



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Propuesta de Metodología Kanban para la mejora de procesos  
de almacén en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020**

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

**AUTOR**

Br. Hernandez Villalta, Jorge Luis

ORCID: 0000-0002-1638-8391

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Supply chain management

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

Dr. Jose Luis Herrera Salazar

ORCID: 0000-0002-8869-3854

Secretario

Mtro. Julio Vidal Rischmoller

ORCID: 0000-0002-6155-8118

Vocal

Mtro. Mtro. Jorge Ernesto Cáceres Trigos

ORCID: 0000-0001-5582-3002

Asesor metodólogo

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

ORCID: 0000-0001-8910-222X

Asesor temático

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325X

## **Dedicatoria**

En primer lugar, dedico a mis hijos, Alondra, Jordán y Esposa Dana, Fueron el motor por el cual pude cumplir mi sueño, a mis padres Daniel, Rosario, Hermanos por su apoyo incondicional que estuvieron en todo momento, finalmente amistades y compañeros de estudio quienes me apoyaron.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la universidad privada Norbert Wiener, quien, con su personal y cuerpo docente altamente calificado, fueron los facilitadores en ampliar mis conocimientos.

También agradezco a mis asesores, por su apoyo incondicional durante el desarrollo del presente trabajo.

## Declaración de Autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020

Yo, Hernandez Villalta Jorge Luis estudiante de la escuela académica profesional de Ingenierías de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Propuesta de Metodología Kanban para la mejora de procesos de almacén en la empresa Oxígeno On Line sac, Lima 2020" para la obtención del Título Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.

  
Firma  
Hernandez Villalta Jorge Luis  
DNI: 41072630



Huella

Lima, 30 de Junio de 2020.

## Índice

Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	23
2.1 Enfoque y tipo	23
2.2 Población, muestra y unidades informantes	24
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.5 Proceso de recolección de datos	28
2.6 Método de análisis de datos	28
III. RESULTADOS	29
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	29
3.2 Descripción de resultados cualitativos	37
3.3 Diagnóstico	41
3.4 Propuesta	45
3.4.1 Priorización de los problemas	45
3.4.2 Consolidación del problema	45
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	45
3.4.4 Categoría solución	47
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	47
3.4.6 Actividades y cronograma	49
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
4.1 Discusión	50
4.2 Conclusiones	52

4.3 Recomendaciones	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	60
Anexo 1: Matriz de la investigación	61
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	62
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	103
Anexo 4: Instrumento cualitativo	106
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	110
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	111
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti	114
Anexo 8: Matrices de trabajo	115

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Porcentajes de ítems: sub categoría personal.	29
Tabla 2 Porcentajes de ítems: sub categoría Equipos.	30
Tabla 3 Porcentajes de ítems: sub categoría Procesos.	32
Tabla 4 Porcentajes de ítems: sub categoría Control.	33
Tabla 5 Pareto de la categoría gestión de inventarios de la empresa Oxigeno on line SAC.	35

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Frecuencias y porcentajes de ítems: sub categoría recepción.	29
Figura 2 Frecuencias y porcentajes de ítems: sub categoría equipos.	31
Figura 3 Porcentajes de ítems: sub categoría Procesos.	32
Figura 4 Porcentajes de ítems: sub categoría Control.	34
Figura 5 Pareto de la categoría gestión de Inventarios de la empresa Oxígeno on line SAC.	36
Figura 6 Subcategoría Personal.	37
Figura 7 Subcategoría Equipos.	39
Figura 8 Subcategoría Procesos.	40
Figura 9 Análisis Mixto.	44

## Índice de cuadros

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1 Categorías y subcategorías apriorísticas.	26
Cuadro 2 Matriz de direccionalidad de la propuesta.	48
Cuadro 3 Matriz de tácticas, actividades y cronograma.	49

## Resumen

La investigación se realiza con el objetivo de analizar y mejorar los procedimientos de gestión de inventarios, dado que actualmente se tiene problemas de retrasos debido básicamente por una falta de concertación entre los diversos departamentos de la empresa tanto con los proveedores y la distribución de los cilindros de gas, originando también pérdidas en estos activos por una falla de codificación. También se presentan demoras en el tiempo de recojo de los balones de los clientes de Oxígeno On Line SAC.

Con la investigación se espera mejorar todos los procesos que involucran la comercialización de los cilindros de gas tales como la optimización de los tiempos de entrega, la ubicación de los cilindros en el almacén de la empresa, la codificación de los cilindros que evite pérdidas de los mismos, el tamaño óptimo de pedido de los cilindros a los proveedores, sincronizar los tiempos de recojo de los cilindros de gas de los clientes, etc.

La empresa Oxígeno On line SAC presenta problemas debido a que no cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para operar la empresa, además de no aplicar el lote económico para gestionar los pedidos a los proveedores, lo que origina muchas veces la existencia de diferencias entre el conteo físico de los inventarios y lo que se registra en el sistema, lo que se origina por una falta de control en el almacén y que en muchas ocasiones generan desabastecimiento de los principales productos. Además, se ha diagnosticado un nivel bajo de cumplimiento en la administración del almacén de la organización lo que se ve ahondado en la desorganización de los registros de los productos Este diagnóstico permitió hacer referencia a los problemas de la falta de seguimiento en el proceso de almacén generando desabastecimiento de los principales productos.

*Palabras clave:* Inventarios, procesos, stock, eficiencia.

## **Abstract**

The research is carried out with the objective of analyzing and improving inventory management procedures, given that currently there are problems of delays due basically to a lack of agreement between the various departments of the company both with suppliers and the distribution of gas cylinders, also causing losses in these assets due to a failure of coding. There are also delays in the time of collection of the balloons from the customers of Oxigeno On Line SAC.

With this research, it is expected to improve all processes involved in the commercialization of gas cylinders, such as optimization of delivery times, location of cylinders in the company's warehouse, coding of cylinders to avoid losses, optimal order size of cylinders from suppliers, synchronization of collection times of gas cylinders from customers, etc.

The company Oxygen line SAC presents problems due to the fact that it does not have the necessary technological resources to operate the company, in addition to not applying the economic lot to manage the orders to the suppliers, which often causes the existence of differences between the physical count of the inventories and what is registered in the system, which is caused by a lack of control in the warehouse and which in many occasions generates a shortage of the main products. In addition, it has been diagnosed a low level of compliance in the administration of the organization's warehouse, which is deepened in the disorganization of the products' records. This diagnosis allowed us to refer to the problems of the lack of follow-up in the warehouse process, generating a shortage of the main products.

*Keywords:* Inventories, processes, stock, efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

La Empresa de confecciones materia del caso de estudio en Colombia, tiene limitaciones en la administración y evaluación de los stocks de la materia prima, además de no tener una correcta clasificación de los mismos, lo que redundaría en mayores costos para la compañía. Esta situación es muy común en las empresas lo que conlleva a que se presenten mayores problemas en la gestión de los inventarios en las organizaciones, por lo que es necesario analizar dichas causas para poder plantear las medidas correctivas (Pinzón, Pérez y Arango, 2010).

Muchas empresas a nivel mundial se enfrentan al problema de minimizar sus costos con la meta final del goce de los accionistas, y esto se presenta en general por la necesidad de los gestores de la empresa de frente a la competencia, recurriendo generalmente al área logística como punto de partida dado que es allí donde generalmente se presentan los mayores problemas por las deficiencias que se dan en la administración de los inventarios (Alzate y Boada 2017).

La empresa Fabricato S.A. tuvo que parar su producción debido a que se encontró un exceso en la capacidad de almacenamiento de productos terminados, lo que tuvo una influencia negativa en los costos y por lo tanto en los indicadores financieros y además originó que la productividad de la empresa disminuyera lo que definitivamente tiene un impacto negativo frente a la competencia de la compañía (Agudelo y López, 2018).

Los gestores de la empresa Joyería Silvy S.A. tienen desconfianza en la propia información de sus inventarios, dado que presentan problemas en el control de los artículos en Stock. Estos problemas se presentan porque la información que cuentan sobre sus inventarios no es completa, solo son generalidades los mismos que están registrados en los códigos de los productos (González, 2017).

La empresa SOHO Color Salón & Spa en Trujillo presenta carencias en la administración y control de los productos en el almacén, encontrándose además que la forma como se estaba gestionando los inventarios presenta fallas tanto en la clasificación como en

el control de los productos ocasionando que se incurran en mayores costos por un manejo deficiente y toma de decisiones en base a indicadores reales (Pérez y Wong 2018).

La empresa Lenmex Corporation S.A.C. de Trujillo, presenta problemas en la gestión logística por lo cual fue necesario hacer un estudio actualizado determinando un nuevo patrón de administración de stocks modificando el existente pues ocasiona distorsiones en la evaluación que a su vez influía en mayores costos logísticos (Pastor y Javez 2017).

La empresa Oxígeno On Line SAC, presenta problemas en la dirección de los productos en el almacenamiento y distribución debido a carencias en el programa de capacitación del personal, la automatización de los procesos, el uso de equipos poco apropiados, la carencia de procesos estandarizados en la cadena de suministros y el control de los inventarios lo que impacta directamente en la excelencia e imagen de la compañía frente a los clientes, ocasionando además sobre costos para la compañía. Por otro lado, es importante señalar que la empresa presenta carencias en el empleo de equipos de última tecnología para poder realizar un control efectivo de los stocks de los productos que distribuye, originando con ello que los tiempos empleados en los distintos procesos aumenten de manera considerable ocasionando demoras en la atención a otros clientes, además se encuentra también algunos problemas en el mantenimiento de las unidades de distribución.

Además, se puede observar que la compañía no determina correctamente el tamaño de pedido de los productos originando con ello problemas en la clasificación de los productos en el almacén y un sobre stocks de los mismos, lo que conlleva a aumentar los costos de almacenamiento y perjudicando con ello la productividad en la administración de los stocks de la compañía Oxígeno On Line SAC.

Castañeda y Silva (2015), realizó la tesis Implementación de un sistema de gestión de inventarios en MELEXA S.A. Colombia, el trabajo analizado bajo un enfoque cuantitativo, con el método hipotético deductivo, mediante la observación y un análisis documental de los registros de inventarios, dando como resultado que dentro de la organización investigada los elementos que causan la deficiente administración de stocks

son: a) La No existencia de un sistema con el cual se gestione la evaluación de inventario de Melexa S.A. b) Carencias en la supervisión de los insumos de la compañía, lo que causa stocks erróneos al comparar los documentos con lo físico c) la presencia de retardos y deterioros que no son necesarios en la localización y separación de productos lo que se da por el mal reparto en los centros de distribución (CEDIS), d) el reproceso de digitación e impresión de los documentos y e) la falta de información relacionados con los costos debido a los sobrestocks .

Nail (2016), realizó la tesis denominada Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada. Chile, tuvo como propósito proponer una mejora para la administración de inventarios en la organización “Repuestos España”, por medio del análisis de la demanda aplicando la teoría de inventarios, aumentando la eficiencia empleando los recursos y disminuyendo los costos involucrados al inventario. La investigación es de enfoque cuantitativo y aplicado en la que se aplicó el método deductivo. Se seleccionó como muestra 2994 registros de productos, sobre los que se hizo la clasificación ABC para determinar aquellos productos que son los que más rentabilidad tienen para la empresa. Del total de productos codificados, solo 319 originan el 70% de las ventas totales. Estos productos clasificados como de tipo A, son los que se han considerado para la investigación, optándose por llevar a cabo un pronóstico empírico dando como resultado que la mejor predicción se puede hacer manteniendo la demanda del año 2015 para el año 2016.

Ascencio, González y Robles (2017), realizó la tesis denominada El inventario como determinante de la rentabilidad en las distribuidoras farmacéuticas, cuyo objetivo fue diagnosticar la evaluación de inventarios, en el contexto de distribución farmacéutica en Guayas-Ecuador, determinado la influencia en los costos y utilidad de las empresas. El método empleado para diagnosticar contablemente comprendió la observación, entrevistas y encuestas que se aplicaron en una compañía de distribución de productos farmacéuticos en el tema de los inventarios, basándose en un trabajo exploratorio y descriptivo. La empresa seleccionada fue JRC PHARMA S.A. En dicha empresa conformada por 25 empleados se tomó como muestra 15 de ellos relacionados al área contable y administrativa. Los resultados arrojaron problemas en el control de inventarios en el área de distribución, presentando carencias en el control, y en la rotación.

Salas y Acevedo (2016) en su tesis denominada Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro, tuvo como objetivo avalar la disposición apropiada de los elementos necesarios (materia prima, materiales en proceso, productos terminados, insumos, repuestos, etc.), en condiciones óptimas. La investigación es de enfoque cuantitativo, de método deductivo y una población finita de 55 empresas las mismas que se utilizó como muestra. Se elaboró un cuestionario de medición que posee 3 elementos básicos: i) integración interna ii) integración externa con proveedores y clientes claves, iii) colaboración con proveedores y clientes. Cada uno de estos elementos tienen rangos establecidos de valores, así para niveles de integración y colaboración bajo (0%-35%), medio (36%-75%) y alto (76%-100%). Los resultados arrojan bajos niveles de integración de procesos de gestión de inventarios.

Ferrero (2015) en su estudio La gestión de inventarios. Aplicación práctica en una empresa del sector farmacéutico. El propósito fue establecer en una empresa del sector farmacéutico un sistema de administración de inventarios con la meta de maximizar los indicadores de dicha compañía. El método empleado se trató de un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio descriptivo, con un método deductivo y en la que se utilizó como instrumento el análisis documentario de la información registrada de los stocks y que se complementó con la opinión de los responsables de los proveedores de los artículos. Los resultados encontrados muestran que los productos más relevantes para la entidad son entregados por los proveedores 2, 3 y 4 comprobando la influencia que tiene cada empresa proveedora en la entidad cumpliendo con las características de la cadena de suministros.

Ochoa (2018) mediante su investigación titulada “Gestión por procesos para mejorar el almacén de una empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018”, planeó una propuesta de mejorar los procesos de la gestión de almacén en una organización que comercializa partes para el sector automotriz. La investigación se analizó mediante el enfoque mixto, de tipo proyectiva, y método inductivo-deductivo. La población, muestra fue de 57 colaboradores y 3 jefes. Los resultados de la tesis indican que no existe una adecuada señalización, incrementando los riesgos en el plano laboral, además se halló un almacén falto de una organización y que no cumple con las normas, además de faltantes en el stock cíclico, productos mal conservados y que ocupan mucho espacio, siendo éste la causa principal en una deficiente organización en las locaciones de los artículos.

