relación con los objetivos desarrollados en el principio del trabajo.

III Resultado:

Tabla 3

Pareto de la categoría gestión de stock, empresa automotriz, Lima, 2018

ITEM	PROBLEMA	%	ACUMULADO	80-20%
9.Los materiales de alta rotación están disponibles cuando lo solicitan	47	7.40%	7.40%	80%
5.La información de los materiales solicitados llegan en el tiempo indicado al área de logística	46	7.24%	14.65%	80%
8. Los materiales que se encuentran en almacén están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan.	46	7.24%	21.89%	80%
4. El procedimiento que maneja el área logística cumple con sus expectativas.	44	6.93%	28.82%	80%
12.La validación de los datos reales de los materiales con la información del sistema nisira es correcta	44	6.93%	35.75%	80%
15.De tener dudas de un material, Ud. suele buscar información sobre los materiales en el nisira o en el kardex de almacén	43	6.77%	42.52%	80%
7. El área logística atiende el requerimiento de acuerdo a un orden de recepción de pedidos.	42	6.61%	49.13%	80%
14.El área de logística entrega el pedido en el tiempo adecuado y manejan un control	40	6.30%	55.43%	80%
13. Tienen control sobre la cantidad de materiales que solicitan al mes.	39	6.14%	61.57%	80%
18.los materiales de ingreso y salida de los materiales los registran en el momento	37	5.83%	67.40%	80%
17.Los procesos del área logística están estandarizados y documentados	36	5.67%	73.07%	80%
1. Los datos(códigos) de los materiales que figuran en el sistema nisira son entendibles	32	5.04%	78.11%	80%
11.Los datos de los materiales del almacén que se encuentre en el sistema nisira son confiables	32	5.04%	83.15%	80%
3. Aplican un mismo procedimiento para subir los pedidos en el sistema nisira.	30	4.72%	87.87%	80%
16.Ha presentado problemas por el retraso de un material solicitado al área de logística	27	4.25%	92.13%	80%
2. Los datos de los materiales esta de acorde a las especificaciones del producto.	26	4.09%	96.22%	80%
10. La empresa dispone de la infraestructura necesaria para el stock de materiales.	10	1.57%	97.80%	80%
6.La información de los materiales dispone de un medio de acceso para la solicitud de materiales	8	1.26%	99.06%	80%

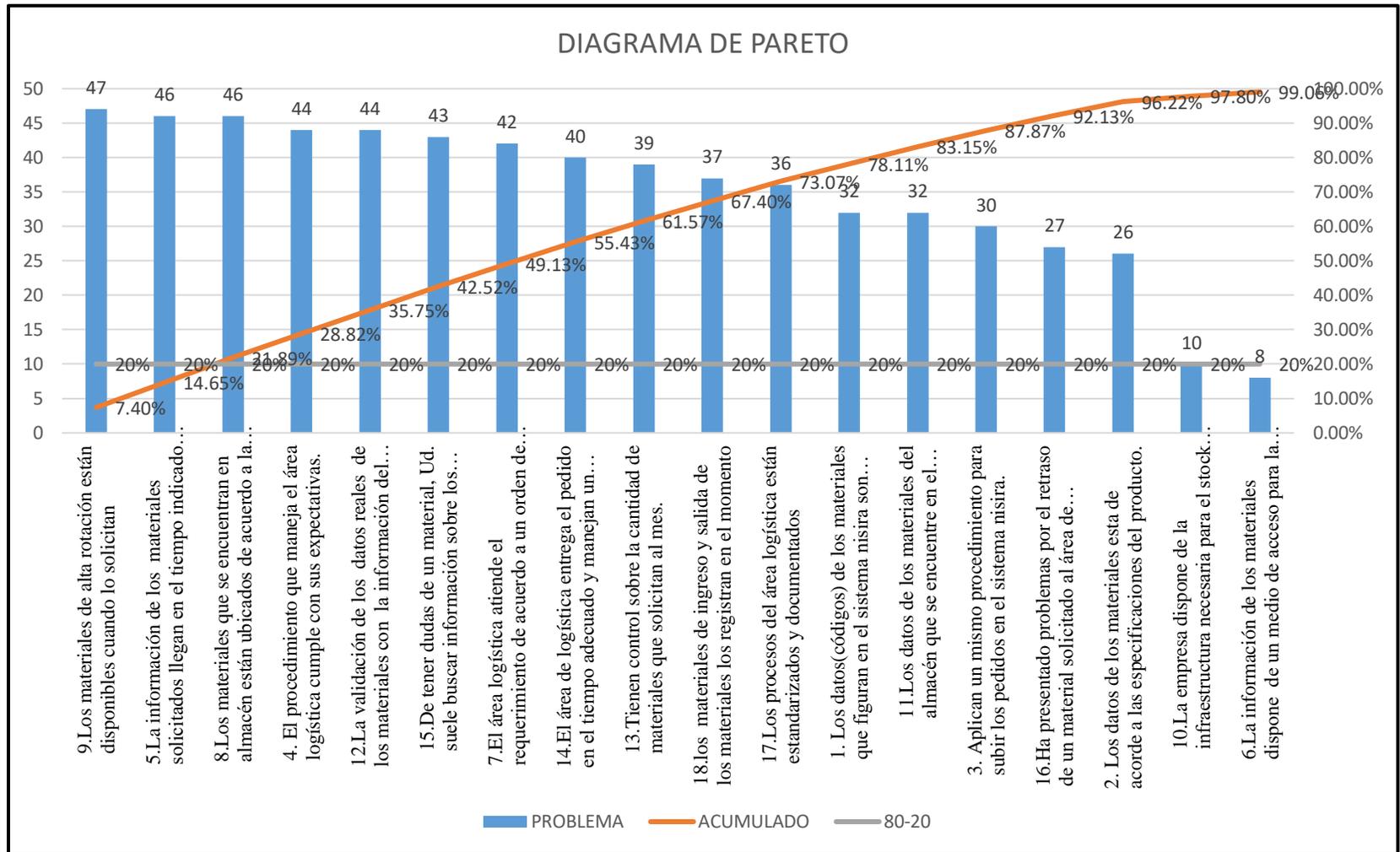


Figura 1. Pareto de la categoría gestión de stock de materiales de una empresa Automotriz, Lima, 2018

Diagnóstico final

Los resultados obtenidos en las preguntas en base a la subcategoría sistema de información podemos visualizar en los ítems de la tabla 4, el problema que predomina es la información de los materiales solicitados que no llegan en el tiempo indicado al área de logística con un valor de 7.24% a comparación con los demás, muestra que el problema de la gestión de stock es porque dentro del área de logística no se maneja una buena información y ello está ocasionando problemas a las diversas áreas.

Por otro lado en la parte cualitativa nos mencionan a nivel de los datos (códigos) que no están bien registrados en el sistema nisira porque el área de logística no hace un buen manejo de gestión de stock, no realizan inventario adecuado de los materiales del almacén y sus procesos no están bien definidos, también mencionan que deberían mejorar su codificación de datos de los materiales del almacén y debería estar actualizado para que puedan hacer su pedido sin problema.

Con respecto al procedimiento no está claro porque hay códigos que se repiten y arrojan error en el sistema nisira y recién se recibe la ayuda del caso después de haber subido todo al sistema y se corrige de forma manual, para ello sugieren que se mejore este porque está generando retrasos en su operabilidad recomendando que deberían empezar por estandarizar mejor los códigos de los materiales y eso podría ayudar en el ahorro del tiempo.

El sistema de información está compuesto por factores que interaccionan entre sí con una misma finalidad. Hay una diversidad de sistemas, con frecuencia se representa en 5 bloques elementos de entrada, elementos de salida, sección de transformación, mecanismos de control y objetivos (Fernández, 2006).

La información obtenida con respecto a la subcategoría recursos en la tabla 4 podemos observar que como segundo problema tenemos que la información de los materiales solicitados no llegan en el tiempo indicado al área de logística con un porcentaje de 7.24% con referente a la gestión de stock y los materiales que se encuentran en almacén no están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan siendo nuestro tercer problema que predomina dentro del área, con respecto a la investigación cualitativa los entrevistados mencionan que ellos han observado que les falta mejorar el orden y la distribución de los materiales en el almacén y ello genera deterioro de los materiales , mala rotación y ocasiona que los materiales que se requieran disponible como son los materiales del área de planchado , pintura y mantenimiento no haya disponibilidad y ello retrasa su operacional y genera la insatisfacción del cliente mejoran el punto de orden ayudaría a que mejorare la confiabilidad de nuestro sistema y no tendríamos problemas con nuestros clientes.

Los recursos son considerados como herramientas que facilita el procesamiento de la información, basada en una estructura direccionada al cumplimiento de las expectativas de la organización y a los requerimientos de los clientes (Prendes, 2001).

IV Discusión

Actualmente todas las empresas se presenta que al no tener buena gestión de stock de materiales ocasiona que la productividad de la empresa disminuya.