Vilela (2017) en su investigación titulada "Gestión de inventarios en una empresa de artículos eléctricos – Puente Piedra, 2017", tuvo como objetivo la descripción del contexto de la gestión de los stocks en una empresa de productos del rubro eléctrico. El método empleado se basó en un enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental, cuya población y muestra estuvo conformada por los registros de inventarios del año 2017. Los resultados demostraron que no se hacen auditorías para comprobar que los registros que existen en el sistema no coinciden con las unidades que se encuentran en el almacén. En el caso de que dichas unidades sean diferentes se pone al día los registros en el sistema informático dejando de lado la investigación del motivo por el cual se presentan dichas diferencias entre los datos del sistema y la cantidad física en el almacén si esta diferencia es mayor al 1%.

Bermejo (2017) en su tesis titulada "Implementación de la Gestión de Inventarios para mejorar la productividad del almacén en la empresa VMWARESIS S.A.C., Lima, 2016", tuvo como meta determinar si la implementación de la Gestión de Inventarios mejora la productividad del almacén en la empresa VMWARESIS S.A.C. el método utilizado se caracteriza por ser de enfoque cuantitativo, aplicada, y método deductivo no experimental, cuya población y muestra estuvo conformada por los registros de inventarios del año 2016. Se encontró que no se puede evaluar ni administrar de forma adecuada los inventarios, dado que la compañía contaba con distintas ubicaciones de los almacenes que son los más apropiados, además de que las atenciones en los despachos se hacían fuera de tiempo, careciendo de documentos de control.

Franco (2017) en la tesis cuyo título es "Gestión de inventarios en una empresa comercializadora y distribuidora de productos farmacéuticos veterinarios, Lima, 2017", planteó realizar una propuesta de programa de cómo mejorar la administración de inventarios, el almacén para aumentar la productividad y eficiencia a través de labores. La metodología de la investigación es de enfoque mixto, de tipo proyectiva, y método deductivo no experimental, cuya población y muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de la empresa. Los resultados demuestran la existencia de dificultades en la administración de los inventarios, por las deficiencias que se presentan a lo largo de la cadena de suministros. En este sentido se llevan a cabo procedimientos y herramientas que conduzcan al logro de metas con el propósito de que la organización optimice el control de los inventarios que existen en

el almacén, asimismo en paralelo una distribución y espacios ordenados para la ubicación de los artículos.

Neira (2018) en su investigación titulada Gestión de inventarios en una empresa industrial, Lima 2018. El propósito es de proponer la implementación de gestión de inventarios para una empresa industrial. La metodología empleada es de enfoque mixto, de tipo proyectiva, y método deductivo no experimental, cuya población y muestra estuvo conformada por 3 colaboradores de la organización encargados del área contable de la empresa. Los resultados mostraron que la compañía presenta carencias de un programa de control que optimice los procesos que se hacen diariamente, y que reflejan los cambios que tienen los stocks en la economía, en consecuencia carece de un consistente plan de administración evitando contingencias y estas sean representada como perjuicio cualitativas o cuantitativas, existiendo lotes de productos que se están malogrando o inconsistencias entre la información que brinda el sistema y los productos físicamente, por lo tanto se plantea mejor el proceso de los stocks de la empresa comercial.

La teoría de la restricciones planteada por Goldratt radica en la importancia que tiene en la gestión de una organización porque es una metodología que brinda grandes alcances para lograr la mejora continua en la organización, debido a que justamente a que permite identificar aquellos factores u operaciones de los distintos procesos que origina los cuellos de botella y que tienen una repercusión muy fuerte en el retraso de los tiempos establecidos para los distintos procedimientos originando un excesivo tiempo de espera y por consiguiente su influencia directa en aumento de los costos de distribución de los productos de la compañía, además de influir también en el descenso de la productividad como efecto de una disminución en los indicadores de eficiencia y eficacia.

La teoría general de sistemas tiene su sustento en considerar a la empresa como un todo integrado en donde todos los subsistemas están relacionados, por lo que es imprescindible identificarlos plenamente con el propósito de tomar las decisiones y acciones que permitan optimizar los procesos. En este sentido la teoría va a permitir a los encargos de la dirección de la empresa Oxígeno On Line SAC a integrar todos los procesos que se realizan en la compañía asumiéndolo como un todo integrado de tal forma que permita identificar aquellos elementos que causan los problemas en el desenvolvimiento de las tareas

operativas de la empresa, para de esta forma se tome las decisiones oportunas e inmediatas y así se pueda minimizar el tiempo de espera.

La teoría de la gestión de inventarios propuesta por Badcock y Harris fundamenta la importancia en la gestión de los almacenes dos puntos importantes como son el control de inventarios y la determinación del tamaño de la cantidad económica de pedido. Ambos parámetros en la gestión de inventarios tienen como propósito principal minimizar los costos totales en la administración de los almacenes, pues la evaluación de los mismos va a permitir llevar un registro exacto de los artículos que entran y salen del almacén, evitando así pérdidas ocasionadas por robos y la determinación del lote económico permitirá tener la cantidad justa y necesaria de insumos, materiales o productos que permitan cumplir con el programa de producción y ventas, logrando de esta manera minimizar los egresos de almacenamiento, lanzamiento y cuidado de los inventarios.

La gestión de inventarios se refiere al conjunto de todas las actividades integradas que se debe realizar para asegurar el correcto empleo de los insumos y productos para que las áreas de producción, distribución y de ventas aseguren la continuidad de las operaciones en dichas áreas, al menor costo y maximizando la rentabilidad de la organización (Zapata, 2014; Molina, 2015; Render y Heizer, 2009; Gitman, 2003; Durán, 2012). El personal es el grupo de la población que, identificados en un proceso de reclutamiento y selección, en base a sus capacidades y habilidades se integran a la compañía con el propósito de lograr las metas establecidas por la organización, logrando de esta manera ser competitiva (Chiavenato, 2007; Jericó, 2008; Bravo y Merino, 2002; Toro, 2008; Acosta, 2008).

Los equipos son los elementos tangibles de la empresa Oxígeno On Line SAC y que forman parte de los activos fijos de la compañía integrándose de una mejor forma a los procesos de distribución y ventas, consiguiendo con ello mejorar el control de los inventarios y la satisfacción de los clientes (Pacheco, 2020; Vidal, 2019; Novillo, 2008; Marco, 2018; Murillo, 2016).

Los procesos son el grupo de actividades o tareas relacionadas e integradas en forma secuencial ya sea lineal o paralela que permitirá realizar de una mejor manera la producción de bienes y servicios logrando de esta manera que los clientes queden satisfechos en base a una mejor capacidad de respuesta optimizando los tiempos tanto de recepción o de entrega

de los productos (Dusiberg, 1995; Melinkoff, 1990; Terry y Franklin, 2008; Agudelo, 2008; Pérez, 2004).

El control es el procedimiento que se debe realizar con el objetivo de medir los procedimientos desarrollados por los trabajadores y que deben conducir a obtener los objetivos planteados inicialmente en el desempeño que deben demostrar los trabajadores de la organización, optimizando dichos procesos y tomando las acciones correctivas si así fuera el caso para lograr finalmente la satisfacción del usuario final, que espera un producto o servicio de la mejor calidad (Chiavenato, 2007; Hernández, 2017; Jara, 2009; Robbins, 2014; Koontz, Weihrich y Cannice, 2014).

La teoría de inventarios gestiona los requerimientos de los bienes en toda la extensión de la cadena de suministros partiendo desde los pedidos que se realizan a los proveedores hasta que los productos llegan al usuario final. En este contexto la teoría de inventarios va a permitir a los gestores de la compañía realizar una correcta planificación y el control de los stocks en el almacén de la organización y toma de decisiones acorde a la cantidad de pedido de los productos con el fin de minimizar siempre los costos tanto de almacenamiento como de lanzamiento de productos que influyen directamente en el costo total de la empresa.

Por otro lado, la teoría de la gestión de inventarios va a permitir que se determine en forma exacta cuál es la cantidad óptima de pedido a los proveedores tomando en consideración lo que representa los egresos de almacenamiento, mantenimiento y lanzamiento de pedidos, para que de esta manera se gestione de una forma eficiente el almacén de la empresa minimizando los costos involucrados en este rubro.

La teoría de las restricciones se utiliza con el fin de realizar la mejora dado de qué va a permitir identificar los cuellos de botellas que se presentan en los distintos procesos y de esa manera se tomen las mejores decisiones de mejora. En este sentido como la actividad de la empresa involucra procesos de recepción, ubicación, distribución de cilindros de gas de la empresa Oxígeno On Line SAC se hace necesario la identificación las restricciones que se presentan en estos procedimientos dado que influyen directamente en la comercialización de los cilindros, donde uno de los mayores problemas se presentan en los recojo de los

cilindro por carencias en la identificación de los mismos, es decir la información consignada en los cilindros es insuficiente para poder realizar un recojo de forma rápida debido a que el registro de recojo se realiza de forma manual.

La teoría general de sistemas permitirá considerar a la empresa con una estructura total, donde todas las áreas deben estar integradas y sincronizadas en los procesos que se realizan logrando de una manera eficaz y eficiente las metas que la empresa tiene planificado. El considerar a la empresa como una sola unidad permitirá también identificar en la gestión de los inventarios todos los elementos interrelacionados para lograr que los procesos entre el almacén, ventas, facturación, distribución y otras operaciones se optimicen con el propósito de minimizar los costos y se mejoren los indicadores de productividad, eficiencia y eficacia de la compañía.

La teoría del desarrollo organizacional va a permitir identificar los problemas que tiene la empresa Oxígeno On Line SAC buscando encontrar un clima organizacional favorable tomando en cuenta las competencias de los colaboradores para que de esta forma se mejoren los diferentes procedimientos que se realizan en la comercialización de los cilindros de gas de la empresa Oxígeno On Line SAC.

La investigación se realiza con el objetivo de analizar y mejorar los procedimientos de gestión de inventarios, dado que actualmente se tiene problemas de retrasos debido básicamente por una falta de concertación entre los diversos departamentos de la empresa tanto con los proveedores y la distribución de los cilindros de gas, originando también pérdidas en estos activos por una falla de codificación. También se presentan demoras en el tiempo de recojo de los balones de los clientes de Oxígeno On Line SAC.

Con la investigación se espera mejorar todos los procesos que involucran la comercialización de los cilindros de gas tales como la optimización de los tiempos de entrega, la ubicación de los cilindros en el almacén de la empresa, la codificación de los cilindros que evite pérdidas de los mismos, el tamaño óptimo de pedido de los cilindros a los proveedores, sincronizar los tiempos de recojo de los cilindros de gas de los clientes, etc.

La investigación se realiza utilizando el sintagma holístico con enfoque mixto, que permitirán recolectar, analizar y relacionar la información que se obtendrá de los datos cuantitativos y cualitativos lo que debe permitir realizar un análisis mixto más integral que permita plantear una propuesta de solución. Los resultados que se obtienen del análisis de datos cualitativos y cuantitativos permitirán obtener una idea de los problemas, identificándolos claramente para poder plantear las alternativas de solución a problemas como las carencias en los registros de los cilindros, la optimización de los tiempos de entrega y recojo de los cilindros, la correcta ubicación de los cilindros en el almacén de la empresa, la determinación del tamaño de pedido correcto para evitar los sobre stocks y por lo tanto los sobrecostos

En este contexto se formula el siguiente problema general de investigación: ¿Cómo mejorar la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020?; los problemas específicos: a) ¿Cuál es la situación de la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020?, b) ¿Cuáles son los factores a mejorar dentro de la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020?

El objetivo general del estudio es: Proponer una mejora de la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020; los objetivos específicos: a) Diagnosticar en qué situación se encuentra actualmente la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020, b) Determinar los factores a mejorar dentro de la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020.

## II. MÉTODO

### 2.1 Enfoque y tipo

La integración del método cuantitativo y cualitativo, lo que se conoce como el enfoque mixto, manteniendo su estructura y el procedimiento aplicado en forma secuencial en la investigación van a contribuir a conseguir unos resultados que se complementan para poder identificar las causas del problema mediante la triangulación de datos que pueden ser de distinta índole, fuentes, tiempos, etc., y que permitirán tomar decisiones acertadas sobre el planteamiento de la solución al problema. Chen, (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El enfoque mixto contribuirá a determinar los factores que generan los problemas en la empresa Oxígeno On Line SAC, y que va a permitir conseguir una información más clara y verás sobre la real situación de la compañía en relación a la gestión de los inventarios.

La investigación holística integra un modelo que relaciona diversas teorías de varios distintos autores que se han expuesto en diferentes tiempos con el propósito de juntar diversos datos y resultados de los diferentes modelos epistémicos considerando todo el proceso de la investigación y que se aplica a las ciencias naturales o sociales (Hurtado, 2000). En este sentido se tiene la oportunidad de plantear conceptos o propuestas en la investigación que se fundamenten en los principios de la integración, de la unidad como un todo, de la complementariedad y que van a contribuir a plasmar una propuesta de solución en la administración de inventarios de la compañía Oxígeno On Line SAC.

El nivel comprensivo de la investigación holística, brinda al investigador la posibilidad de explicar los eventos que se presentarán, entendiendo y comprendiendo los factores que influyen a que se presenten dichas situaciones. También permite predecir, prever o pronosticar la realización de tal o cual suceso o evento y sobre la cual se puede anticipar la realización de tales hechos para finalmente proponer alternativas de solución, prediciendo, planeando y formulando las actividades necesarias que forman parte de la solución al problema que se está investigando (Hurtado, 2004).

Este nivel comprensivo de la investigación facilitará a los encargados de la dirección de la empresa Oxígeno On Line SAC a diseñar, planificar, proyectar y poner en práctica la mejor alternativa de solución para enfrentar el problema detectado en la administración de inventarios de la compañía.

Para la aplicación del método deductivo en la investigación es imprescindible primero identificar la teoría relacionada al tema de uno o más autores con la finalidad de plantear si fuera el caso las suposiciones o hipótesis que luego deben de ser contrastadas para su rechazo o aceptación de las mismas (Hernández, 2014).

En este sentido la aplicación del método deductivo requiere un análisis de las teorías que están relacionadas con la administración de inventarios en la compañía Oxígeno On Line SAC, las mismas que van a permitir plantear las hipótesis o supuestos y que a su vez van a estar sustentadas en dichas teorías.

En el método inductivo, la recolección de la información cuantitativa y cualitativa a partir de la observación, o el análisis documental de los datos permiten confrontarlos para verificando la veracidad o falsedad de los mismos y que conducirán a plantear las reglas necesarias para plantear una solución (Hernández, 2014).

La bondad del método inductivo, radica en que el investigador va tener que realizar su labor en el propio campo, consiguiendo la información de fuente primaria por medio de lo que observa y percibe en la realización de los eventos que se presentan en la gestión de inventarios de la compañía Oxígeno On Line SAC.

## **2.2 Población, muestra y unidades informantes**

La población es el grupo de objetos y/o personas que tienen particularidades semejantes y que se seleccionan para inferir datos que conduzcan a llevar a cabo una investigación. Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Tomando en consideración que la población brinda información importante sobre el tema de estudio en la investigación, la población seleccionada en ésta investigación está conformada por el total de colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC y que son en total 30 trabajadores.

La muestra es el subconjunto de personas que conforman la población y de las cuales se va a obtener la información precisa y valedera sobre el tema de investigación que se está realizando (López, 2004). La selección de la muestra en el presente proyecto de investigación serán los 20 colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC y que tienen una relación directa con la administración de inventarios en la compañía.

Las unidades informantes son aquellas personas que por la experiencia y la labor que desempeñan en las actividades que desarrollan va a ayudar al investigador a obtener la información necesaria y suficiente sobre el tema de la investigación que desarrolla logrando que éste tenga una idea o percepción clara sobre los factores que influyen en el tema bajo estudio. (OCDE, 2015).

Las unidades informantes para la presente investigación estarán conformadas por tres representantes de la empresa Oxígeno On Line SAC., y que son: Dana Nadezhda Bustamante Flores; Jean Pierre Coba Crevoicier, Rolando Quispe Silva.

### 2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

Categoría		Subcategoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Gestión de inventarios	C1.1	Personal	C1.1.1	Capacitación
				C1.1.2	Capacidad de respuesta
				C1.1.3	Toma de decisiones
		C1.2	Equipos	C1.2.1	Automatización
				C1.2.2	Integración
				C1.2.3	Mantenimiento
		C1.3	Procesos	C1.3.1	Estandarización
				C1.3.2	Exceso de movimientos
				C1.3.3	Exceso de stock
		C1.4	Control	C1.4.1	Tiempo de reabastecimiento
				C1.4.2	Fallas en la codificación
				C1.4.2	Clasificación errónea

Cuadro 1. Categorías y subcategorías apriorísticas.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es un método que se emplea en la investigación con el propósito de conseguir datos que ayuden a analizar los sucesos que se presentan en un tema en particular y sobre la cual se puede analizar para tomar decisiones. Esta técnica se aplica a la muestra que se obtuvo de cierta población y de la cual se va a obtener información que permitirán tomar conocimiento de los factores que pueden estar afectando el objeto de estudio en la

investigación (López y Fachelli, 2015). La técnica de la encuesta permitirá analizar la información sobre aquellos factores que serán determinantes en determinar en el análisis del problema que está afectando la gestión de los inventarios en la compañía Oxígeno On Line SAC.

El cuestionario es el instrumento que va a permitir recoger los datos a partir de un conjunto de enunciados de preguntas que siguen un orden y que previo registro sencillo de las respuestas permitirán luego procesarlos para poder analizarlos e inferir situaciones respecto del objeto de estudio Chateaufort y Brice (citado por Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). La utilización del cuestionario en el presente estudio es importante pues a partir de dicho instrumento se podrá analizar los factores o causas que están afectando el proceso de gestión de inventarios en la organización Oxígeno On Line SAC., y que luego va a servir para poder plantear una propuesta de solución.

La entrevista, es un cuestionario con un alto grado de direccionalidad que va a permitir realizar interrogantes en una secuencia ordenada en el que se realizan, aunque no en las respuestas y que es muy eficaz permitiendo profundizar en el tipo de información que se requiere averiguar (López y Fachelli, 2015). La aplicación de la entrevista en la investigación es de suma importancia, pues va a permitir conseguir respuestas a las preguntas que se planteen sobre el tema de investigación relacionado a la administración de inventarios de la compañía Oxígeno On Line SAC., recibiendo respuestas de la fuente directa como son las unidades informantes de la compañía y que conocen directamente los problemas que enfrenta la compañía, aportando así al investigador la información veraz y que va a permitir plantear las alternativas de solución al problema objeto de estudio.

En base a una lista de preguntas, la guía de entrevista abarca un conjunto de preguntas sobre el tema de investigación que se está realizando y en el cual el entrevistador marca la pauta de la entrevista haciendo las preguntas necesarias tanto en cantidad como en el momento de realizarlo, y en donde las respuestas de las unidades informantes permitirán al investigador analizar e interpretar las carencias o falencias que inciden en el objeto de estudio (Taylor y Bogdan, 2002).

Siendo de carácter obligatorio, la guía de entrevista en este estudio será trascendente porque permitirá obtener la percepción que tienen las unidades informantes de la empresa Oxígeno On Line SAC sobre las falencias existentes en la gestión de inventarios de la empresa.

## **2.5 Proceso de recolección de datos**

El proceso para recolectar los datos consiste en utilizar las fuentes bibliográficas (libros) y hemerográficas (artículos de revistas indexadas y otros) con la finalidad de recabar la información del problema de investigación, el marco teórico, los antecedentes y el marco metodológico. Además, se confeccionará los instrumentos para el enfoque cuantitativo (cuestionario) y para el enfoque cualitativo (ficha de entrevista), la que se aplicará a las unidades informantes de la organización Oxígeno On Line SAC.

Finalmente se utilizará una matriz con alternativas de solución con la cual se busca seleccionar la mejor alternativa que permita plantear la propuesta de mejora de la gestión de inventarios de la compañía.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Para realizar el análisis de datos de acuerdo al método cuantitativo, se realizará en primer lugar un diagnóstico de los resultados que se obtengan de la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada por medio de la utilización de un gráfico de Pareto, con el cual se determinará cuáles son los principales factores o causas que afectan la administración de inventarios de la organización Oxígeno On Line SAC, utilizando para ello el software Excel con el que se generarán las tablas y gráficas respectivas.

Por otro lado, para el análisis del enfoque cualitativo, se realizará una entrevista a tres directivos de las compañías lo cual servirá para poder realizar la triangulación respectiva con los resultados del enfoque cuantitativo y así poder determinar las subcategorías de la propuesta de solución. Los resultados de dicho análisis se realizarán utilizando el software Atlas. Ti.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 1  
*Porcentajes de ítems: sub categoría personal*

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿El personal con que cuenta la empresa es el adecuado?	3.33%	3.33%	6.67%	6.67%	80.00%
2. ¿La empresa capacita constantemente al recurso Humano?	3.33%	3.33%	10.00%	10.00%	73.33%
3. ¿La empresa motiva permanente al personal?	0.00%	6.67%	60.00%	33.33%	0.00%
4. ¿El personal conoce los procedimientos inherentes al cargo que ocupan en la empresa?	3.33%	6.67%	6.67%	6.67%	76.67%
5. ¿Las remuneraciones del personal van de acorde al mercado o depende del cargo que desempeña?	0.00%	6.67%	40.00%	26.67%	26.67%
6. ¿Está bien definida la misión y visión de la empresa?	0.00%	10.00%	43.33%	33.33%	13.33%

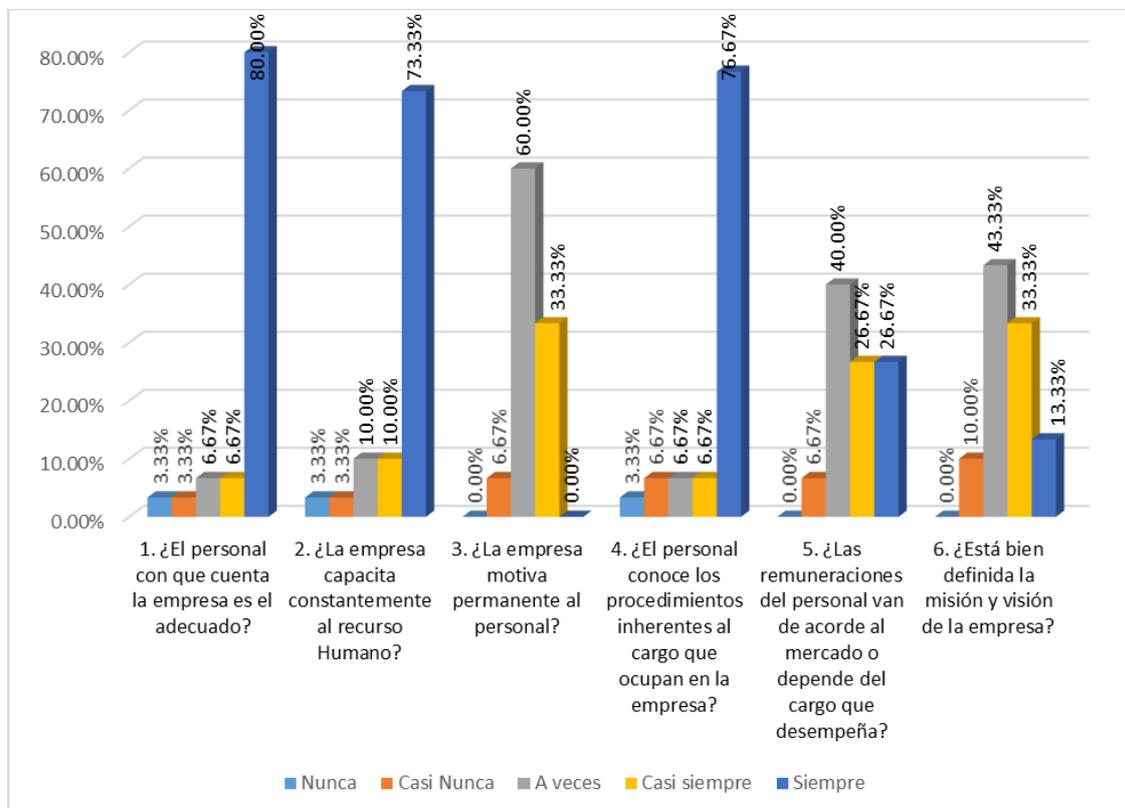


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de ítems: sub categoría recepción.

De acuerdo a la tabla 1 y figura 1, en relación a la pregunta ¿El personal con que cuenta la empresa es el adecuado?, se observa que el 3,33% dice que nunca y casi nunca, un 6,66% manifiesta que a veces y casi siempre y un 80 % dice que siempre. En relación a la pregunta ¿La empresa capacita constantemente al recurso Humano?, se observa que el 3,33 % manifiesta que nunca y casi nunca, un 10% dice que a veces y casi siempre y un 73,33 % manifiesta que siempre. Respecto a la pregunta ¿La empresa motiva permanente al personal?, el 6,67 % manifiesta que casi nunca, el 60% dice que a veces, y el 33,33% dice que casi siempre. Por otro lado, con relación a la pregunta ¿El personal conoce los procedimientos inherentes al cargo que ocupan en la empresa?, el 3,33 % dice que nunca, el 6,66 % manifiesta que casi nunca, a veces y casi siempre, y un 76,67% dice que siempre. En relación a la pregunta, ¿Las remuneraciones del personal van de acorde al mercado o depende del cargo que desempeña?, se observa que el 6,67% manifiesta que casi nunca, el 40 % dice que a veces, un 26,67% manifiesta que casi siempre y siempre respectivamente. En relación a la pregunta, ¿Está bien definida la misión y visión de la empresa?, el 10% dice que casi nunca, el 43,33% manifiesta que a veces, un 33,33 % dice que casi siempre y un 13,33 % dice que siempre.

Tabla 2

*Porcentajes de ítems: sub categoría Equipos*

Ítems	Casi				
	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7. ¿Los camiones de distribución de los productos son los apropiados para el tipo de producto que se comercializa?	3.33%	6.67%	13.33%	16.67%	60.00%
8. ¿Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para operar el negocio?	6.67%	43.33%	46.67%	3.33%	0.00%
9. ¿La empresa cumple con todos los EPPS para sus colaboradores?	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
10. ¿Se realiza programación para mantenimiento de las unidades?	6.67%	6.67%	26.67%	43.33%	16.67%
11. ¿La empresa cuenta con las herramientas necesarias para el logro de los objetivos?	3.33%	6.67%	10.00%	26.67%	53.33%

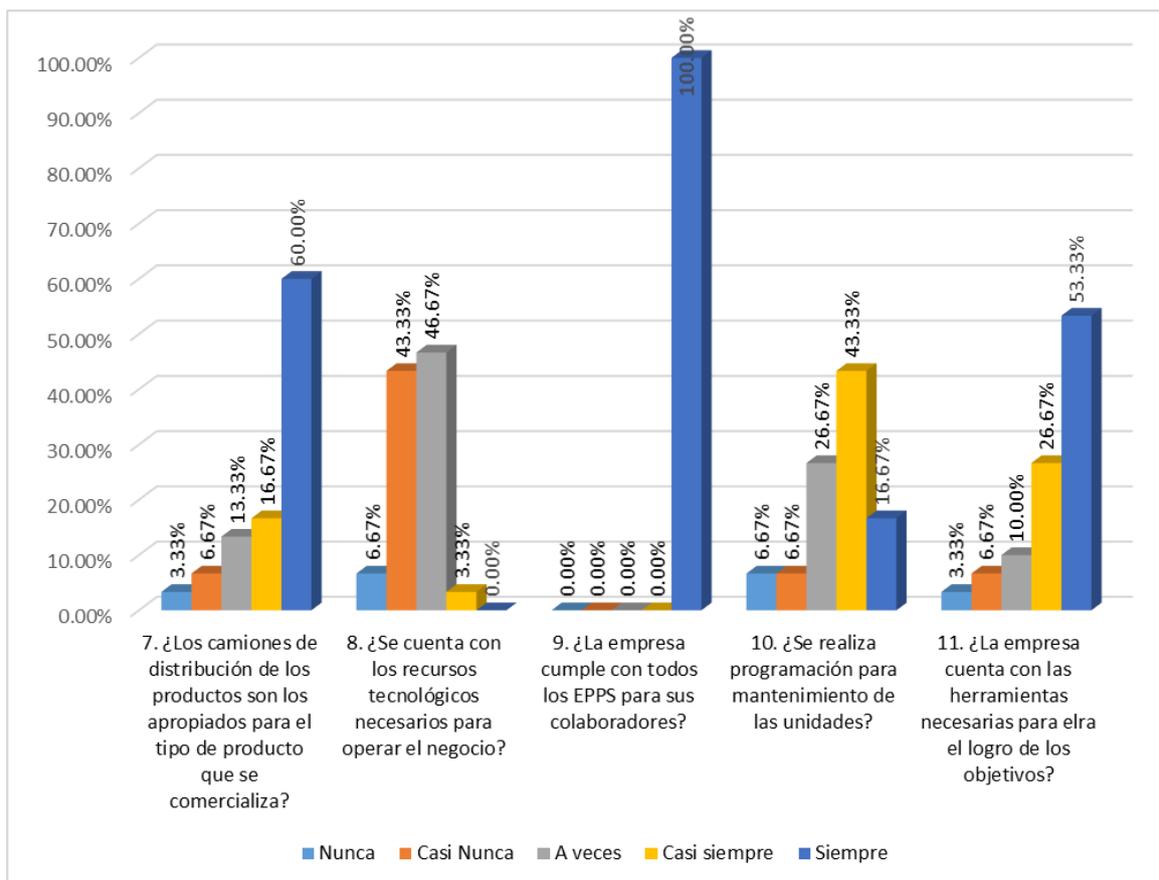


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de ítems: sub categoría equipos.