Como nos menciona la teoría de optimización de procesos desempeña un papel importante en las existencias globales en base a objetivos que está constituido de técnicas (Díaz, 2013), por ello es vital tener nuestros procesos bien estructurados para evitar el incremento de pérdida dentro de la empresa.

Por ello, se realizó un diagnostico mediante las encuesta y entrevistas donde se detectó que dentro del área de logística no existe una buena gestión de stock.

La gestión de stock es un grupo de productos que se encuentran almacenados, que permite distribuir regularmente a los que lo soliciten, sin generar discontinuidad a la fabricación para así no generarle retrasos, ya que es complicado ofrecer los artículos en el tiempo oportuno, con la calidad y cantidad requerida, por ello tener una buen gestión de los productos no va generar retrasos en la producción (Ferrin ,2007).

El problema actual que atraviesa la empresa es el incumplimiento de los pedidos en las fechas programadas, es por ello que se ve la necesidad de aplicar un rediseño de procesos para así lograr mejorar la gestión de stock y evitar que en el almacén exista muchas existencias y se

presente muchos problemas en la productividad de la empresa por causa de una mala gestión del área de logística.

La teoría del almacén nos menciona que con el pasar del tiempo el consumo de los productos sea incrementado a diferencia de años pasados y este crecimiento es de forma exponencial y conlleva a replantear el diseño de los almacenes donde su diseño sea el más óptimo. Ya que la tendencia apunta al incremento de forma creciente o cambiante de los almacenes (Sanguesa, 2013).

V Referencia

Díaz, A Novo, J & Perán, M (2013). Optimización, casos Prácticos. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=QTkmVbfVTYsC&printsec=frontcover&dq=D%C3%ADaz,+Novo+%26+Per%C3%A1n&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwihn5nlr4_f=false. Extraído el 27 de Marzo del 2018

Ferrin, A (2007). Gestion De Stock: Optimización De Almacenes. Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-de-stock-optimizacion-de-almacenes-3-ed/9788495428684/866050>. Extraído el 02 de abril del 2018.

Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf. Extraído el 26 de Marzo del 2018.

Hurtado, J. (2010). Guía para la comprensión holística de la ciencia. Recuperado de: <http://dip.una.edu.ve/mpe/%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>. Extraído el 24 de Marzo del 2018

Mas, F. (2001). Temas de investigación comercial .Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SXM6DwAAQBAJ&pg=PA367&dq=CONCEPTO+DE+Unidad+informante+EN+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=>. Extraído el 26 de Marzo del 2018 .

Montemayor, B (2017). Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Textiles Of Perú SAC. Recuperado de: <http://repositorio.uwi.edu/bitstream/handle/10236/10000/1/Blenda%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Extraído el 27 de Marzo del 2018

Moreno, G. (2007). Introducción a la metodología de la investigación educativa II. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=15t_h9QddksC&pg=PA8&dq=poblacion+de+ #v=onepage&q=poblacion%20investigacion&f=false. Extraído el 26 de Marzo del 2018.

Prendes P. (2001). Accesibilidad en aplicaciones informáticas. Recuperado de: <http://tecnologiaedu.us.es/nweb/htm/pdf/paz10.pdf>. Extraído el 19 Marzo del 2018.

Sangüesa, M & Mateo, R & Ilzarbe L. (2006). Teoría y práctica de la calidad. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=cUjBxymwhuQC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+ #v=onepage&q&f=false>. Extraído el 20 de Marzo del 2018.

Anexo 12: Matrices de trabajo

	Diagnóstico	Priorización de problemas	Consolidación del problema	Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas					Puntaje Total	Categoría solución
					Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social		
					0.10	0.40	0.20	0.10	0.20		
Cuantitativo	1.-Los materiales de alta rotación no están disponibles cuando lo solicitan 2.-La información de los materiales solicitados no llegan en el tiempo indicado al área de logística 3.-Los materiales que se encuentran en almacén no están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan	A.-falta de disponibilidad de materiales de alta de rotación	Inadecuada gestión de stock de materiales	1 implementación del sistema de gestión de stock	4	4	3	1	4	3.500	implementación del sistema de gestión de stock
	Cualitativo	B.- la información de los materiales no llegan el tiempo adecuado al área de logística		2 S2 mejora de la distribución de materiales en el almacén	3	3	2	1	4	2.800	
1.-los materiales de alta rotación no están disponibles en el almacén 2.-demora en el envío de requerimiento de las diversas áreas		C.-los materiales que se encuentran en almacén no están ubicados de acuerdo a la rotación diaria que presentan.		3 S3 mejora del diseño de sistema de información	4	4	3	1	3	3.300	
3.-los materiales en el almacén no cuentan con una buena distribución				4 S4, implementación de capacitaciones, registros y documentos	2	2	5	2	4	3.000	
					 1.00						

Creado para el Taller de Tesis - Facultad de Ingeniería y Negocios Universidad Norbert Wiener (LGSM-INCM-FANL)

Matriz de conceptos

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Gestión de stock	Ferrin A,	Según Ferrin (2007): el stock es el conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes los consumen, sin imponerles las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por	La gestión de stock es un grupo de productos que se encuentran almacenados, que permite distribuir regularmente a los que lo soliciten, sin generar discontinuidad a la fabricación para así no generarle retrasos, ya que es complicado ofrecer los artículos en el tiempo oportuno, con la calidad y cantidad requerida, por ello tener una buen gestión de los productos no va generar retrasos en la producción. (Ferrin ,2007).	.la gestión de stock se aplicara en la tesis dando a conocer de qué trata y brindando aporte en tal sentido que da la luz de la importancia de tener una buena gestión de los productos, si es que se tiene una buena Gestion va evitar retrasos en la producción y sobre stock en el almacén.	Ferrin, A.(2007).Gestion de stock..Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=4oKwdF77cncC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+stock&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi1-MybnYXaAhXN6lMKHXCqCMwQ6AEIMzAC#v=onepage&q=gestion%20de%20stock&f=false Extraído el 20 de Marzo del 2018	https://books.google.com.pe/books?id=4oKwdF77cncC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+stock&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi1-MybnYXaAhXN6lMKHXCqCMwQ6AEIMzAC#v=onepage&q=gestion%20de%20stock&f=false

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			parte de los proveedores.es difícil que el mercado pueda ofrecer los productos que la empresa necesita en el momento preciso, en la cantidad y calidad adecuada y al menor coste (p.47).				
2		Parra,F	SegúnArgenti(1970)en Parra(2005) menciona que los fenómenos que abarca la gestión de stocks van desde la	La gestión de stock abarca desde la obtención del material hasta la entrega, aunque se dé por los proveedores y comerciantes ya sea por diversos factores y debe	La gestión de stock se aplicara en la tesis en medida que nos permita conocer las existencias de un determinado producto en el almacén se tiene.	Parra,F(2005).Gestion de Stock. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=W4vBVvEGjS8C&pg=PA15&dq=gestion+de+stock+concepto&h	https://books.google.com.pe/books?id=W4vBVvEGjS8C&pg=PA15&dq=gestion+de+stock+concepto&h

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			transformación del producto hasta la fase comercial; sin embargo ya sea por la fabricación, ya sea por la utilización de los proveedores y comerciantes, el control directo de estas realizaciones, escapando al dominio de la gestión de stock(P.20)	de tener un control de los productos para el manejo de los materiales (Parra,2005)		concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjFnZXJkpaAhXCq1MKHevfDZcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=gestion%20de%20stock%20concepto&f=false.Extraído el 02 de Abril del 2018	l=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjFnZXJkpaAhXCq1MKHevfDZcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=gestion%20de%20stock%20concepto&f=false
3		comercio	Según el comercio(2007) menciona que son las cantidades almacenadas de	La gestión de stock se basa en las cantidades de productos que se encuentran almacenadas. la gestión	La gestión de stock se aplica en la tesis en medida que se conozca los inventarios activos y	Comercio(2007). Gestión del punto de venta.Recuperado de:	https://books.google.com/page/books?id=1_Ys-tbGD90C&p

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			<p>cada producto, y están integradas por dos componentes: uno llamado "inventario activo", que se constituye para hacer frente a las necesidades normales del establecimiento y un stock de seguridad ,formando por el comerciante, en prevención de que se alteren los supuestos en que se basa el calculo del</p>	<p>de stock cuenta con dos componentes integrados que es el inventario activo (materiales necesarios de la empresa y el stock de seguridad (nivel extra de existencia en el almacén) estos componentes está formado con la finalidad de evitar que se alteren el cálculo del inventario activo.(comercio,2007)</p>	<p>el stock de seguridad para tener una visión panorámica de las existencias que materiales hay en el almacén.</p>	<p>https://books.google.com.pe/books?id=1_Ys-tbGD90C&pg=PA89&dq=gestion+de+stock+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjFnZXJkpzaAhXCq1MKHevfDZcQ6AEIOTAD#v=onepage&q=gestion%20de%20stock%20concepto&f=false.Extraido el 06 de Abril del 2018</p>	<p>g=PA89&dq=gestion+de+stock+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjFnZXJkpzaAhXCq1MKHevfDZcQ6AEIOTAD#v=onepage&q=gestion%20de%20stock%20concepto&f=false.</p>