De acuerdo a la tabla 2 y figura 2, respecto a la sub categoría equipos, se observa que respecto a la pregunta ¿Los camiones de distribución de los productos son los apropiados para el tipo de producto que se comercializa?, el 3,33% dice que nunca, el 6,67 % dice que casi nunca, el 13,33% manifiesta que a veces, un 16,67 % dice que casi siempre, y un 60,0% manifiesta que siempre. Con relación a la pregunta ¿Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para operar el negocio?, el 6,67 % dice que nunca, el 43,33% dice que casi nunca, el 46,67 % manifiesta que a veces, y el 3,33% dice que casi siempre. Con respecto a la pregunta ¿La empresa cumple con todos los EPPS para sus colaboradores?, el 100% de los colaboradores manifiestan que siempre. En relación a la pregunta ¿Se realiza programación para mantenimiento de las unidades? el 6,67% dice que nunca y casi nunca, el 26,67 % manifiesta que a veces, el 43,33% dicen que casi siempre, y el 16,67 % dice que siempre. Finalmente, en relación a la pregunta ¿La empresa cuenta con las herramientas necesarias para el logro de los objetivos?, el 3,33% manifiesta que nunca, el 6,57 % dice que casi nunca, el 10% dice que a veces, el 26,67% dice que casi siempre y el 53,33 % manifiestan que siempre.

Tabla 3

Porcentajes de ítems: sub categoría Procesos

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12. ¿Se hacen los pedidos a los proveedores de acuerdo al modelo de gestión de inventarios (Lote económico)?	6.67%	10.00%	10.00%	6.67%	66.67%
13. ¿Se mantiene los stocks a un nivel satisfactorio?	3.33%	6.67%	10.00%	60.00%	20.00%
14. ¿La comunicación en la institución es lineal, fluida y flexible?	0.00%	0.00%	6.67%	40.00%	53.33%
15. ¿La motivación al personal es constante de acuerdo al desempeño laboral se brinda un incentivo?	3.33%	3.33%	6.67%	66.67%	20.00%
16. ¿Se cumple con los procedimientos para las atenciones de los clientes?	3.33%	6.67%	6.67%	20.00%	63.33%
17. ¿Existe coordinación entre las áreas para la ejecución de actividades?	3.33%	3.33%	30.00%	60.00%	3.33%

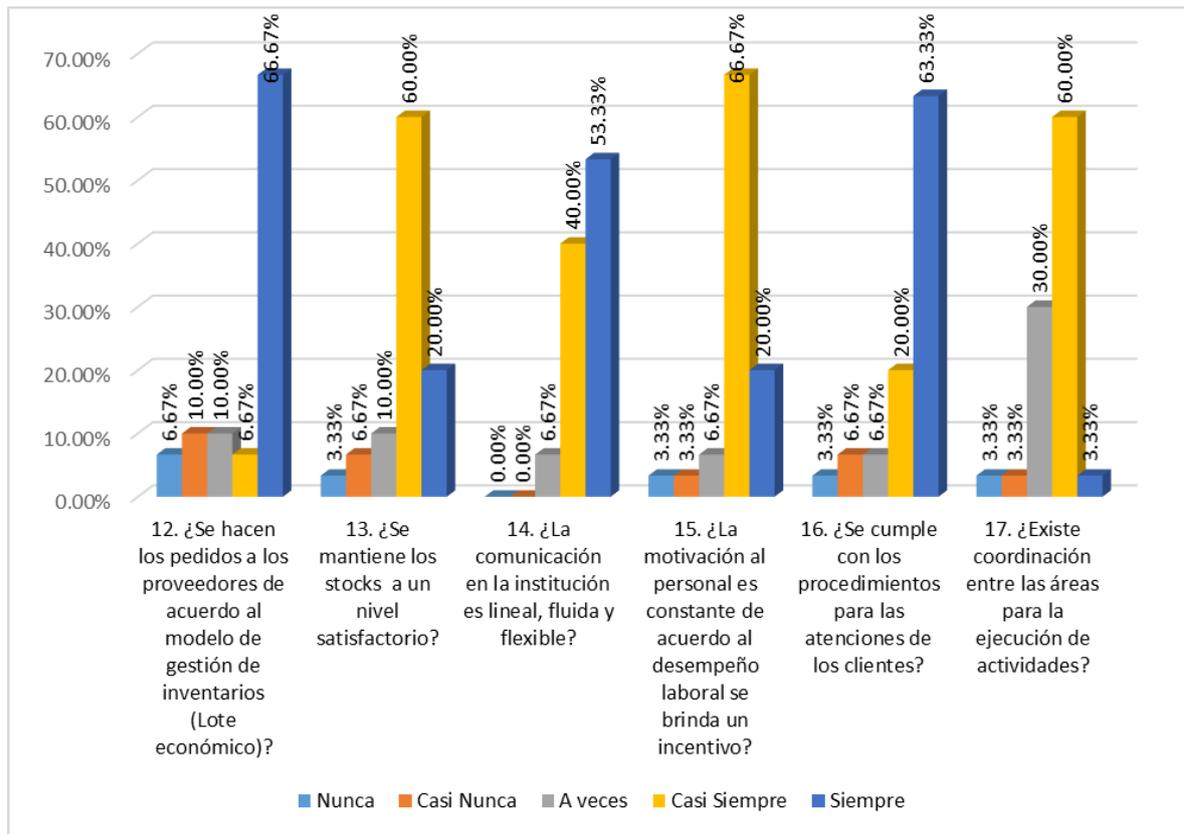


Figura 3. Porcentajes de ítems: sub categoría Procesos.

De acuerdo a la tabla 3 y figura 3, se puede observar respecto a la pregunta, ¿Se hacen los pedidos a los proveedores de acuerdo al modelo de gestión de inventarios (Lote económico)

?, el 6,67% dice que nunca, el 10% dice que casi nunca y a veces respectivamente, el 6,67% manifiesta que siempre y un 66,67 % dice que siempre. Con relación a la pregunta ¿Se mantiene los stocks a un nivel satisfactorio?, el 3,33% dice que nunca, el 6,67 % manifiesta que casi nunca, el 10% dice que a veces, el 60% manifiesta que casi siempre y un 20% dice que siempre. Respecto a la pregunta ¿La comunicación en la institución es lineal, fluida y flexible?, el 6,67 % manifiesta que a veces, el 40% dice que casi siempre, y un 53,33 % de los encuestados dicen que siempre. Respecto a la pregunta ¿La motivación al personal es constante de acuerdo al desempeño laboral se brinda un incentivo?, el 3,33% manifiestan que nunca y casi nunca respectivamente, el 6,67 % dice que a veces, el 66,67 % dice que casi siempre y un 20% que manifiesta que siempre. En relación a la pregunta ¿Se cumple con los procedimientos para las atenciones de los clientes?, el 3,33% de los encuestados dicen que nunca, el 6,67 % dicen que casi nunca y a veces respectivamente, el 20% manifiesta que casi siempre, el 63,33 5 dicen que siempre. Finalmente, con relación a la pregunta ¿Existe coordinación entre las áreas para la ejecución de actividades?, el 3,33 % dicen que nunca y casi nunca, el 30% dice que a veces, el 60% manifiesta que casi siempre y un 3,33% dicen que siempre.

Tabla 4

*Porcentajes de ítems: sub categoría Control*

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
18. ¿Se conoce y controla el coste y el margen de cada línea de producto?	0.00%	0.00%	0.00%	6.67%	93.33%
19. ¿Responde la calidad de los productos a los deseos de los consumidores?	0.00%	0.00%	0.00%	40.00%	60.00%
20. ¿Existen diferencias entre el conteo físico de los inventarios y lo registrado por los documentos en el sistema?	6.67%	10.00%	43.33%	26.67%	13.33%
21. ¿Las quejas o reclamos de los clientes son atendidos rápidamente?	0.00%	6.67%	6.67%	50.00%	36.67%
22. ¿Se implementa procedimientos de mejora continua en la Empresa para medir resultados?	0.00%	3.33%	3.33%	66.67%	26.67%

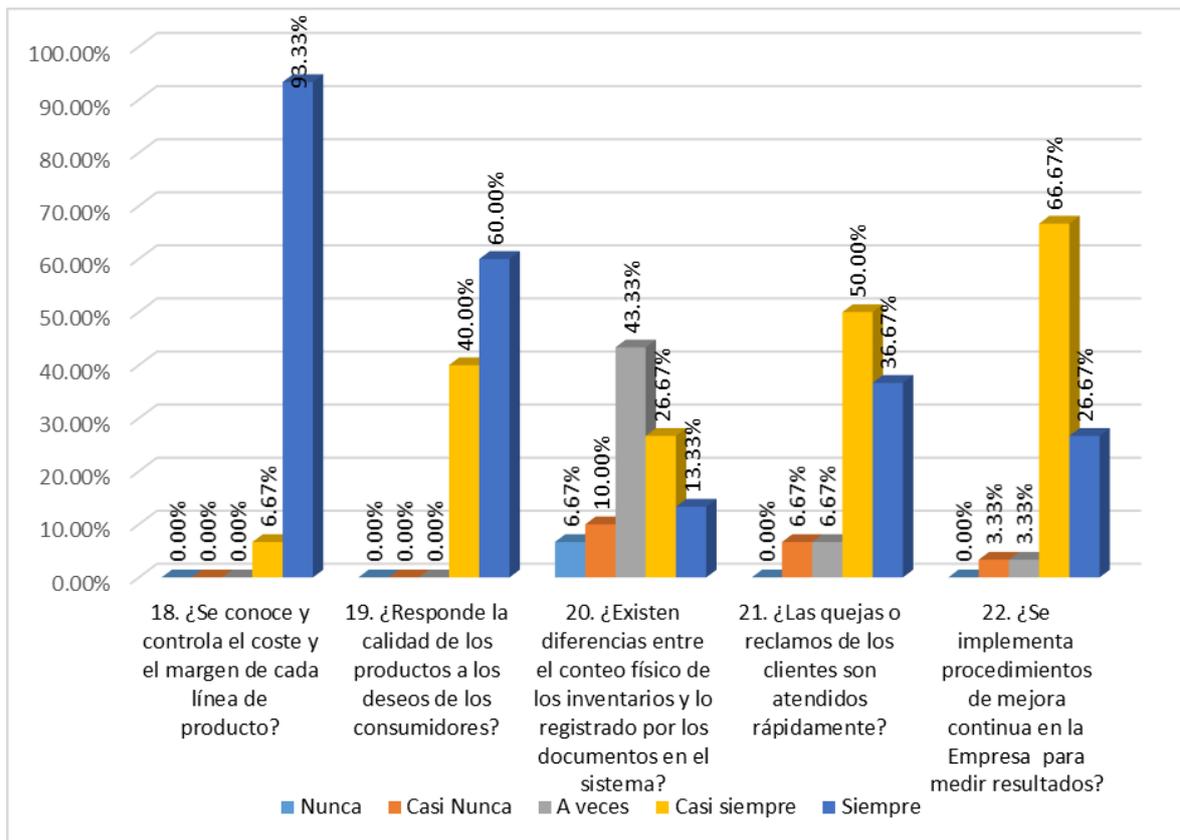


Figura 4. Porcentajes de ítems: sub categoría Control.

De acuerdo a la tabla 4 y figura 4, respecto a la pregunta ¿Se conoce y controla el coste y el margen de cada línea de producto?, se observa que el 6,67% manifiesta que casi siempre, y el 93,33 % dice que siempre. Por otro lado, con respecto a la pregunta ¿Responde la calidad de los productos a los deseos de los consumidores?, se observa que el 40% manifiesta que casi siempre, y un 60 % dice que siempre. En relación a la pregunta, ¿Existen diferencias entre el conteo físico de los inventarios y lo registrado por los documentos en el sistema?, se tiene que el 6,67 % dice que nunca, el 10% dice que casi nunca, el 43,33 % manifiesta que a veces, el 26,67 % dicen que casi siempre y un 13,33 % manifiestan que siempre. Respecto a la pregunta ¿Las quejas o reclamos de los clientes son atendidos rápidamente?, se observa que 6,67% manifiesta que casi nunca y a veces respectivamente, el 50% dice que casi siempre y un 36,67 % dice que siempre. También respecto a la pregunta ¿Se implementa procedimientos de mejora continua en la Empresa para medir resultados?, se observa que el 3,33% manifiestan que casi nunca y a veces, el 66,67 % dicen que casi siempre y un 26,67 % manifiesta que siempre.

Tabla 5

*Pareto de la categoría gestión de inventarios de la empresa Oxígeno on line SAC.*

Ítem	Problema	%	Sumatoria	20%
8. ¿Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para operar el negocio?	15	24.19	24.19%	20%
12. ¿Se hacen los pedidos a los proveedores de acuerdo al modelo de gestión de inventarios (Lote económico)?	5	8.06	32.26%	20%
20. ¿Existen diferencias entre el conteo físico de los inventarios y lo registrado por los documentos en el sistema?	5	8.06	40.32%	20%
10. ¿Se realiza programación para mantenimiento de las unidades?	4	6.45	46.77%	20%
4. ¿El personal conoce los procedimientos inherentes al cargo que ocupan en la empresa?	3	4.84	51.61%	20%
6. ¿Está bien definida la misión y visión de la empresa?	3	4.84	56.45%	20%
7. ¿Los camiones de distribución de los productos son los apropiados para el tipo de producto que se comercializa?	3	4.84	61.29%	20%
11. ¿La empresa cuenta con las herramientas necesarias para el logro de los objetivos?	3	4.84	66.13%	20%
13. ¿Se mantiene los stocks a un nivel satisfactorio?	3	4.84	70.97%	20%
16. ¿Se cumple con los procedimientos para las atenciones de los clientes?	3	4.84	75.81%	20%
1. ¿El personal con que cuenta la empresa es el adecuado?	2	3.23	79.03%	20%
2. ¿La empresa capacita constantemente al recurso Humano?	2	3.23	82.26%	20%
3. ¿La empresa motiva permanente al personal?	2	3.23	85.48%	20%
5. ¿Las remuneraciones del personal van de acorde al mercado o depende del cargo que desempeña?	2	3.23%	88.71%	20%
15. ¿La motivación al personal es constante de acuerdo al desempeño laboral se brinda un incentivo?	2	3.23%	91.94%	20%
17. ¿Existe coordinación entre las áreas para la ejecución de actividades?	2	3.23%	95.16%	20%
21. ¿Las quejas o reclamos de los clientes son atendidos rápidamente?	2	3.23%	98.39%	20%
22. ¿Se implementa procedimientos de mejora continua en la Empresa para medir resultados?	1	1.61%	100.00%	20%
9. ¿La empresa cumple con todos los EPPS para sus colaboradores?	0	0.00%	100.00%	20%
14. ¿La comunicación en la institución es lineal, fluida y flexible?	0	0.00%	100.00%	20%
18. ¿Se conoce y controla el coste y el margen de cada línea de producto?	0	0.00%	100.00%	20%
19. ¿Responde la calidad de los productos a los deseos de los consumidores?	0	0.00%	100.00%	20%



Figura 5 Pareto de la categoría gestión de Inventarios de la empresa Oxígeno on line SAC.

Como se puede observar en la tabla 8 y figura 5, el diagrama de Pareto de la categoría gestión de inventarios para la empresa Oxígeno on line SAC, se puede concluir que los mayores problemas se centran en las preguntas 8, 12 y 20, de acuerdo al cuestionario aplicado a los colaboradores de la compañía. Esto quiere decir entonces que el problema de la empresa

Oxígeno on line SAC está en la escasez de los recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo los procesos en la gestión de inventarios, con los cuales a su vez se podría aplicar de una forma más efectiva la solicitud de los pedidos a los proveedores, optimizando los procedimientos de control de los activos necesarios en la compra, venta y distribución de los balones de Oxígeno, que es la actividad principal de la organización.

### 3.2 Descripción de resultados cualitativos

Según la categoría problema de la investigación esta se divide en cuatro subcategorías que son: El personal, equipos, procesos y control. La siguiente figura muestra el resultado del Atlas. Ti en relación a la subcategoría Personal.

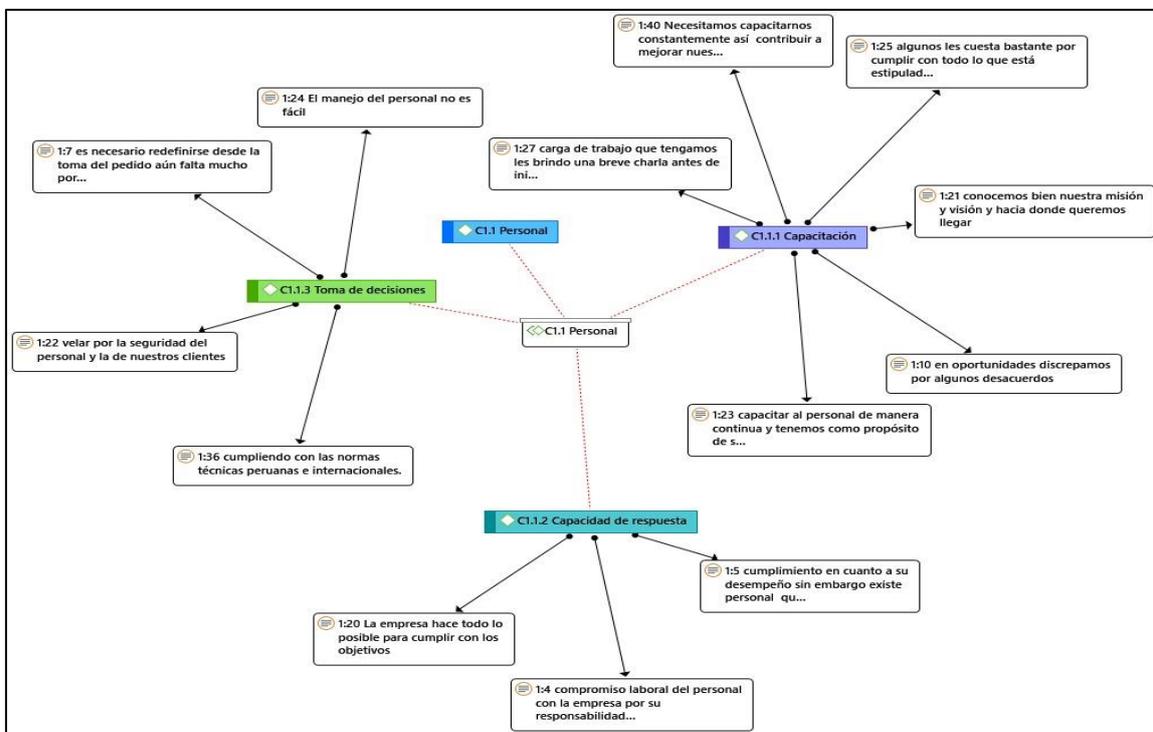


Figura 6. Subcategoría Personal.

Con relación a la Capacitación hay que decir que a pesar de que los profesionales cumplen con sus actividades, sin embargo, se hace necesario capacitar constantemente al personal con el objetivo de que desarrollen en forma óptima sus actividades sobre todo por los productos que maneja la empresa y que requiere del cumplimiento de protocolos bastante rígidos para lograr la eficiencia en el desarrollo de los distintos procesos en los que están involucrados el personal.

Con relación a la toma de decisiones, se debe decir que es necesario redefinirse en la toma de decisiones debido a que se observa algunos errores desde la toma de pedidos, como punto inicial de la cadena de suministros hasta el momento en que se entrega el producto a los clientes finales. En este sentido la toma de decisiones debe de ir a la par con la seguridad que se debe tener tanto para el personal de la empresa como de los clientes debidos fundamentalmente a las características del producto que comercializa la empresa. A su vez la toma de decisiones que se haga debe estar alineada a las normas nacionales e internacionales en relación al manejo de los productos desde que se decepciona en la planta hasta que se hace entrega al cliente final.

En relación a la capacidad de respuesta, hay que decir que a pesar de que la comunicación es bastante fluida entre proveedores, empresa y clientes, sin embargo, a veces se presentan algunos problemas por desacuerdos puntuales lo que ocasiona que algunos procesos se retrasen y por lo tanto haya problemas en la capacidad de respuesta.

La siguiente figura muestra el resultado del Atlas Ti, en relación a la sub categoría equipos. En ella se observa que los factores que inciden en esta subcategoría son: La automatización, la integración y el mantenimiento. Con relación a la automatización se puede observar que si bien es cierto el trabajo administrativo es más eficiente y eficaz, se presentan todavía algunos procesos que no están automatizados como son el de la preparación de guías de remisión que se efectúan manualmente lo que ocasiona a veces retrasos y errores en la descripción de los mismos y además los procesos de control de los inventarios no se realizan periódicamente en forma permanente lo que ocasiona muchas veces que no se cuenten con los registros necesarios del movimiento de productos lo que además a veces no concuerdan el conteo físico con lo registrado en el sistema. Esto ocasiona que muchas veces se incumplan con algunos procedimientos ocasionando el descontento en algunos clientes.

Con relación a la integración, se ha visto mejoras últimamente debido a que se ha mejorado en los procesos comunicativos en todo el personal con proveedores y clientes, pero todavía falta hacer algo más pues muchas veces los puntos de vista diferentes entre parte del personal ocasiona retrasos en algunos procedimientos, por lo que del aprendizaje diario

en relación a las labores que se realizan se están sacando muchas experiencias para poder en una siguiente ocasión no cometer los mismos errores; esto ha impulsado a los directivos de la compañía a formular estrategias de integración no solo en el personal sino de brindar los equipos necesarios para poder contar con la información oportuna y veraz de todos los procesos que se realizan en la compañía.

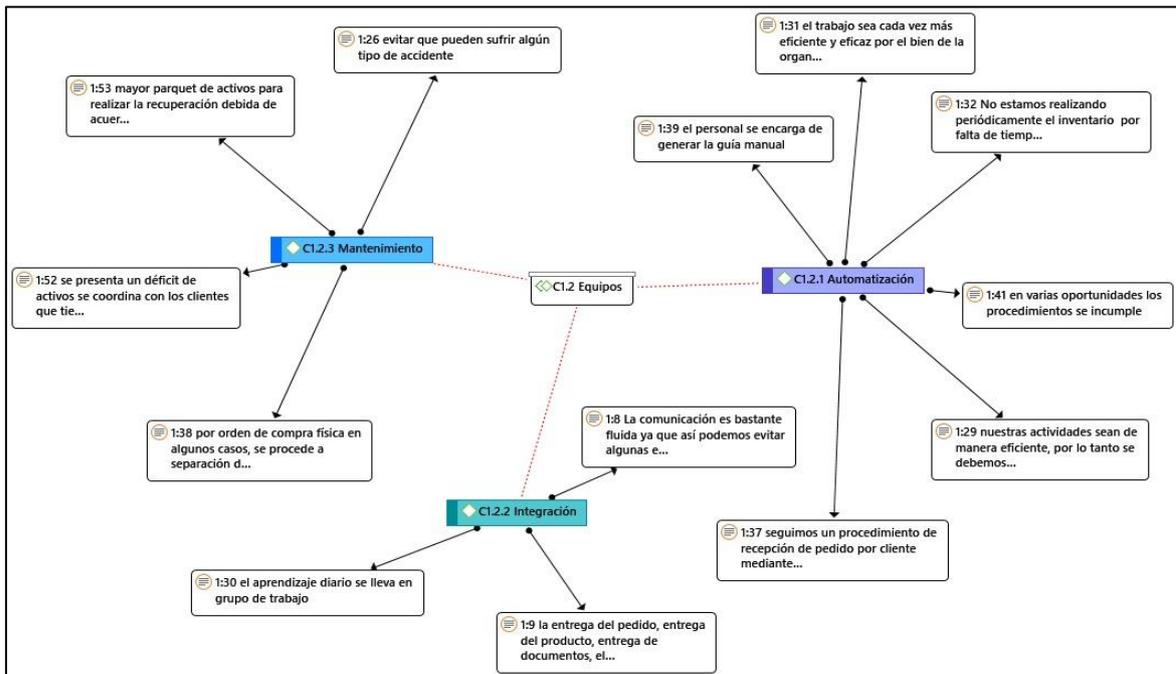


Figura 7. Subcategoría Equipos.

Por otro lado en relación al mantenimiento se lleva de acuerdo a como se van presentando los hechos, es decir no se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo, salvo en lo que se refiere a los equipos que directamente son utilizados por el personal, los cuales se realizan para brindar seguridad en la manipulación de los mismos y que a su vez están relacionados también con los cliente como son los cilindros de oxígeno.

Respecto a la subcategoría procesos, los factores que inciden son la estandarización, el exceso de movimientos y el exceso de los stocks, como muestra la siguiente figura resultado del Atlas.Ti.