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			inventario activo(P.93)				
4		Migez ,M & Bastos,A	Según Miguez(2006)“La gestión de stock nos permite observar distintas variables que son de utilidad para mantener los niveles de existencias en el almacén”.(P.29)	La gestión de stock contribuye en la visualización de las diversas variables que son de suma importancia para que los niveles de existencias permanezcan estables.(Miguez,2006)	La gestión de stock se aplicara en la tesis para conocer las variables de importancia que las existencias estén estables.	Migez ,M & Bastos,A(2006). Introducción a la gestión de stocks: el proceso de control, valoración y gestión de stocks. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=V5pSNK_oyT4C&pg=PA1&dq=gesti+n+de+stock+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizp4ijupzaAhVSt1MKHTsMDCUQ6AEIMzAC#v=onepage&q=gestion%20de%20stock%20concepto&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=V5pSNK_oyT4C&pg=PA1&dq=gesti+n+de+stock+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizp4ijupzaAhVSt1MKHTsMDCUQ6AEIMzAC#v=onepage&q=gestion%20de%20stock%20concepto&f=false

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
						=false. Extraído el 02 de Abril del 2018	
5		Companys,R &Fonollosa;J	Companys (1999)menciona que la gestion de stocks y de aprovisionamientos se apoyan,en principio, en un tamaño de lote fijo, medido en unidades o en tiempo, calculado individualmente para cada articulo por separado en base a su historia pasada; en general presupone que	La gestión de aprovisionamiento y stock trabajan juntos en el inicio, pueden ser medidos en tiempo o unidades, se calcula de manera independiente cada artículo en base a su historial. El requerimiento de cada producto es individual de otros puesto que actúa de forma uniforme al transcurrir el tiempo (Companys, 1999).	La gestion de stock se aplicara en la tesis mediante la realización de calculación de cada material de acuerdo a la demanda y al ingreso de materiales al almacen.	Companys,R &Fonollosa;J.Nuevas técnicas de gestion de stocks:MRP y JIT.Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=aGBUfUYHVYsC&pg=PA19&dq=gestion+de+stock+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizp4ijupzaAhVSt1MKHTsMDCUQ6AEITjAH#v=onepage&q=gestion%20de%20stock%20concepto&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=aGBUfUYHVYsC&pg=PA19&dq=gestion+de+stock+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizp4ijupzaAhVSt1MKHTsMDCUQ6AEITjAH#v=onepage&q=gestion%20de%20stock%20concepto&f=false

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			la demanda de cada articulo es independiente de la de los demás y que actua en forma homogénea a lo largo del tiempo.(P.19)			lse . Extraido el 02 de Abril del 2018	
6		i,P	Zermati(2004) menciona que la gestión de stock es una gestión saneada beneficia a la empresa permitiendo la máxima satisfacción de sus clientes y proveedores, pero no se improvisa. Hay numerosas	La gestión de stock para la empresa u organizaciones son beneficiosas porque les permitirá tener un control de todos los materiales y evitara las pérdidas de dinero en materiales y lograra la satisfacción del cliente interno y podrán realizar su trabajo sin problema(zernati,2004)	La gestión de stock se aplicara mediante la evaluación del proceso de manejo de los materiales, dentro de la organización y permitirá mejorar el tiempo de entrega de los materiales solicitados.	Zermati,P (2004). Gestión de stocks: Recuperado de: https://www.casadellibro.com/libro-gestion-de-stocks-6-ed/9788436818420/985407 . Extraido el 02 de Abril del 2018	https://www.casadellibro.com/libro-gestion-de-stocks-6-ed/9788436818420/985407

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			<p>obligaciones, no se conocen bien las demandas futuras, son difíciles de determinar los valores de los parámetros y la estimación de los costes está sujeta a errores. En términos sencillos y sin desarrollos matemáticos complejos, en esta obra se muestra la manera de administrar correctamente los stocks en armonía con todas las demás</p>				

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			<p>funciones de una empresa: compras, producción, mantenimiento, logística, calidad, venta y servicio posventa, contabilidad, finanzas, recursos humanos, etc. Gracias a estos conocimientos y disponiendo de un programa informático realmente adaptado a las necesidades de la empresa, se</p>				

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			podrán controlar los stocks.(P.22)				
7		Viciana, A	Viciana(2009)menciona que “la gestión de stock son Costes asociados a los materiales y herramientas de trabajo, intervienen el Cálculo de la Estructura de Costes, también está asociado al Nivel de servicio y coste de ruptura de stock”.(P.34)	La gestión de stock está asociado con los costos de la empresa , debido a la adquisición de los materiales, que conlleva a una inversión para la venta del producto.(Visiano,2009)	Esta teoría se aplicara en la tesis mediante la evaluación de los productos que se tiene en almacén y no tienen rotación desde un buen tiempo.	Viciana,A(2009).Gestion de stock y logística básica. Recuperado de: https://www.agapea.com/libros/Gestion-de-stock-y-logistica-basica-9788483642504-i.htm . Extraido el 02 de abril del 2018	https://www.agapea.com/libros/Gestion-de-stock-y-logistica-basica-9788483642504-i.htm .
8		Fernandez N	Según Fernández (1999)"mencion a Requiere de una proyección de la evolución	La gestión de stock se necesita hacer una proyección de los materiales a pedir el cual permitirá a estandarizar	El concepto de gestión de stock se aplicara mediante la realización de una proyección de cuanto	Fernández, N(1999). Gestión de stocks: modelos de optimización y software.	https://www.agapea.com/libros/gestion-de-stocks-modelos-de-

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			futura del stock que nos permite establecer un programa de compras controlando los pedidos a los proveedores”.(P.45)	las programaciones de compra de acuerdo al stock de almacén, siempre manteniendo un control de los pedidos(Fernandez,1999)	se pide cada mes y cuáles son los productos o materiales que se piden con mayor frecuencia para así tener un control de pedidos.	Recuperado de: https://www.agapea.com/libros/gestion-de-stocks-modelos-de-optimizacion-y-software-9788477629702-i.htm . Extraido el 02 de abril del 2018	optimizacion-y-software-9788477629702-i.htm
9		Perez, M& Bastos,A	Pérez(2010)Menciona que la gestión de stock es un factor importante en la administración para operar con márgenes de ganancia relativamente altos, la gestión no consiste en solo disminuir al máximo los materiales del almacén sino realizar una gestión óptima para la entrega a tiempo de los materiales(P.14)	La gestión de stock es importante para evitar pérdidas de dinero , ya que consiste en disminuir los materiales en stock y solo manejar lo necesario y contar con los materiales en el tiempo necesario para la entrega oportuna(Perez,2010)	Este concepto se aplicara realizando un check list de los materiales que hay en el almacén y seleccionando los materiales que son útiles y no útiles.	Perez, M& Bastos,A(2010). Introducción a la gestión de stocks: El proceso de control, valoración y gestión de stocks .Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1830/1/gestion_stock/books/about/Introducci%C3%B3n_a_la_gesti%C3%B3n_de_stocks.html?id=V5pSNK_oyT4C	http://nulan.mdp.edu.ar/1830/1/gestion_stock/books/about/Introducci%C3%B3n_a_la_gesti%C3%B3n_de_stocks.html?id=V5pSNK_oyT4C

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
						ml?id=V5pSNK_o yT4C. Extraido el 02 de abril del 2018	
10		A	Ferrin(2002) menciona que la La Gestión de Stocks es una especialidad dentro del conjunto de funciones relativas al aprovisionamiento y distribución de productos, encuadradas en el área de Logística. Dentro de este universo de actividades, con sus diferencias sectoriales, la	La gestión de stock tiene un conjunto de actividades desde la solicitud del requerimiento hasta la entrega del producto al cliente interno, la gestión de stock es un sistema de trabajo que permite mejorar la cadena de suministro con el objetivo de optimizar costos y brindar un buen servicio de calidad(Ferrin,2002)	El concepto de gestión de stock se aplicara replanteando el sistema de trabajo utilizando la metodología de las 5s con la finalidad de mejorar su sistema de gestión de stock.	Ferrin, A (2002). Gestion De Stock: Optimización De AlmacenesRecuperado de: https://www.casadelibro.com/libro-gestion-de-stock-optimizacion-de-almacenes-3-ed/9788495428684/866050. Extraido el 02 de abril del 2018	https://www.casadellibro.com/libro-gestion-de-stock-optimizacion-de-almacenes-3-ed/9788495428684/866050

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			Gestión de Stocks ha desarrollado sistemas de trabajo que nos permiten generalizar modelos de gestión, contruidos con la aplicación de métodos matemáticos, con el objeto de optimizar los costes de la logística y el nivel de servicio de ésta.(P. 12)				
11	proceso	a,J	SegúnCervera(2001)"menciona que el proceso como un conjunto de	Los procesos son agrupaciones diversas funciones que se encuentran relacionadas	Este concepto se aplica en la tesis transformando los elementos de	Cervera, J. (2007).La transición a las nuevas ISO	https://books.google.com.page/books?id=blivLEhf77AC