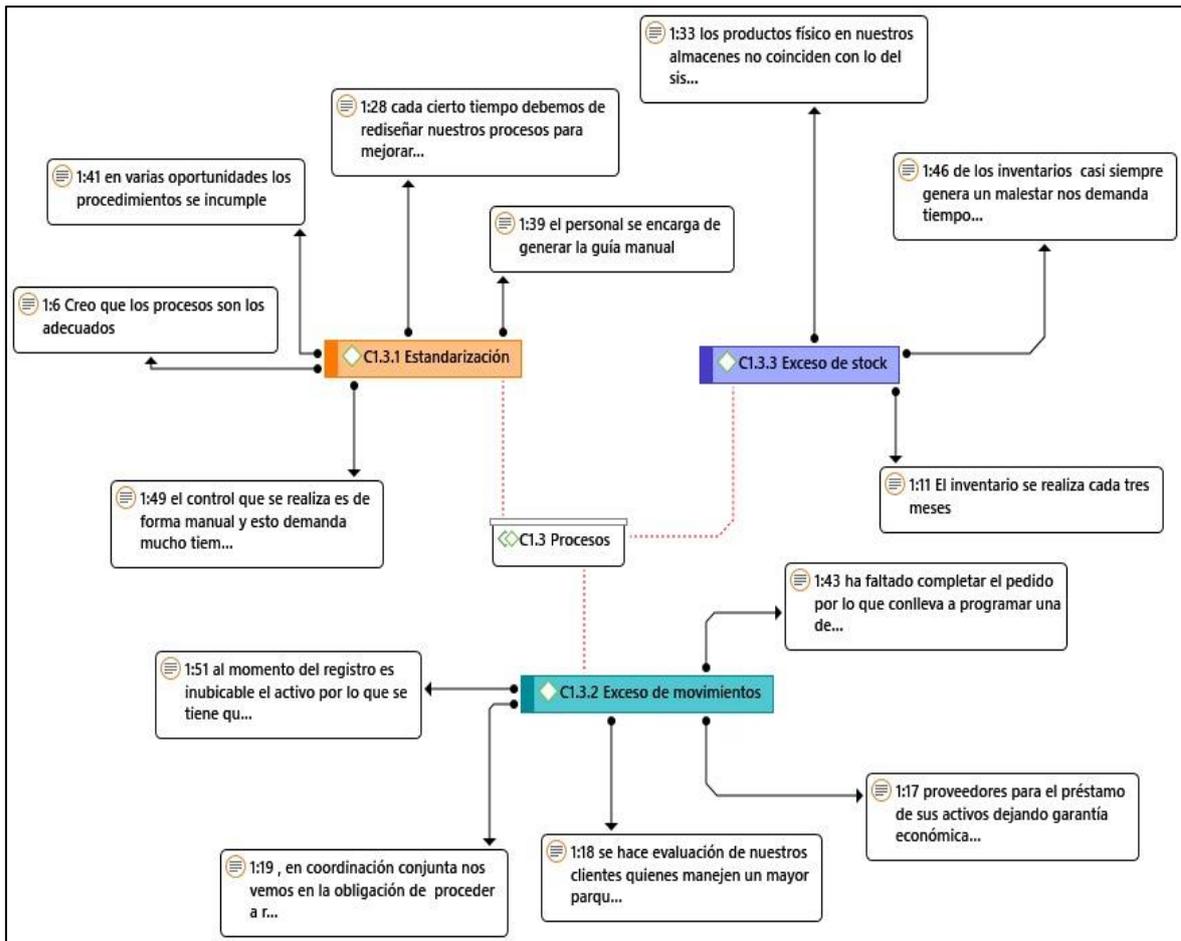


Figura 8. Subcategoría Procesos.

En relación a la estandarización hay que decir que cada cierto tiempo se realiza rediseños de los procesos para mejorar los mismos. En este sentido todavía se enfrenta problemas en la emisión de las guías de remisión que todavía se hacen manualmente, lo que muchas veces hacen que se cometan errores con la consiguiente pérdida de tiempo. Lo mismo ocurre con el control de los inventarios que todavía se realizan manualmente demandando también mucho tiempo. Por otro lado, se observa también el incumplimiento de algunos procedimientos.

Respecto al exceso de movimientos, se ha podido observar que muchas veces no se encuentran los productos en el lugar en donde deben estar ocasionando pérdida de tiempo al estar buscando entre los cilindros que se necesitan volver a llenar, retrasando de esta manera también los procesos de entrega de los mismos a los clientes y los que se deben derivar a la planta para el llenado de los mismos. Una consecuencia de la deficiencia en la ubicación de

los activos que deben ser llenados nuevamente en la planta, es que al no encontrarlo en el tiempo necesario la empresa se ve obligada a dejar en planta una garantía económica por dichos activos con el propósito de cumplir con la programación de los pedidos a los clientes.

Con respecto al control de los stocks, estos se realizan actualmente cada tres meses y en este aspecto se ha podido observar la existencia de inconsistencias en lo que es el conteo físico con lo que realmente muestra los reportes del sistema, lo que ocasiona malestares en el momento de la programación de los pedidos de los clientes demandando mayor tiempo de atención lo que genera muchas veces malestar en los clientes.

La siguiente gráfica muestra el reporte del Atlas. Ti en relación a la subcategoría Control. En ella se puede observar que los factores que inciden en esta categoría son el tiempo de reabastecimiento, las fallas en la codificación, y la clasificación errónea. Con relación al tiempo de reabastecimiento, se observa que una de las causas que inciden en este factor es una programación errónea de los pedidos de los productos justamente por errores que se cometen al momento de tomar los pedidos a mano, así mismo se presentan desabastecimientos en la gama de productos.

### **3.3 Diagnóstico**

De acuerdo al análisis cuantitativo y cualitativo realizado con el Pareto y el Atlas. Ti respectivamente se puede afirmar que:

En relación al personal se ha determinado que se presentan problemas debido a la carencia de capacitación de los trabajadores en los distintos puestos de trabajo, pues las mismas que se realizan como hay falta de tiempo muchas veces solo constan de algunas charlas que se imparten, no siendo realmente una capacitación de acorde a los procedimientos establecidos para realizar su labor diaria. Este aspecto se complica por la renuencia que muestran algunos trabajadores a los procesos de capacitación aduciendo la falta de tiempo y presentándose discrepancias muchas veces entre los mismos trabajadores. En este sentido se recomienda establecer un programa de capacitación que considere por lo menos una vez al mes en los distintos procesos que realiza la compañía con el objetivo de fortalecer los conocimientos y habilidades del personal. Estos programas de capacitación deben fortalecer la capacidad de respuesta de la compañía para lo cual se necesita el

compromiso de los empleados de tal forma que la empresa eleve los indicadores en relación a la capacidad de respuesta la que debe reflejarse en la satisfacción de los clientes. Además, la toma de decisiones de los directivos y / o responsables de los procedimientos serán más efectivos a lo largo de toda la cadena de suministros, cumpliendo de esta forma más eficiente y eficaz con los objetivos planificados por la compañía.

Con relación a los equipos, el análisis mixto ha permitido determinar que es imprescindible la automatización de los procedimientos para lo que se hace necesario implementar los equipos como los escáner necesarios para realizar un mejor control en los inventarios, evitando de esta forma los errores que se están presentando en la toma de los códigos de la serie de los productos y de esta manera también se podrán hacer los controles necesarios y oportunos en la gestión de los inventarios, logrando además que los procesos se estandaricen y se cumplan de manera eficiente los procedimientos. Por otro lado, en relación a la variable integración, se debe afirmar que justamente las implementaciones de los sistemas permitirán lograr que la entrega de los pedidos, la conformidad de los documentos esté disponibles en tiempo real, logrando de esta manera que la gestión de los inventarios se realice de una forma más óptima.

En relación a la subcategoría de Procesos, el análisis mixto permite establecer que en relación a la estandarización de los procesos se ha llegado a la conclusión que en relación a la toma de pedidos y en la distribución de los mismos el hecho de tomar nota a mano de los códigos al momento de los pedidos y entrega de los cilindros a los clientes, genera pérdidas de tiempo, lo que obliga también a que la empresa haga rediseños de los procedimientos creando muchas veces confusión en los empleados, sobre todo en el área de almacén de la compañía y muchas veces los procedimientos establecidos se incumplen generando malestar tanto en los clientes como en los mismos trabajadores involucrados en dichos procesos.

Por otro lado, se presentan también dificultades como el exceso de movimientos, justamente porque no se cumplen con los procedimientos establecidos en el manual de funciones de los trabajadores, originando así que en múltiples oportunidades se tengan que dejar garantías económicas en los proveedores del producto, pues al no contar con los

cilindros necesarios se tienen que tomar en préstamo los cilindros necesarios para el cumplimiento con los pedidos de los clientes.

Además dentro de los problemas que se presentan en los procesos, está el exceso de los stocks, debido a que el abastecimiento de los productos no se solicitan en función a la demanda que se presente en el día, o mes originando muchas veces que se tenga un desbalance en los stocks de la línea de productos que comercializa la compañía, por ello se recomienda que se aplique una política de pedido en la gestión de los inventarios, logrando con ello la minimización de los costos al tener un inventario equilibrado de las diversas líneas de productos.

Respecto a la subcategoría Control, el análisis cuantitativo y cualitativo permite determinar que existen problemas en el tiempo de reabastecimiento, lo cual se ve influenciado pues al no contar con los registros necesarios en un sistema estos se hagan cada cierto tiempo, lo que hace que muchas veces no se pueda cumplir con los pedidos de los clientes debido a que el producto no se tenga en el almacén, pues en muchas ocasiones se ha tenido problemas de este tipo, además por la no ubicación pronta de los cilindros para el reabastecimiento en la planta del oxígeno, que es el producto con más demanda en el mercado, más aún en estos tiempos. Esto también se ve influenciado como ya se ha dicho en párrafos anteriores por los errores que se comenten en el registro de la serie de los cilindros los cuales a veces no coinciden incluso con el producto que solicita el cliente, además que hace perder el tiempo formándose muchas veces colas en la atención de los mismos porque no se ubican correctamente los productos en el almacén de la empresa, esto debido justamente a errores que se han observado en la toma de información por parte de los empleados encargados de tales procedimientos. Esto mismo es un factor importante que hace que no se realice una correcta clasificación de los productos, generando de esta manera fastidio en algunos clientes ante una espera prolongada justamente por no encontrar los productos en un tiempo prudencial.

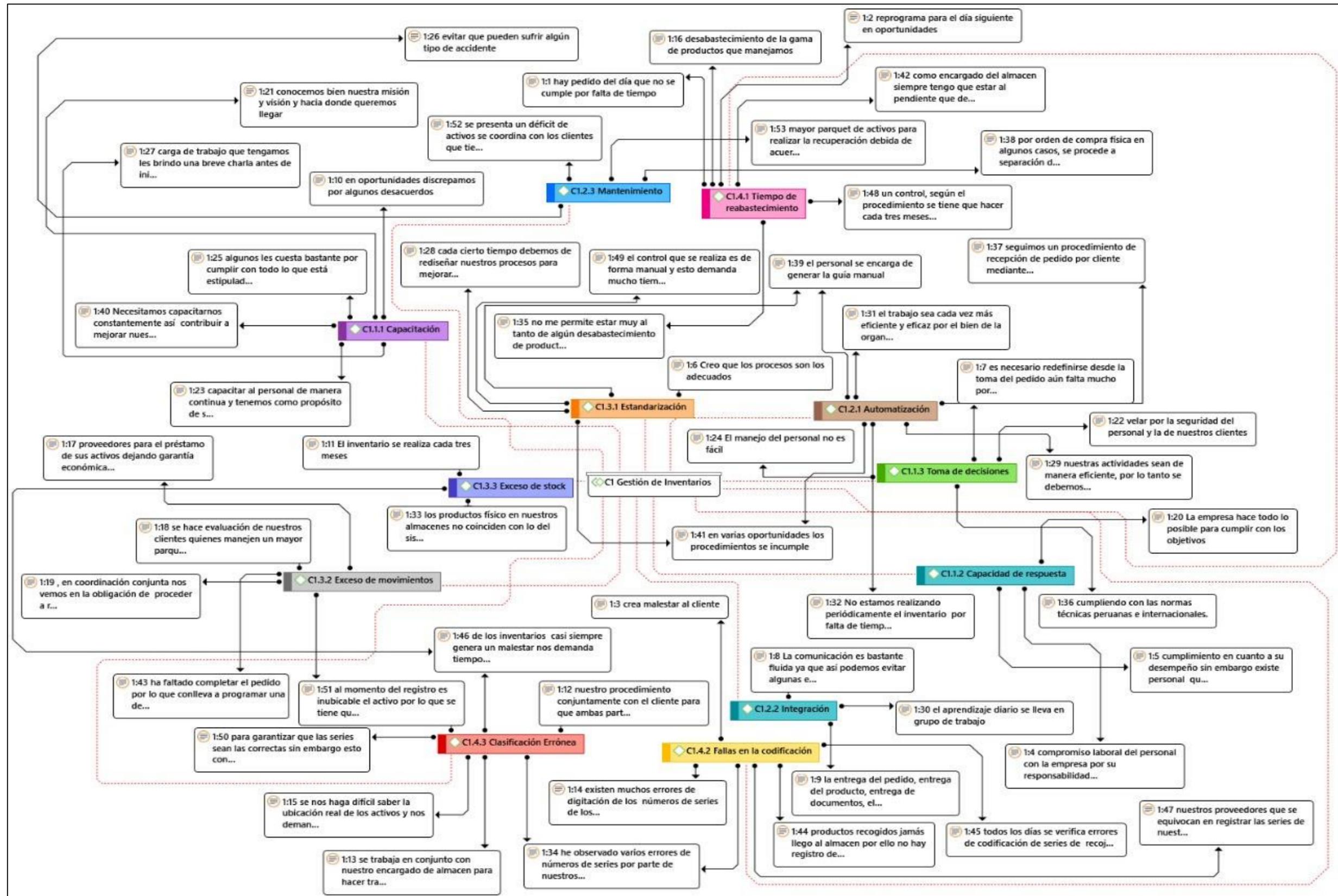


Figura 9. Análisis Mixto.

### **3.4 Propuesta**

#### **3.4.1 Priorización de los problemas**

En la presente investigación se realizó la priorización de 3 problemas debido al impacto relevante que tienen sobre la organización, los cuales son: Falta de control en el proceso de almacén, generando desabastecimiento de los principales productos, asimismo incumplimiento en el seguimiento de las entregas a tiempos del área de almacén a los clientes, finalmente reformular los procedimientos obsoletos que generan retrabajos en el personal.

#### **3.4.2 Consolidación del problema**

La empresa Oxígeno On line SAC presenta problemas debido a que no cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para operar la empresa, además de no aplicar el lote económico para gestionar los pedidos a los proveedores, lo que origina muchas veces la existencia de diferencias entre el conteo físico de los inventarios y lo que se registra en el sistema, lo que se origina por una falta de control en el almacén y que en muchas ocasiones generan desabastecimiento de los principales productos. Además, se ha diagnosticado un nivel bajo de cumplimiento en la administración del almacén de la organización lo que se ve ahondado en la desorganización de los registros de los productos Este diagnóstico permitió hacer referencia a los problemas de la falta de seguimiento en el proceso de almacén generando desabastecimiento de los principales productos. Estos problemas se presentan además por las carencias de un sistema de codificación de las series de los activos (cilindros) que ocasionan demoras en el registro de los mismos. Además, hay un incumplimiento en el seguimiento de la empresa a tiempo del área del almacén a los clientes. Por otro lado, hay la necesidad de reformular los procedimientos obsoletos que generan re trabajos en el personal en la empresa.

#### **3.4.3 Fundamentos de la propuesta**

La teoría de la logística. Cyrus G.Thorpe (1917), considerado el padre de la logística, plantea que La logística toma en cuenta todo los procesos de planificación, implementación y control eficiente del movimiento y almacén de los inventarios sean estos de materias primas o productos en proceso y finales, así como todo lo relacionado en cada una de las etapas de la cadena de suministros de la organización. Esta teoría está alineada al problema diagnosticado

para la empresa Oxígeno On Line SAC., con la cual se realiza una propuesta con el fin de abordar como se puede dar una solución al desabastecimiento de los diversos productos que oferta la compañía.

La Teoría de los inventarios. G. D. Badcock, postula el control de los inventarios. Esta teoría está alineada a los problemas relacionados con el control de inventarios de la empresa Oxígeno On Line SAC, con la que se realiza una propuesta de solución a dicho problema. Para ello considera que entre las herramientas que solucionan el problema es el empleo del modelo de determinación del tamaño del Lote económico, el cual permitirá determinar de una forma exacta la cantidad de productos que se debe pedir al proveedor minimizando los costos y optimizando los plazos de entrega.

La teoría general de sistemas, cuyo padre se considera a Ludwing Von Bertalanffy, plantea que la organización es todo un conjunto organizado por subsistemas todos interrelacionados entre sí, en este sentido se considera que todos los procesos y recursos existentes deben de ser conocidos con el propósito de consensuar todos los procesos y responsabilidades para adaptar los cambios que las demandas de los productos requieren.

Esta teoría está alineada a los problemas identificados en la empresa Oxígeno Line SAC y permitirá establecer la relación que hay entre los procesos del almacén, la distribución y la recepción de productos, y que va a permitir optimizar los procedimientos de capacidad de respuesta, de capacitación del personal, de la toma de decisiones, del registro de los activos y optimizando los procesos de cumplimiento de los compromisos asumidos con los clientes respecto a los pedidos de los productos

La teoría de la logística. Cyrus G.Thorpe, considerado el padre de la logística, plantea que la logística toma en cuenta todo los procesos de planificación, implementación y control eficiente del movimiento y almacén de los inventarios sean estos de materias primas o productos en proceso y finales, así como todo lo relacionado en cada una de las etapas de la cadena de suministros de la organización. Esta teoría está alineada al problema diagnosticado para la empresa Oxígeno On Line SAC., con la cual se realiza una propuesta con el fin de abordar como se puede dar una solución al desabastecimiento de los diversos productos que oferta la compañía.

### **3.4.4 Categoría solución**

La metodología kanban, según el autor Castellano,2019 indica que esta metodología busca determinar un proceso productivo que además sea organizado y eficiente. El principal objetivo del sistema Kanban es la aseguración de la tasa de producción sostenible para así poder evitar excesos de producto terminado, además de cuellos de botella y retrasos en la repartición de pedidos; Para el autor Mallar, 2010 refiere que el proceso es un conjunto de actividades que están relacionadas y que se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus stakeholders –clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad; y según Gunasekaran, Lai y Cheng ,2008 refiere que el almacén está conformado por un ingreso y salida de productos que tienen que ser controlados para su custodia y envío al cliente y proveedores. Por lo tanto según lo aportado por Mallar, 2010 y Gunaskarán, Lai y Cheng, 2008 se puede afirmar que la definición de PROCESO DE ALMACEN es la gestión contribuye a una efectiva gestión de la cadena de suministro debido a que está directamente implicada en el intercambio de información y bienes, entre proveedores y clientes, incluyendo fabricantes, distribuidores y otras empresas que participan en el funcionamiento de la cadena de suministro; y unificando el aporte de los 3 autores como Castellano, 2019; Mallar, 2010 y Gunaskarán, Lai y Cheng,2008 la definición de mi categoría solución es: Metodología Kanban para el proceso de almacén, que consiste en planear, integrar e implementar dicha metodología apoyada con las tecnología de información con el objetivo de asegurar una entrega a tiempo de los productos que comercializa la empresa Oxígeno On Line SAC.

### **3.4.5 Direccionalidad de la propuesta**

Los objetivos, estrategias, las tácticas y los KPIS, con parte de la matriz de direccionalidad de la propuesta, de acuerdo con el cuadro 2.

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Implementar la metodología Kanban para mejorar el proceso de Almacén.	Estrategia 1. Planificar la implementación de la metodología Kanban para mejorar el proceso de Almacén.	Elaborar los sprint y el backlog de tareas utilizando Kanban para mejorar el proceso de almacén.	<p>KPI1. Nivel de cumplimiento en el proceso de actualización del procedimiento de almacén.</p> $NC = \frac{IR}{TIR}$ <p>Leyenda:  NC: Nivel de cumplimiento  IR: Item Realizado  TIR: Total Items Realizado</p> <p>Medición de cumplimiento  NC ≤ 1, nivel bajo; NC=1, nivel alto</p>
		Elaborar la configuración de KANBAN mediante el software de JIRA, Para difundir la mejora del proceso del almacén.	<p>KPI2. el rendimiento promedio - trabajo en proceso promedio dividido por el tiempo promedio tiempo de ciclo</p> $RP = \frac{WIP}{TPC}$ <p>Leyenda:  RP: Rendimiento promedio  WIP: N° trabajo en proceso promedio  TPC: tiempo promedio de ciclo</p> <p>Medición de cumplimiento  RP al máximo posible</p>
Objetivo 2. Implementar el módulo de almacén para el cumplimiento de la entrega a tiempo.	Estrategia 2. Diseñar el módulo de almacén para el cumplimiento de la entrega a tiempo.	Habilitar el dominio Oxigenoanline.com para habilitar módulo de almacén	<p>KPI3. Porcentaje de productos entregados en relación a la pedida</p> $\% PE = \frac{N^{\circ} PE}{TP} * 100$ <p>Leyenda:  % PE = Porcentaje de productos entregados  N° PE = Número de productos entregados  TP = Total de productos por entregar</p> <p>Medición de cumplimiento  % PE = 100 es óptimo</p>
		Diseñar el módulo de almacén y kardex valorizada	<p>KPI4. Porcentaje de pedida entregada a tiempo</p> $\% PET = \frac{N^{\circ} PET}{N^{\circ} TPS} * 100$ <p>Leyenda:  % PET = Porcentaje de pedidos entregados a tiempo  N° PET = Número de pedidos entregados a tiempo  TPS = Total de pedidos solicitados</p> <p>Medición de cumplimiento  % PET = 100 es óptimo</p>
Objetivo 3. Actualizar el flujoograma del área de Almacén	Estrategia 3. Diseñar el flujoograma del área de Almacén	Plazmar el ASIS del flujoograma tradicional	<p>KPI5. Diagrama de flujo acumulado (DFA):  Relaciona el tiempo de ciclo, el rendimiento y el trabajo en proceso con la izquierda nivel ideal. Las bandas paralelas en forma paralela. Una banda reduce continuamente, significa que el rendimiento es mayor que la tasa de entrada. Existe más capacidad de la que se necesita.  Si una banda se ensancha más rápidamente significa que el número de tarjetas kanban de entrada es mayor que el número de tarjetas que salen.</p>
		Plazmar el TOBE del flujoograma utilizando Bizagi	<p>KPI6. Cumplimiento de las plazos de distribución</p> $\% PDP = \frac{N^{\circ} PDP}{TPDP} * 100$ <p>Leyenda:  % PDP = Porcentaje de productos distribuidos dentro del plazo  N° PDP = Número de productos distribuidos en el plazo  TPD = Total de productos distribuidos en el plazo</p> <p>Medición de cumplimiento  % PD = 100 es óptimo</p>

Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta.

### 3.4.6 Actividades y cronograma

Estrategia	Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia		
Estrategia 1. Planificar la implementación de la metodología Kanban para mejorar el proceso de Almacén.	Elaborar los sprint y el backlog de tareas utilizando Kanban para mejorar el proceso de almacén.	<b>KPI1. Nivel de cumplimiento en el proceso de actualización del proceso de almacén.</b> $NC = \frac{IR}{TIR}$ Leyenda: NC: Nivel de cumplimiento IR: Items Realizados TIR: Total Items Realizado Medición de cumplimiento NC < 1, nivel bajo; NC=1, nivel alto	A11. Listar actividades principales de la mejora del proceso	04/05/2021	7	11/05/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Analista I	2150	Evidencia 1. Para las tres evidencias se genera un Project Definition, que abarca las 3 actividades. El documento adjunto al excel.		
			A2. Diseño del Tablero Kanban utilizando JIRA	11/05/2021	7	18/05/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante Funcional I	900			
			A3. Capacitar el uso de la plataforma	18/05/2021	7	25/05/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante Funcional I	800			
	Elaborar la configuración de KANBAN mediante el software de JIRA. Para difundir la mejora del proceso del almacén.	<b>KPI2. Rendimiento promedio de trabajo en proceso promedio dividido por el tiempo promedio de ciclo</b> $RP = \frac{WIP}{TPC}$ Leyenda: RP: Rendimiento promedio WIP: N° trabajo en proceso promedio TPC: tiempo promedio de ciclo Medición de cumplimiento RP al máximo posible	A4. Definición del proceso de requerimiento de recargar de cilindros al proveedor	25/05/2021	8	02/06/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante Funcional II	0			
			A5. Definición del proceso de entrega de pedidos a los clientes	02/06/2021	8	10/06/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante Funcional II	0			
			A6. Publicar y difundir el proceso en la organización	10/06/2021	8	18/06/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante Funcional II	1080			
Estrategia 2. Diseñar el módulo de Almacén para el cumplimiento de los tiempos de entrega.	Habilitar el dominio Oxiqononline.com para habilitar módulo de Almacén	<b>KPI3. Porcentaje de productos entregados en relación al pedido</b> $\% PE = \frac{N^{\circ} PE}{TP} * 100$ Leyenda: % PE = Porcentaje de productos entregados N° PE = Número de productos entregados TP = Total de productos por entregar Medición de cumplimiento % PE = 100 es óptimo	A7. Preparación del proyecto	04/05/2021	7	11/05/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante I	2000	Evidencia 2. Para las tres evidencias se genera un Project Definition, que abarca las 3 actividades. El documento adjunto al excel.		
			Diseñar el módulo de Almacén y kardex valorizado	<b>KPI4. Porcentaje de pedidos entregados a tiempo</b> $\% PET = \frac{N^{\circ} PET}{N^{\circ} TPS} * 100$ Leyenda: % PET = Porcentaje de pedidos entregados a tiempo N° PET = Número de pedidos entregados a tiempo TPS = Total de pedidos solicitados Medición de cumplimiento % PET = 100 es óptimo	A8. Diseño de la implementación	11/05/2021	7	18/05/2021		s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante I	750
					A9. Desarrollo de la implementación	18/05/2021	7	25/05/2021		s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante I	800
	Diseñar el módulo de Almacén y kardex valorizado	<b>KPI4. Porcentaje de pedidos entregados a tiempo</b> $\% PET = \frac{N^{\circ} PET}{N^{\circ} TPS} * 100$ Leyenda: % PET = Porcentaje de pedidos entregados a tiempo N° PET = Número de pedidos entregados a tiempo TPS = Total de pedidos solicitados Medición de cumplimiento % PET = 100 es óptimo	A10. Preparación final del software libre para la ejecución en el proceso de la empresa	25/05/2021	5	30/05/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante I	200			
			A11. Puesta en marcha del software implementado	30/05/2021	5	04/06/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante I	200			
			A12. Evaluación de los resultados	04/06/2021	5	09/06/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante I	200			
	Estrategia 3. Diseñar el flujoograma del proceso de Almacén	Plasmear el ASIS del flujoograma tradicional	<b>KPI5. Diagrama de Flujo acumulada (DFA):</b> Relaciona el tiempo de ciclo, el rendimiento y el trabajo en proceso con las siguientes variables: Ideal: Las bandas progresan en forma paralela Una banda se reduce continuamente, significa que el rendimiento es mayor que la tasa de entrada. Es un mayor capacidad de la que se necesita Si una banda se ensancha más rápidamente significa que el número de tarjetas kombi de entrada es mayor que el número de tarjetas que salen	A13. Analizar flujoograma	04/05/2021	5	09/05/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante II		480	Evidencia 3. Para las tres evidencias se genera un Project Definition, que abarca las 3 actividades. El documento adjunto al excel.
				A14. Plasmear el ASIS del flujoograma	09/05/2021	7	16/05/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante II		480	
				A15. Validar el flujoograma	16/05/2021	7	23/05/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante II		480	
		Plasmear el TOBE del flujoograma	<b>KPI6. Cumplimiento de las plazos de distribución</b> $\% PDP = \frac{N^{\circ} PDP}{TPDP} * 100$ Leyenda: % PDP = Porcentaje de productos distribuidos dentro del plazo N° PDP = Número de productos distribuidos en el plazo TPDP = Total de productos a distribuir en el plazo Medición de cumplimiento % PD = 100 es óptimo	A14. Analizar flujoograma	23/05/2021	7	30/05/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante II		480	
				A15. Plasmear el TOBE del flujoograma	30/05/2021	8	07/06/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante II		480	
				A16. Validar el flujoograma	07/06/2021	8	15/06/2021	s. Especialista en procesos B. Administrador c. Practicante II		240	

Cuadro 3. Matriz de tácticas, actividades y cronograma.

## **IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Discusión**

La presente investigación tuvo como objetivo principal la propuesta de metodología Kanban para la mejora de procesos de almacén en la empresa Oxígeno On Line SAC.

Sobre los objetivos específicos de analizar las deficiencias que existen en los procesos de la gestión de inventarios de la empresa se pudo encontrar que no se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para operar de manera óptima, además de no tener un orden en la aplicación de la gestión de los pedidos lo que origina que no se tenga un inventario sincerado y muchas veces errores de código del productos, ello genera un perjuicio a la empresa ya que el valor de los activos es elevado, todo ello evidencia un bajo cumplimiento en la gestión del almacén. Es por ello que se requiere de la implementación de la metodología Kanban ya que ello ayudara a tener un orden adecuado y un manejo sistematizado de los activos de la organización, siempre con el cumplimiento de los parámetros establecidos, ello también va de la mano del compromiso del personal.