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados”.(P.29)	unas a otras quienes interactúan con la finalidad de transformar los elementos de entradas en un producto terminado. (Cervera, 2001).	entradas en un producto terminado o llevando una secuencia de trabajo satisfactoria.	9000:2000 y su implantación. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=blivLEhf77AC&pg=PA29&dq=definicion+de+proceso&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj4jM-R7ozaAhWHvIMKHQdxAPEQ6AEIKjAA#v=onepage&q=definicion%20de%20proceso&f=false	&pg=PA29&dq=definicion+de+proceso&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj4jM-R7ozaAhWHvIMKHQdxAPEQ6AEIKjAA#v=onepage&q=definicion%20de%20proceso&f=false
12		;A	Según Muñoz(1999)El termino organización ha venido utilizándose,	Los procesos se han venido aplicando en las organizaciones mediante la interrelación de un grupo de actividades.	Este concepto se aplicara en el presente trabajo de distinguir las actividades dentro de	Muñoz;A(1999).La gestion de la calidad total en la administración publica.Recuperado	https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&pg=PA22

Nro.	Categoría/subcategorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			<p>entre otras acepciones como un conjunto de actividades interrelacionadas mediante las que se persigue la consecución de un fin. la descripción y definición de lo que se entiende por proceso puede derivarse directamente de aquí, la organización produce productos o presta servicios. para ello necesita ordenar sus</p>	<p>También se considera que gestión de stock en una organización que realiza productos o presta servicios deben de estar ordenados para así los materiales estén en un orden determinado (Muñoz,1999)</p>	<p>la gestión de stock para así evaluar el orden de los materiales.</p>	<p>de: https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&pg=PA227&dq=procesos+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwifk6DCxJzaAhXOq1MKHQGHQHCIAQ6AEILTAB#v=onepage&q=procesos%20concepto&f=false.Extraido el 06 de Abril del 2018</p>	<p>7&dq=procesos+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwifk6DCxJzaAhXOq1MKHQGHQHCIAQ6AEILTAB#v=onepage&q=procesos%20concepto&f=false</p>

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			distintas actividades elementales de un modo determinado(P. 227)				
13		a,J	Según Harrington,1997 en Heredia(2000) “un proceso es un conjunto lógico de actividades relacionadas y conectadas que toma entradas de proveedores,les añade valor y produce unas salidas para sus clientes”(P.41)	Un proceso esta conformado por una serie de actividades que están relacionadas y con respecto a la entrada de los productos de los proveedores les añade un valor agregado en las salidas de los productos(Heredia,2000)	La teoría del proceso se aplica en la tesis que va permitir conocer los productos de entradas y el proceso de transformación hasta la entrega al cliente.	Heredia,J(2000) .sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos.Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=uLit7WeQ7N4C&pg=PA41&dq=procesos+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwifk6DCxJzaAhXOq1MKHQG	https://books.google.com.pe/books?id=uLit7WeQ7N4C&pg=PA41&dq=procesos+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwifk6DCxJzaAhXOq1MKHQG#v=onepage&q=procesos%

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
						HCIAQ6AEIMzAC#v=onepage&q=procesos%20concepto&f=false.Extraido el 06 de Abril del 2018	20concepto&f=false
14		Tanenbaum;A	Según Tanenbaum (2003) menciona que “un proceso es básicamente un programa de ejecución. Cada proceso tiene asociado un espacio de direcciones”.(P: 34)	Un proceso es la realización de un programa de trabajo en ejecución y cada proceso tiene un espacio de trabajo(Tanenbaum,2003)	Se aplicara en la tesis realizando la revisión de la ejecución de cada proceso y el espacio de trabajo.	Tanenbaum,A(2003).Sistemas operativos modernos.Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=g88A4rxPH3wC&pg=PA34&dq=procesos+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwifk6DCxJzaAhXOq1MKHQGHQGHQ6AEIQDAF#v=onepage&q=procesos%	https://books.google.com.pe/books?id=g88A4rxPH3wC&pg=PA34&dq=procesos+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwifk6DCxJzaAhXOq1MKHQGHQGHQ6AEIQDAF#v=onepage&q=procesos%

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
						procesos%20concepto&f=false	20concepto&f=false
15		,A	Según Garcia(1998) un proceso se inicia de un punto de partida y presenta cuando durante el transcurso del proceso se presentan complicaciones en el sujeto de trabajo el cual ocasiona que se tenga medidas de contingencias para encontrar en una situación inicial conocida, se desea llevarlo hasta otra situación final distinta,tambin conocida, pero en el cambio se interponen una serie de barreras,obstaculos o impedimentos, que deben ser	Un proceso se inicia de un punto de partida y durante el transcurso del proceso se presentan complicaciones en el trabajo el cual ocasiona que se tenga medidas de contingencias para seguir con las operaciones correspondientes(Garcia ,1998)	El concepto de proceso se aplicara en el trabajo con la verificación del punto de partida y que estrategias se pueden plantear para minimizar los problemas dentro de la operación.	Garcia,A(1998).concepto de organización industrial Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=kQWYgYS5oMC&pg=PA27&dq=procesos++concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjt4_XGzZzaAhUlulMKHRuJCwEQ6AEIRjAG#v=onepage&q=procesos%20%20concepto&f=false. Extraido el 04 marzo del 2018	https://books.google.com.pe/books?id=kQWYgYS5oMC&pg=PA27&dq=procesos++concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjt4_XGzZzaAhUlulMKHRuJCwEQ6AEIRjAG#v=onepage&q=procesos%20%20concepto&f=false

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			franqueados mediante la realización de operaciones.(P27)				
16	Control	Fonseca, O	Según Fonseca (2011).El control comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración(P.15)	en una organización se considera a control como el plan de métodos y procedimientos cuya finalidad en la organización es velar por el bien de la organización y verifica las operaciones (Fonseca ,2011).	El control se va aplicar mediante inspecciones y registro de check list en donde nos va indicar el grado de orden y claridad tiene la gestión de stock.	Según Fonseca (2011).sistema de control interno.Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=Control&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjA9dzW_6jaAhXrwVkKHdPsB3UQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Control&f=false.Extraido	https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=Control&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjA9dzW_6jaAhXrwVkKHdPsB3UQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Control&f=false.Extraido

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
						do el 06 de Abril del 2018	
17	conocimiento	Arboniez ,A	Según Arboniez(2013)El conocimiento es como un proceso contingente y continuo que puede ser creado a través de múltiples modos.(observación,exploración,descripciones de fenómenos, catalogación, clasificación, búsqueda de subsistemas y modelos a través de la interacción.(P.28)	El conocimiento se define como un proceso continuo que puede ser adquiridos a través de distintas formas como por ejemplo observación , exploración y entre otras.(Arboniez,2013)	El conocimiento se va obtener por medio de la encuesta y entrevista que se va realizar a los colaboradores de la empresa con el objetivo de conocer el estado actual..	Arboniez,A(2013). Conocimiento para innovar.Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=5g08vBkgeUMC&printsec=frontcover&dq=Conocimiento&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjRu73mhKnaAhXEzVkJHRJ0DFoQ6AEILTAB#v=onepage&q=Conocimiento&f=false.Extraido el 06 de Abril del 2018	https://books.google.com.pe/books?id=5g08vBkgeUMC&printsec=frontcover&dq=Conocimiento&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjRu73mhKnaAhXEzVkJHRJ0DFoQ6AEILTAB#v=onepage&q=Conocimiento&f=false

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
18	Documentación	Guzman, M; Verstapp B	Según Guzmán(2002) La documentación es un proceso compuesto de varias actividades, como: determinar qué información es necesaria e identificar los medios para conseguirla; registrar la información descubierta y almacenarla en los contenidos apropiados (llamados documentos) o reunir los documentos ya existentes que contienen la información necesaria, organizar los documentos para hacerlos más accesibles; y transmitir realmente los documentos al usuario que necesita la información(P.7)	Los documentos están compuestos de diferentes actividades que puede contener información que permita identificar, registrar .los documentos permiten también transmitir información. (Guzmán, 2002)	La documentación que se va utilizar son las encuestas y guías de entrevista para poder obtener información necesaria para determinar el problema y a su vez buscar soluciones.	Guzman,M ; Verstapp, B(2002).¿qué es la documentación?. Recuperado de: https://www.huridocs.org/wp-content/uploads/2010/08/whatisdocumentation-spa.pdf .Extraido el 06 de Abril del 2018	https://www.huridocs.org/wp-content/uploads/2010/08/whatisdocumentation-spa.pdf

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
19	recursos	Chiavenato, I	Chiavenato(2011) Menciona que los recursos son “los medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales”(P.421)	Se considera como el núcleo de las organizaciones a los recursos, para realizar las tareas y así alcanzar los objetivos trazados en la organización y pueden ser un bien o servicio. (Chiavenato, 2011)	Los recursos se aplican para diferenciar los diversos recursos ya que no solo es humano sino también puede ser recursos materiales, recurso tecnológico, recursos técnicos y entre otros.	Chiavenato (2011).Administración de recursos humanos. Recuperado de: https://books.google.es/books/about/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUM.html?id=4I-KtgAACAAJ&redir_esc=y . Extraído el 20 de Marzo del 2018	https://books.google.es/books/about/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUM.html?id=4I-KtgAACAAJ&redir_esc=y
20		Rodríguez J.	Según Rodríguez (2003) indica: Los recursos se emplean en diversos ámbitos, pero siempre con el significado de ser medio para el logro de fines. En el lenguaje cotidiano decimos que una persona posee recursos. En	Se encuentran en varios entornos Los recursos con la finalidad de contar con la medición del logro de los fines, se considera como recursos a todo lo que posea el ser humano. (Rodríguez, 2003)	Los recursos se aplican mediante el reconocimiento de los elementos que contribuyan para solucionar una necesidad o para ejecutarla en la organización.	Rodríguez J. (2003). Sistemas de información: Aspectos técnicos y legales. Recuperado de: https://w3.ual.es/~jmrodri/sistemasdeinformacion.pdf .	https://w3.ual.es/~jmrodri/sistemasdeinformacion.pdf .

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			la informática se llaman recursos a los medios utilizados por los dispositivos para ejecutar sus funciones, provistos por los elementos del ordenador. (p.94)			Extraído el 04 marzo del 2018	
21		Prendes	Para Prendes (2001) explica: Los recursos son una la herramienta informática que permite que la información sea procesada, accesible y recuperable, con independencia de su lugar de almacenamiento físico, conforme a un modelo de estructura de datos que responda a los objetivos de la organización y a las necesidades de los usuarios de dicha organización. (p.7)	Los recursos son considerados como herramientas que facilita el procesamiento de la información, basada en una estructura direccionada al cumplimiento de las expectativas de la organización y a los requerimientos de los clientes. (Prendes, 2001)	Los recursos que se considerara serán el humano, tecnología y otros que permitan obtener datos en base a lo planteado en los objetivos y lo que se desea conseguir.	Prendes P. (2001). Accesibilidad en aplicaciones informáticas. Recuperado de: http://tecnologiaedu.us.es/nweb/html/pdf/paz10.pdf Extraído el 19 marzo del 2018	http://tecnologiaedu.us.es/nweb/html/pdf/paz10

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
22		Garcia;A & Boria ,S	Según Garcia(2006) Los recursos son un conjunto de factores o activos individuales que la empresa dispone y controla y que engloba disponibilidades financieras, elementos físicos ,patentes, marcas o recursos humanos. Además añaden que para que ks recursos sean realmente útiles deben ser adecuadamente gestionados y combinados para generar capacidades.(P.300)	Los recursos son un conjunto de factores autónomos que la organización establece y verifica englobando financieramente, los recursos pueden ser elementos físicos, recursos humanos, patentes, marcas y entre otros. Los recursos para que sean beneficiosos en la organización deben de estar gestionado adecuadamente.	Los recursos que se tomara de la organización estarán englobadas a la parte financiera esos recursos son los materiales que se encuentran en el almacén y también se le pedirá el apoyo a las personas que laboran en el área con la finalidad de mejorar la gestión de stock de la organización.	Garcia;A & Boria ,S(2006). Los nuevos emprendedores: creación de empresas en el siglo XXI. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=dphrkQacmPsC&pg=PA300&dq=Navas+y+Guerras+recursos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiEt7PEp57aAhXKs1kKHUKKAmoQ6AEILDAB#v=onepage&q&f=false	https://books.google.com.pe/books?id=dphrkQacmPsC&pg=PA300&dq=Navas+y+Guerras+recursos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiEt7PEp57aAhXKs1kKHUKKAmoQ6AEILDAB#v=onepage&q&f=false

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
23		Alegre,J	Según Wenerfelt en Alegre (2004) menciona que deben de considerar como recursos todo aquellos activos tangibles e intangibles que se vinculen a la empresa durante un periodo de tiempo relevante y que permitan a su dirección concebir e implantar estrategias que mejoren su eficiencia y eficacia(P.39)	Los recursos son todos los bienes percibidos y no percibidos que están vinculadas a la organización en un intervalo de tiempo que facilita concebir e implantar estrategias que ayuden en el proceso de mejora de las metas de la organización con la menor cantidad de recursos utilizados y con buena calidad.(Alegre, 2004)	Los recursos que se aplicaran en la organización son tangibles e intangibles que contribuirá con la plantación de estrategias que mejore la eficacia.	Alegre,J(2004), La gestión del conocimiento como motor de la innovación.recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=7gOxd4k-NG0C&pg=PA39&dq=Barney+(1991)+recursos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjkkq-YsZ7aAhUQjlkKHd7KAr0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Barney%20(1991)%20recursos&f=false. Extraído el 20 de Marzo del 2018	https://books.google.com.pe/books?id=7gOxd4k-NG0C&pg=PA39&dq=Barney+(1991)+recursos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjkkq-YsZ7aAhUQjlkKHd7KAr0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Barney%20(1991)%20recursos&f=false
24	Orden	Gonzales ,V	SegúnGonzales,(2005) “Orden es reducir alguna	El orden consiste en reducir cosas, métodos y entre otros con la	El orden se aplicara mediante la implementación de	Gonzales,V(2005). Diccionario de la Real Academia	https://books.google.com.pe/books?id=

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			cosa , método o regla ,quitando y enmendando su imperfección o confusión que padece.”(P.1018)	finalidad de quitar las imperfecciones.(Gonzales,2005)	la herramienta de las 5S.	Española Recuperado De:https://books.google.com.pe/books?id=KVLWwGYZpU0C&pg=PA1018&dq=orden+diccionario+REAL+ACADEMIA+ESPA%C3%91OLA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjL3faJkanaAhVloFkKHVruAtgQ6AEIPTAE#v=onepage&q=orden%20diccionario%20REAL%20ACADEMIA%20ESPA%C3%91OLA&f=false.Extraido el 06 de Abril del 2018	KVLWwGYZpU0C&pg=PA1018&dq=orden+diccionario+REAL+ACADEMIA+ESPA%C3%91OLA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjL3faJkanaAhVloFkKHVruAtgQ6AEIPTAE#v=onepage&q=orden%20diccionario%20REAL%20ACADEMIA%20ESPA%C3%91OLA&f=false

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
25	Sistema de información	Fernandez, V	Fernández (2006) menciona que el sistema de información es un conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un objetivo común. Aunque existe una gran variedad de sistemas, la mayoría de ellos pueden representarse a través de un modelo formado por cinco bloques básicos: elementos de entrada, elementos de	El sistema de información está compuesto por factores que interactúan entre sí con una misma finalidad. Hay una diversidad de sistemas, con frecuencia se representa en 5 bloques (elementos de entrada, elementos de salida, sección de transformación, mecanismos de control y objetivos). (Fernández, 2006)	El concepto se aplica e mediante la interacción de las diversas actividades que se realiza en la empresa, En este caso que será recopilando toda la información posible para así la gestión de stock de la empresa mejore.	Fernandez, c (2006). Desarrollo de sistema de Informacion Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Sm7jNzS_L0C&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiz5Li2uo_aAhVQuFMKHxMSC4EQ6AEIzAA#v=onepage&q=sistema%20de%20informacion&f=false . Extraído el 20 de Marzo del 2018	https://books.google.com.pe/books?id=Sm7jNzS_L0C&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiz5Li2uo_aAhVQuFMKHxMSC4EQ6AEIzAA#v=onepage&q=sistema%20de%20informacion&f=false

Nr o.	Categoría/ssubcategorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			salida, sección de transformación ,mecanismos de control y objetivos.(P.11)				
		Perez;A & Botella ,A& Olivella, R & Rodriguez ,J	Según Peña en Perez(2011)Por sistema de información se entiende la unión de la información y herramientas informáticas(programa o software) para su análisis con unos objetivos concretos	El sistema de información está conformada por la información y la herramienta informática el cual contribuye en el análisis de objetivos específicos Perez(2011)	El sistema de información se obtendrá de la data que maneja el área de logística en donde se acara información relacionada con los objetivos propuestos.	Perez;A& Botella ,A& Olivella,R & Rodriguez ,J(2011). Introducción a los sistemas de información geográfica y geotelemática.Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=xip1wtr8k58C&pg=PA202&dq=sistema+de+informacion+Pe%C3%B1a,+2006&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj884eStJ7aAhVvUd8KHQBVCcYQ6AEIJzAA#v=onepage&q	

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
						ahUKEwj884eStJ7aAhVvUd8KHQBVCcYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=sistema%20de%20informacion%20Pe%20C3%B1a%2C%202006&f=false. Extraído el 20 de Marzo del 2018	=sistema%20de%20informacion%20Pe%20C3%B1a%2C%202006&f=false
		Gomez; A & De abajo,N	Según Gómez(1997)El sistema de información es un instrumento previo e imprescindible para desarrollar el proceso de planificación y de control ,hasta tal punto, que la supervivencia de la empresa	El sistema de información se considera como un medio de apoyo que nos permite desarrollar lo planificado y llevar el control interno de las existencias de la empresa.. (Gómez1997)	El sistema de información se utilizara para conocer el desarrollo del área y evaluar el control de las existencias de los materiales en el almacen.	Gomez;A & De abajo,N (1997)Los sistemas de información en la empresa.Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=b52oExuISPoC&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiT-f2luJ7aAhUE	https://books.google.com.pe/books?id=b52oExuISPoC&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiT-f2luJ7aAhUE

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			del hoy y del mañana se ve condicionada por la existencia y disponibilidad de una eficaz dirección de los sistemas de información(P.2)			ahUKEwiT-f2luJ7aAhUENd8KHbTfBz44ChDoAQgrMAE#v=onepage&q=sistema%20de%20informacion&f=false. Extraído el 20 de Marzo del 2018	Nd8KHbTfBz44ChDoAQgrMAE#v=onepage&q=sistema%20de%20informacion&f=false
		Cobarsi,J	Según Cobarsi (2013)El sistema de información menciona que es preciso que contribuya a asegurar la eficacia (satisfacer necesidades),la eficiencia (productividad y ahorro),la	El sistema de información considera que es necesario asegurar la satisfacción de nuestros clientes y evaluar la productividad ,el ahorro, mejora continua y calidad (Cobarsi, 2013)	El sistema de información que se obtendrá se enfocara en ver la satisfacción del cliente interno, calidad de servicio mediante encuestas que se realizara a las personas de la organización.	Cobarsi, J (2013). Sistemas de información en la empresa. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=HtVkJTfGUAC&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiT-f2luJ7aAhUE	https://books.google.com.pe/books?id=HtVkJTfGUAC&printsec=frontcover&dq=sistema+de+informacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiT-f2luJ7aAhUE

Nr o.	Categoría/subcategorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			calidad y la mejora continua en las operaciones cotidianas , la rutina diaria de la organización.(P. 6)			ahUKEwiT-f2luJ7aAhUENd8KHbTfBz44ChDoAQg7MAQ#v=onepage&q&f=false. Extraído el 20 de Marzo del 2018	Nd8KHbTfBz44ChDoAQg7MAQ#v=onepage&q&f=false.
		Villasuso ,J & Torrealba ,J & Montero; J& Wallace, M	Villasuso (1976) El sistema de información es un proceso que se puede ajustar bastante a la descripción del modelo. Lo importante que merece destacarse de este modelo es que el producto del sistema de información es	El sistema de información es considerado como un proceso en donde se ajusta al modelo descrito de la organización, lo más resaltante del sistema de información es el impacto que genera el mensaje al receptor. (Villasuso, 1976)	El sistema de información que utilizara será encuestas, y registros de actividades para conocer los problemas que tiene la organización y buscar soluciones en esos aspectos.	Villasuso,J & Torrealba ,J & Montero;J& Wallace,M (1976)Manual para diseño de sistemas de información de mercado y pronósticos agropecuarios. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=DW8qAAAAYA	google.com.pe/books?id=DW8qAAAAYA&pg=PT82&dq=sistema+de+informacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwil75r2wp7aAhXnQ98KHZKoCCI4HhDoAQg-

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			el efecto que los mensajes producen en el receptor.(P:11)			AJ&pg=PT82&dq=sistema+de+informacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwil75r2wp7aAhXnQ98KHZKoCCI4HhDoAQg-MAU#v=onepage&q&f=false. Extraído el 20 de Marzo del 2018	MAU#v=onepage&q&f=false.
	Datos	Kenneth E	Según Kenneth(2005)Los datos son los primeros elementos que se determinan mediante las entrevistas y la observación.la infomacion de datos se podría resumir usando un formulario de	Los datos es considerado como elementos que se obtiene de la observación , entrevista y entre otros, estos datos están resumido en un istrumento de información(Kenneth,2005)	Los datos se obtendrán mediante la encuesta a todos los colaboradores y entrevista a los jefes de área mediante el instrumento de guía de entrevista con la finalidad de obtener información de la organización	Kenneth(2005). Análisis y diseño de sistemas. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=5-rZA0FggusC&pg=PT272&dq=datos+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjAlMqalKn	https://books.google.com.pe/books?id=5-rZA0FggusC&pg=PT272&dq=datos+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjAlMqalKn

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			identificación (P.247)			naAhURw1kKHe2eCiYQ6AEIWDAJ#v=onepage&q=datos%20concepto&f=false.Extraido el 06 de Abril del 2018	aAhURw1kKHe2eCiYQ6AEIWDAJ#v=onepage&q=datos%20concepto&f=false
	procedimiento						
	información						
5	Optimización	Duarte, A & Pantrigo, j& Gallegos, M	Según Duarte (2007)La optimización se concibe “como el proceso de intentar encontrar la mejor solución posible a un problema de optimización, generalmente en un tiempo limitado”.(P.1)	El tiempo de aprovisionamiento también conocido como lead time el cual consiste en el tiempo que se genera una orden hasta la entrega del pedido.(Casanova,2011)	Este concepto se aplicara mediante la evaluación de los diversos procesos que se tiene en el área de almacén para mejorar su gestión de stock.	Duarte, A & Pantrigo,j& Gallegos,M(2007). Metaheurísticas.Recuperado de : https://books.google.com.pe/books?id=KHWqm14sf1cC&pg=PA1&dq=optimizacion+concepto&hl=es-	https://books.google.com.pe/books?id=KHWqm14sf1cC&pg=PA1&dq=optimizacion+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixpa76xY_

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
						419&sa=X&ved=0ahUKEwixpa76xY_aAhUO21MKHaZTDuAQ6AEIJzAA#v=onepage&q=optimizacion%20concepto&f=false.Extraído el 28. De Marzo del 2018	aAhUO21MKHaZTDuAQ6AEIJzAA#v=onepage&q=optimizacion%20concepto&f=false
6	Tiempo de aprovisionamiento	Casanova, R & Barrera, O	Según Casanova (2011) "Se entiende por tiempo de aprovisionamiento (lead time en inglés) el tiempo que transcurre desde que se realiza la orden de pedido hasta que este es servido".(129)	El tiempo de aprovisionamiento es también conocido como lead time el cual consiste en el tiempo que se genera una orden hasta la entrega del pedido.(Casanova,2011)	El tiempo de aprovisionamiento se aplicara con la finalidad de conocer cuál es el tiempo de demora que hay entre la solicitud y la entrega del pedido.	Casanova, R & Barrera, O.(2011).Logística y comunicación en taller de vehículos.Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Ls1gXf-KURsC&pg=PA129&dq=lead+time+logistica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjup_O794_aAhXCt1kKHTgeDwYQ6AEIQzAF#	https://books.google.com.pe/books?id=Ls1gXf-KURsC&pg=PA129&dq=lead+time+logistica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjup_O794_aAhXCt1kKHTgeDwYQ6AEIQzAF#

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
7	Rotación	Ferrin,A	Según Ferrin (2005) la rotación es la magnitud que mide el grado de renovación de los productos almacenados; es decir; el flujo de movimiento de los productos respecto a su nivel de existencias. Todos los productos, de cualquier clase que sean, deben estar sometidos a un cierto	La rotación es un número de veces que un producto almacenado se traslada, todos los productos deben ser renovados en un cierto tiempo y se deben mover del almacén de acuerdo al ingreso(Ferrin,2005)	La rotación se aplicara evaluando en base a la frecuencia de salida de los productos y las fechas de renovación de los productos	ahUKEwjup_O794_aAhXCt1kKHTgeDwYQ6AEIQzAF#v=onepage&q=lead%20time%20logistica&f=false.Extraido el 28 de Maro del 2018	v=onepage&q=lead%20time%20logistica&f=false
						Ferrin,A(2006). Gestion de stock en almacenes.Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=jZbLuPSZIO0MC&printsec=frontcover&dq=rotacion+logistica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiLoPnO-I_aAhWRvVMKH YcrCoEQ6AEILTAB#v=onepage&q	https://books.google.com.pe/books?id=jZbLuPSZIO0MC&printsec=frontcover&dq=rotacion+logistica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiLoPnO-I_aAhWRvVMKH YcrCoEQ6AEILTAB#v=onepage&q

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
			grado de renovación, por el cual los que entraron en primer lugar al almacén deben ser los primeros en salir.(P.52)			&f=false.Extraído el 28 de Marzo del 2018	B#v=onepage&q&f=false
8	Mejora continua	Belohlav ek P	Según Belohlavek (2007)la mejora continua es una actitud basada en el concepto de estar a la búsqueda de incrementar el valor agregado que se brinda al cliente. Por ello es condición de mejora continua que haya una clara o orientación hacia el cliente.(P.78)	La mejora continua está basado en aumentar la calidad de los productos que se les ofrece a los clientes, dentro de la mejora continua se considera también a la orientación clara que se le brinde al cliente. (Belohlavek, 2007)	La mejora continua se aplicara en tal sentido que mejore los procesos, optimizar y mejorar la calidad del área y se convierta en un objetivo de la tesis.	Belohlavek P(2007).OEE: Overall Equipment Effectiveness.recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=gmvnz-ILjGYC&pg=PA78&dq=mejora+continua+concepto&hl=es-es-419&sa=X&ved=0ahUKEwic3t3d_o_aAhXOtIMKH e9hAT0Q6AEILDAB#v=onepage&q=mej	https://books.google.com.pe/books?id=gmvnz-ILjGYC&pg=PA78&dq=mejora+continua+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwic3t3d_o_aAhXOtIMKH e9hAT0Q6AEILDAB#v=onepage&q=mejora%20co

Nr o.	Categoría/ssub categorías	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
						ora%20continua%20concepto&f=false. Extraído el 28 de marzo del 2018	ntinua%20concepto&f=false

Matriz del método

N ro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Hurtado, J.	Según Hurtado (2010) "Visto desde la comprensión holística, las definiciones de investigación propuestas por los diferentes modelos epistémicos enfatizan aspectos parciales del	Contemplado la comprensión holística propuesto por los diferentes modelos epistémicos de los conceptos de la investigación destacan la figura parcial del proceso investigativo. Dentro de la investigación de manera global cada aspecto es importante en la	Este concepto se aplicara en la tesis proponiendo un trabajo de investigación integrado, organizado, proporcionando un plan de trabajo para mejorar la gestión de stock mediante la	Hurtado, J. (2010). Guía para la comprensión holística de la ciencia. Recuperado de: http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologia/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20cie	http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologia/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20cie

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
				proceso investigativo, pero cada aspecto es necesario para entender la investigación de manera global” (p.94).	investigación (Hurtado, 2010).	investigación holística.	para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf. Extraído el 24 de Marzo del 2018	ncia%20Unidad%20II.pdf
2	Enfoque	Mixto	Scribano A	Según Scribano (2007) menciona que el objeto de estudio es de carácter interpretativo y por lo tanto ponga énfasis en los significados que los propios hablantes hacen sus procesos. Los métodos de análisis son mixtos ya que	El enfoque mixto es de carácter interpretativo , por ello coloca énfasis en los significados de los propios hablantes, su análisis es de tipo cualitativo y cuantitativo.(Scribano,2007)	Este concepto se aplicara en la tesis en el análisis que se va realizar dentro del trabajo el cual va ser de forma cuantitativa y cualitativa.	Scribano A (2007). El proceso de investigación social cualitativa. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=YR0tjqk8my4C&pg=PA50&dq=enfoque+mixto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKewimm_X774X	https://books.google.com.pe/books?id=YR0tjqk8my4C&pg=PA50&dq=enfoque+mixto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKewimm_X774X

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
				reúnen análisis cuantitativo y cualitativo.(P..51)			hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi mm_X774XaAhUJhuAKHdh4DmwQ6AEINzAD#v=onepage&q=enfoque%20mixto&f=false. Extraído el 24 de Marzo del 2018	aAhUJhuAKHdh4DmwQ6AEINzAD#v=onepage&q=enfoque%20mixto&f=false
3	Tipo	Proyectiva	Hurtado, J.	Según Hurtado (2010) menciona que tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones. Los proyectos de	El tipo proyectivo tiene como finalidad crear o diseñar propuestas que logren resolver determinadas situaciones. Todos los proyectos de las diversas carreras que tengan un soporte de investigación proyectiva serán	Este concepto se aplicara en la tesis mediante instrumentos de diagnósticos y elaborando una propuesta de solución al problema encontrado dentro	Hurtado, J. (2010). Guía para la comprensión holística de la ciencia. Recuperado de: http://dip.una.edu.ve/mpe/017/metodologia/p	http://irisla.v.blogspot.pe/2010/10/hernandez-fernandez-y-baptista-2006-pdf.html

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
				arquitectura e ingeniería, el diseño de maquinarias, la creación de programas de intervención social, el diseño de programas de estudio, los inventos, la elaboración de programas informáticos, entre otros, siempre que estén sustentados en un proceso de investigación, son ejemplos de investigación proyectiva. Este tipo de	ejemplos de una investigación que potencie el desarrollo tecnológico. (Hurtado, 2010).	de la organización.	aginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf. Extraído el 24 de marzo del 2018.	

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
				investigación potencia el desarrollo tecnológico.(P.133)				
4	Nivel	Comprensivo		Según Hernandez, fernandez y Baptista(2006) menciona que el nivel comprensivo va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre concepto; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales.como su nombre lo indica,su interés se centra en explicar por qué	El nivel comprensivo son definiciones que están relacionadas y están destinadas a dar respuesta a los eventos sociales y físicos, se concentra en dar la explicación de las causas de las cosas, como se manifiesta y el porqué de la relación de las variables (Baptista2006)	El nivel compresivo se aplicara mediante la explicación del porqué de los problemas que se presentan en el área y cómo podemos mejorarla mediante la utilización de instrumentos.	Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. Recuperado de: https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf Extraído el 21	https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
				ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables (p.86)			de marzo del 2018	
5	Método	Inductivo y deductivo	Bernal, A	Según Bernal (2006) menciona que este método de inferencia basada en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de	El método inductivo y deductivo está soportado en lógica y vinculado con la investigación de hechos exclusivos, el deductivo parte de lo global a lo singular a diferencia del inductivo que parte de lo singular a lo global. (Bernal, 2006)	El método inductivo y deductivo se aplicará en la tesis de la manera en que se tiene que recabar información de lo general a lo particular y viceversa.	Bernal, A: (2006). Metodología de la investigación Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=h4XeFai59oC&pg=PA56&dq=metodo+inductivo+y+deductivo+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj9-Myi7YraAhUGoFMKHUKxB	https://books.google.com.pe/books?id=h4XeFai59oC&pg=PA56&dq=metodo+inductivo+y+deductivo+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj9-Myi7YraAhUGoFMKHUKxB

Nro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
					lo particular a lo general).(P:56)			M)yi7YraAhUGoFMKHUKxBcsQ6AEIMD AC#v=onepage&q=metodo%20inductivo%20y%20deductivo%20investigacion&f=false. Extraído el 24 de Marzo del 2018.	csQ6AEIMDAC#v=onepage&q=metodo%20inductivo%20y%20deductivo%20investigacion&f=false
6	Población	Cuanti	33 colaboradores	Hernandez,B	Según Hernández (2001) define como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar. Esta información se puede dar en	La población se define como un grupo de ítems o unidades de un determinado lugar en el espacio y tienen características similares. La población en estadística se conoce como un conjunto de funciones que tienen propiedades	El concepto de población se aplicara de tal forma que nos ayudara a determinar la población de estudio.	Hernandez,B(2001). Tecnicas estadísticas de investigación social. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA127&dq=poblacion+investigacion&hl=es-419&sa=X	https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA127&dq=poblacion+investigacion&hl=es-419&sa=X

N ro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
					medias o datos porcentuales. La población es una investigación estadística se define arbitrariamente en función de sus propiedades particulares.(P.1 27)	particulares(Hernandez, 2001)		poblacion+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjUlc-c74raAhWB11MKHTWkBUYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=poblacion%20investigacion&f=false	&ved=0ahUKEwjUlc-c74raAhWB11MKHTWkBUYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=poblacion%20investigacion&f=false
	Cuali	4 colaboradores		Moreno, G.	Según Moreno (2007)menciona que las características y la amplitud de la población a estudiar son determinadas por cada investigador	La población a estudiar es determinada por la persona que realiza la investigación disgregando de los objetivos de la investigación , y la probabilidad de acceso a la población que la	El concepto de población se aplicara determinando la población de estudio, el cual nos ayudara a concluir si la propuesta	Moreno,G. (2007). Introducción a la metodología de la investigación educativa II. Recuperado de: https://books.g	https://books.google.com.pe/books?id=15t_h9QddksC&pg=PA8&dq=poblacion+investigacion&hl=es-

Nro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
					dependiendo tanto de los objetivos de su investigación, como de las posibilidades de acceso a los elementos que la integran, así como de los recursos con que cuenta para realizar su labor.(P.8)	integran y los recursos.(Moreno,2007)	planteada es viable.	oogle.com.pe/books?id=15t_h9QddksC&pg=PA8&dq=poblacion+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjUlc-c74raAhWB11MKHTWkBUYQ6AEIPTAE#v=onepage&q=poblacion%20investigacion&f=false. Extraido el 26 de Marzo del 2018	419&sa=X&ved=0ahUKEwjUlc-c74raAhWB11MKHTWkBUYQ6AEIPTAE#v=onepage&q=poblacion%20investigacion&f=false
7	Muestra	Cuantitativa	33 colaboradores Técnica de muestreo:	Hernandez,B	Según Hernández (2001) define como parte más o menos grande, pero	La muestra es un subconjunto extraído de la población cuyas características son similares,	Este concepto se aplicara utilizando representativa el cual permitirá evaluar si la	Hernández (2001). Técnicas estadísticas de investigación	https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
		aleatorio simple		representativa de un conjunto o población, cuyas características deben reproducirse lo más aproximadamente posible.cientificamente, las muestras son parte de un conjunto(población)metódicamente seleccionada que se somete a ciertos contrastes estadísticos para inferir resultados sobre la totalidad del universo	estadísticamente la muestra se utiliza en base a la estadística para conocer la solución del total de la población. (P.127)	propuesta es viable	social. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA127&dq=poblacion+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjUlc-c74raAhWB11MKHTWkBUYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=poblacion%20investigacion&f=false . Extraído el 26 de Marzo del 2018	qUC&pg=PA127&dq=poblacion+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjUlc-c74raAhWB11MKHTWkBUYQ6AEIJzAA#v=onepage&q=poblacion%20investigacion&f=false

N ro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
		Cua li			investigado.(P:127)				
8	Unidades informantes	Cuantitativa	Colaboradores		Según Mas (2001) menciona que en encuestas económicas a empresas multicentros, la unidad informante suele ser la sede central, fijando la persona informante según los datos demandados en el cuestionario.(P. 367)	Las unidades informantes se consideran también a las encuestas , suele realizarse a un grupo de personas de la sede central de acuerdo a los datos que deseamos obtener(Mas,2001)	Las unidades informantes se aplican en el trabajo seleccionando a las personas que nos pueden brindar información ya sea mediante un instrumento.	Mas,F(2005). Temas de investigación comercial .Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=SXM6DwAAQBAJ&pg=PA367&dq=CONCEPTO+DE+Unidad+informante+EN+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwji-eu-kIvaAhUFvF	https://books.google.com.pe/books?id=SXM6DwAAQBAJ&pg=PA367&dq=CONCEPTO+DE+Unidad+informante+EN+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwji-eu-kIvaAhUFvF

N ro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
								MKHRUOCm8QuwUIKjAA#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20Unidad%20informante%20EN%20investigacion&f=false. Extraído el 26 de Marzo del 2018	vFMKHRUOCm8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20Unidad%20informante%20EN%20investigacion&f=false
		Cuali	¿A quiénes entrevistado?						
9	Técnicas	Cuanti	Encuesta	García, F	Según García(1993) menciona que la encuesta es una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de	La encuesta es parte del estudio realizada sobre la muestra del total de la población que se realiza utilizando preguntas estandarizadas con la finalidad de obtener resultados cuantitativos	La encuesta se aplicara elaborando un listado de preguntas el cual nos ayudara poder recoger datos del	García Ferrando, M. (1993). La Encuesta. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira	

Nro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
					<p>sujetos representativa de un colectivo más amplio,</p> <p>que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la</p>	<p>que pueden ser subjetivas y objetivas de la población (Garcia, 1993)</p>	<p>problema y poder evaluarlo mediante estadística.</p>	<p>(Comp.), El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad.</p>	

Nro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
		Cuali	Entrevista	Lopez C& Figueroa	<p>población (P. 152).</p> <p>Según Lopez (2002) La entrevista es una conversación (entre dos personas) que se sostiene con un propósito definido y no por la mera satisfacción de conversar. Nos referimos con el termino entrevista a una forma especial de interacción verbal, que se realiza con un propósito definido u se centra en un área determinada de contenido.(P.205)</p>	<p>La entrevista es una conversación sostenida entre dos personas con un propósito establecido , es conocida también como una interacción verbal que está centrado en un tema.(López 2002)</p>	<p>La entrevista se aplicara mediante la realización de un listado de preguntas el cual sera realizado a las personas que estén más relacionados con el tema.</p>	<p>Lopez C& Figueroa(2002).Procedimientos y técnicas de selección y orientación.Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=xP4-ZuF0OCUC&pg=PA205&dq=entrevista+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjPwvHsi5DaAhXBU1MKHcUxDuMQ6AEILjAB#v=onepage&q=entrevista</p>	<p>https://books.google.com.pe/books?id=xP4-ZuF0OCUC&pg=PA205&dq=entrevista+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjPwvHsi5DaAhXBU1MKHcUxDuMQ6AEILjAB#v=onepage&q=entrevista</p>

Nro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
								%20concepto &f=false. Extraído el 28 de Marzo del 2018	%20concepto&f=false
10	Instrumento	Cuantitativo	Cuestionario	Hernández, R	Según Brace,2008 en Hernández (2010) Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis Comentaremos primero sobre las preguntas y	El cuestionario esta basado en un conjunto de preguntas respecto atemas que se desea medir. debe ser clara, congruente y entendible ,también debe estar enfocado en el problema planteado y debe de tener una estructura entendible.(Hernández 2010)	El cuestionario que se aplicara sera basado en respuesta de cuestionario de escala Likert el cual nos permitirá obtener data que nos permita obtener el problema y las posibles soluciones.	Hernández, R. (2010). <i>Metodología de la Investigación</i> . Recuperado de. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion/C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf . Extraído el 26 de Marzo del 2018	https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion/C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Nro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
					<p>luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios.(P.217)</p>				
	Cuali	Guía de Entrevista	Hernandez,R	<p>Según Cuevas, 2009 en Hernández (2010) la guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la Información necesaria para comprender de manera completa</p>	<p>La guía de entrevista es un medio de ayuda para obtener información que nos permita comprender de forma profunda el problema en estudio, existes varios modelos de guías de entrevista pero tiene por objetivo identificar información</p>	<p>La guía de entrevista que se aplicara consistirá en una lista de preguntas que se realizara a las personas de la empresa que tengan el mayor conocimiento del</p>	<p>Hernández, R. (2010). <i>Metodología de la Investigación</i>. Recuperado de. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_inve</p>	<p>https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Methodologia%20de%20la%20investigacion/C3B</p>	

N ro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
					y profunda el fenómeno del estudio. No existe una única forma de diseñar la guía, siempre y cuando se tengan en mente dichos aspectos.(P.424)	que ayude para el problema.(Hernández 2010)	problema planteado.	stigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20Edici%C3%B3n.pdf. Extraído el 26 de Marzo del 2018	3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
11	Análisis de datos	Cuantitativa	Medidas de frecuencia y porcentajes Pareto (80/20)	Bereson, M	Bereson(2008) menciona que el El diagrama de Pareto son las respuestas categorizadas que se trazan en orden descendente de acuerdo con sus frecuencias y se combinan con la línea de	El diagrama de Pareto permite ordenar las respuestas en un orden descendente de acuerdo a las frecuencias y están combinadas con los porcentajes acumulados en la gráfica, permite identificar el orden de prioridades. (Bereson2008)	El diagrama de Pareto se utilizara para analizar las respuestas de las encuestas obtenidas y nos permitirá detectar la causa del problema que está generando la mala gestión de stock.	Bereson ,M ,Levine ,d&Khrebiel,T (2008)Estadísticas para la administración . Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Aw2NKbDJJoZoC&pg=PA25&dq=	https://books.google.com.pe/books?id=Aw2NKbDJJoZoC&pg=PA25&dq=

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
				<p>porcentaje acumulando en la misma gráfica . este diagrama permite identificar situaciones en las que se da el principio de Pareto.(P.25)</p>			<p>diagrama+de+pareto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjhsMS_243aAhVGpFkKHalFCdgQ6AEIMTAC#v=onepage&q=diagrama%20de%20pareto&f=false. Extraido el 26 de marzo del 2018</p>	<p>MS_243aAhVGpFkKHalFCdgQ6AEIMTAC#v=onepage&q=diagrama%20de%20pareto&f=false</p>

Nro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
	Cuali	Triangulación	Ruiz;J	Según Ruiz (2004) La triangulación es una forma de intentar dar mayor fiabilidad y validez a los resultados de la evaluación. Se trata de buscar la convergencia de la información proveniente de distintos conjuntos de datos teniendo en cuenta	La triangulación es para dar validez y fiabilidad a los resultados obtenidos dentro de la evaluación, busca convergencia de la información obtenida de las diferentes fuentes para realizar la triangulación hay que considerar los siguientes aspectos como las condiciones y el recojo de datos.(Ruiz2004)	La triangulación se aplicara mediante el análisis y la combinación de las fuentes de datos de información.	Ruiz;J(2004), como hacer una evaluación de centros educativos. recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=6yTipw09DVkC&pg=PA162&dq=triangulacion+de+datos+se&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMouqNipDaAhVR0IM	https://books.google.com.pe/books?id=6yTipw09DVkC&pg=PA162&dq=triangulacion+de+datos+se&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMouqNipDaAhVR0IM	https://books.google.com.pe/books?id=6yTipw09DVkC&pg=PA162&dq=triangulacion+de+datos+se&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMouqNipDaAhVR0IM
					diferentes puntos de vista, para realizar la triangulación es preciso que se hayan determinadas condiciones a la			MouqNipDaAhVR0IMKHW AoBEkQ6AEI QTAF#v=onepage&q=triangulacion%20de%20datos%20se&f=false.	KHW AoBEkQ6AEI QTAF#v=onepage&q=triangulacion%20de%20datos%20se&f=false.

N ro	Elementos metodológicos		¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
					hora de la planificación de la evaluación y la recogida de datos.(P.162)			Extraído el 28 de Marzo del 2018	os%20se& f=false

Construcción de la categoría problema