Concuerdo con Castañeda y Silva (2015), sobre su investigación “Implementación de un sistema de gestión de inventarios en MELEXA S.A. Colombia”, en donde mediante la observación y un análisis documental de los registros de inventarios, obtuvieron como resultado la no existencia de un sistema con el cual se gestione la evaluación de inventario, carencias en la supervisión de los insumos de la compañía, lo que causa stocks erróneos al comparar los documentos con lo físico, ello va acorde al diagnóstico realizado en la empresa Oxígeno On Line SAC ya que se observa las deficiencias en el manejo de los activos, además de no contar con un sistema informático que apoye a dicha función.

De igual modo coincido con Vilela (2017) en su investigación titulada “Gestión de inventarios en una empresa de artículos eléctricos – Puente Piedra, 2017”, tuvo como resultado que demostraron que no se hacen auditorías para comprobar que los registros que existen en el sistema no coinciden con las unidades que se encuentran el almacén. En el caso de que dichas unidades sean diferentes se pone al día los registros en el sistema informático dejando de lado la investigación del motivo por el cual se presentan dichas diferencias entre

los datos del sistema y la cantidad física en el almacén si esta diferencia es mayor al 1%. Dicha investigación concuerda con lo diagnosticado en la presente investigación ya que se evidencia la falta de auditorías y la revisión de los registros de las existencias, ello hace que no se tenga los activos actualizados en el sistema y lo que genera pérdida de los activos.

Por otro lado, se concuerda con Ochoa (2018) en su investigación “Gestión por procesos para mejorar el almacén de una empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018”, la cual obtuvo como resultado que no existe una adecuada señalización, incrementando los riesgos en el plano laboral, además se halló un almacén falto de una organización y que no cumple con las normas, además de faltantes en el stock cíclico, productos mal conservados y que ocupan mucho espacio, ello guarda relación con la presente investigación ya que no existe una adecuada organización del área del almacén y del manejo de los activos.

Asimismo, Franco (2017) en su investigación “Gestión de inventarios en una empresa comercializadora y distribuidora de productos farmacéuticos veterinarios, Lima, 2017”, la cual tuvo como resultado que demuestra la existencia de dificultades en la administración de los inventarios, por las deficiencias que se presentan en la cadena de suministros. La presente investigación concuerda en el aspecto de que no existe dificultades en la administración de los activos de la organización ya que no se tiene un manejo adecuado de los mismos.

Finalmente, Neira(2018) en su investigación la cual tuvo como resultado que la compañía presenta carencias de un programa de control que optimice los procesos que se hacen diariamente, y que reflejan los cambios que tienen los stocks en la economía, en consecuencia carece de un consistente plan de administración evitando contingencias y estas sean representada como perjuicio cualitativas o cuantitativas, existiendo lotes de productos que se están malogrando o inconsistencias entre la información que brinda el sistema y los productos físicamente, por lo tanto se plantea mejor el proceso de los stocks de la empresa comercial. La presente investigación guarda concordancia con los resultados ya que la empresa actualmente no tiene un manejo adecuado de sus activos, lo cual genera pérdidas además de un desorden en el manejo de los inventarios.

## 4.2 Conclusiones

- Primera:** La implementación de la metodología Kanban, es necesaria ya que la empresa presenta falencias en la gestión de su almacén y sus existencias lo que le genera no tener un control adecuado de sus activos, ello incurre en pérdidas económicas ya que el precio de los activos es considerable, no existe un sistema informático que apoye a esa labor y se tenga un mejor manejo. A través de metodología Kanban se podrá analizar más detalladamente las mejoras que se puedan ir dando ya que permitirá gestionar en tiempo real los procesos dentro de la gestión de almacén y tener una respuesta rápida en caso de reflejarse procedimientos que se puedan mejorar.
- Segunda:** De acuerdo a los análisis realizados a las deficiencias que existen en los procesos de la gestión de inventario, se verifico que existe una falencia en el seguimiento de los activos, además del manejo manual de las guías ello genera muchas veces errores de digitación que causan errores de ubicación del activo.
- Tercera:** La mejora del diseño de los procesos de la gestión de inventarios ayudara a alcanzar niveles óptimos para el manejo de los activos ya que se tendrá un tiempo estándar y un solo formato del manejo de los activos dentro del almacén, es decir que las áreas involucradas en la gestión de inventarios estén sincronizadas para el manejo óptimo de los inventarios.

### 4.3 Recomendaciones

- Primera:** La organización deberá implementar la metodología Kanban para la mejora de la gestión de inventarios ya que con ello se logrará corregir las falencias que actualmente presentan, con ello se llevara un manejo adecuado de los activos con los que cuenta la organización.
- Segunda:** La organización debe realizar un análisis periódico de los procesos involucrados en la gestión de inventarios, ello con el fin de la detección de mejoras que puedan contribuir a una mejor productividad de la organización y evitar las pérdidas que genera la no correcta ubicación de los activos, asimismo, seguir los parámetros establecidos para la implementación de la filosofía Kanban para que se garantice que la propuesta sea efectiva, además es importante mantener la actualización periódica de los procedimientos que contemplan la gestión de inventarios con el fin de mantener un nivel óptimo de gestión.
- Tercera:** La organización deberá seguir los procedimientos y lograr que el personal se involucre en el cambio a realizar ya que de ello depende el éxito de la propuesta, es por ello que se deberá realizar capacitaciones constantes a fin de mantener la eficacia de la metodología. Además, se deberá realizar un seguimiento de cumplimiento de los objetivos planteados en la implementación de la metodología Kanban, ello con el fin de medir el alcance de la implementación y analizar las mejoras pertinentes.

## REFERENCIAS

- Acosta, G (2008). *Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana* Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 1, núm. 2, julio-diciembre. pp. 79-100. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Alzate, I.; Boada, A. (2017). Ruta de soluciones para la gestión de inventarios en pymes del sector retail que comercialicen productos de alto volumen, con miras a respaldar su crecimiento en ventas. *Espacios: Revista de Investigación Científica, Vol. 38 (Nº 53) Año 2017. Pág. 13.* Colombia.
- Agudelo, F. (2008). *Gestión por procesos*. España: ICONTEC. ISBN-13: 978-9589383728.
- Agudelo, D.; López, Y. (2018): Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios, *Revista Ingenierías USBMed. (Vol. 9 (1), Pág. 75-85. Enero-Junio 2018).* Colombia.
- Ascencio, L., González, E., y Robles, M. (2017), El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *Retos, Nº 13, vol. VII, 2017. ISSN electrónico: 1390-8618*
- Bayo, A.; y Merino, J. (2002). *Las prácticas de recursos humanos de alto compromiso: un estudio de los factores que influyen sobre su adopción en la industria española*, Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, 12, pp. 227-246
- Bermejo, E. (2017). *Implementación de la Gestión de Inventarios para mejorar la productividad del almacén en la empresa VMWARESIS S.A.C., Lima, 2016.* (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad César Vallejo.
- Campos, R., y Figueroa, G.(2013). *Aplicación de la teoría organizacional, caso de estudio en la Universidad Politécnica de Zacatecas.* Bolivia: Ecorfan.
- Castañeda, Y., Silva, R. (2015). *Implementación de un sistema de gestión de inventarios en MELEXA S.A. Colombia.* (Tesis de Licenciatura). Bogotá. Colombia. Universidad Libre

- Chiavenato, I. (2007). *Gestión Del Talento Humano*. México: Editorial McGrawhill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill Interamericana
- Duisberg, C. (1995). *Sistema de Perfeccionamiento Profesional*, Volumen 3, Organización de los Procesos, Medellín – Colombia
- Durán, Y. (2012). *Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas*. *Visión Gerencial*, núm. 1, enero-junio, 2012, pp. 55-78. Venezuela: Universidad de los Andes.
- Ferrero, P. (2015). *La gestión de inventarios. Aplicación práctica en una empresa del sector farmacéutico. El caso de Laboratorios Jiménez, S.L.* (Tesis de Licenciatura). México. Universidad de León.
- Franco, M. (2017). *“Gestión de inventarios en una empresa comercializadora y distribuidora de productos farmacéuticos veterinarios, Lima, 2017.* (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Norbert Wiener.
- García, F. (2017). *Principales factores que generan la rotación de personal en una tienda de autoservicios, municipio de Tejupilco Estado de México.* (Tesis de licenciatura) México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Gitman, L (2003). *Principios de administración Financiera*. México: Pearson Educacion
- González, L. (2017). *Gestión de inventarios y control interno, Piura, 2017.* Universidad de Piura. Perú.
- Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9781456223960

- Hernández, M. (2017). *Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: Conceptos básicos como marco para la investigación*. Ciencia y Sociedad, vol. 42, núm. 1, mayo, 2017, pp. 111-124. República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo
- Hurtado, J. (2010) *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. ISBN: 9806306066
- Hurtado J. (2004) *Cómo formular objetivos de investigación*. Bogotá, Colombia. Cooperativa Editorial Magisterio. Obtenido de: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Como-Formular-Objetivos-de-Investigacion-Hurtado-2005-1.pdf>
- Jara, E. (2009). *El control en el proceso administrativo*. Ecuador: UTA.
- Jericó, P; (2008). *La Nueva Gestión Del Talento, Construyendo Compromisos*. España: Pearson Educación
- Koontz, H; Weihrich, H. y Cannice, M. (2014). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México. Mc Graw Hill. ISBN 978-607-15-0759-4
- López, P. (2004). *Población, muestra y muestreo*. Punto Cero v.09 N°.08 Cochabamba 2004. (p.69). ISSN 1815-0276
- López, P. y Fachelli, S. (2015) *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II. (p.9). Obtenido de: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)
- Marco, J. (2018). *Delegación de compras de bienes de equipo*. En: IMF Business School Recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/logistica/compras/compras-bienes-equipo/>
- Melinkoff, R. (1990). *Los procesos administrativos*. Venezuela: Panapo. ISBN 980-230-282-1

- Molina, D. (2015). *Gestión de Inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad*. Argentina: Universidad FASTA.
- Murillo, C. (2016). *Inmuebles, maquinaria y equipo*. En Maestría en PYMES. Recuperado de <https://es.slideshare.net/CamiloMurillo3/conceptos-68410257>
- Neil, A. (2016). *Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada. Chile*. (Tesis de Licenciatura). Chile: Universidad Austral de Chile.
- Neira, C. (2018). “*Gestión de inventarios en una empresa industrial, Lima 2018*”, (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Norbert Wiener.
- Novillo, R. (2008). *Los bienes de equipo ¿qué son? ¿qué peso tienen en la economía?* Recuperado de: [http://www.sercobe.es/wp-content/uploads/2011/03/dp20081015114835-Los\\_Bienes\\_de\\_Equipo.pdf](http://www.sercobe.es/wp-content/uploads/2011/03/dp20081015114835-Los_Bienes_de_Equipo.pdf)
- OCDE, (2015) Guidelines for Collecting and Reporting Data on Research and Experimental Development. Paris, Francia: OCDE. Obtenido de: [https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015\\_9789264239012-en#page1](https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015_9789264239012-en#page1)
- Ochoya, I. (2018). *Gestión por procesos para mejorar el almacén de una empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima – 2018*. (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Norbert Wiener.
- Ortiz, M.(2013). *Teoría de restricciones y modelación PL como herramientas de decisión estratégica para el incremento de la productividad en la línea de toallas de una compañía del sector textil y de confecciones*. Prospect. Vol. 11, No. 1, Enero - Junio de 2013, págs. 21-29
- Pacheco, J. (2020). *Bienes De Capital (Definición, Características, Función Y Clasificación)*. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/bienes-de-capital/>

- Pengaos, Acuña y Galvis (2012). *Teoría de Restricciones Aplicada a Empresas Manufactureras y de Servicios*. Ingeniare, Universidad Libre-Barranquilla, Año 7, No. 12, pp. 79-86
- Peralta, E (2016). *Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de Gestión*. Aglala, Vol. 7, N°. 1, 2016, págs. 122-145
- Pérez, M.; Wong, I. (2018). *Gestión de inventarios en la empresa SOHO color salón & spa en Trujillo (Perú), en 2018*. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 27, 2018. Universidad El Bosque
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos. Cómo utilizar la ISO 9001-2000, para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC. ISBN:84-7356—389-1
- Pastor, J.; Javez, S. (2017). *Modelo de inventario probabilístico con revisión periódica para mejorar la gestión del ciclo logístico de Lenmex Corporation S.A.C. Año 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
- Render, B. y Heizer, J. (2009). *Principios de administración de operaciones*. México: Prentice hall.
- Robbins, S. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación ISBN: 978-607-32-2767-4
- Salas, K., Maiguel, H. y Acevedo, J. (2016). *Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 25 N° 2, 2017
- Taylor. y Bogdan, R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*. Barcelona, España: Ed. Paidós, España. (p.24).  
Obtenido de: <https://es.slideshare.net/elroblal/introduccion-a-los-metodos-cualitativos-de-investigacion-taylor-y-bogdan1>

Terry y Franklin (1993). *Principios de administración*. México: Continental.

Toro, L. (2008). *La gestión y direccionamiento del clima organizacional en la clínica las vegas y su impacto en servicios, calidad y logro de resultados estratégicos*. Tesis para optar al título de especialista en Gerencia de servicio. Medellín: Universidad de Medellín.

Vidal, J. (2019). *Seguridad y salud en el trabajo*. España: Universidad de Valencia

Vilela, L. (2018). *Gestión de inventarios en una empresa de artículos eléctricos – Puente Piedra, 2017*. (Tesis de Maestría). Lima. Universidad César Vallejo.

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. Colombia: Centro Editorial Esumer. ISBN 978-958-8599-73-1

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de la investigación

**Título:** Propuesta de Metodología Kanban para la mejora de procesos de almacén en la empresa Oxígeno On Line, Lima 2020

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:		
		Sub categorías	Indicadores	
¿Cómo mejorar la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020?	Proponer una mejora de la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020	Personal	Capacitación	
			Capacidad de respuesta	
			Toma de decisiones	
		Equipos	Automatización	
			Integración	
			Mantenimiento	
		Procesos	Estandarización	
			Exceso de movimientos	
			Exceso de stock	
		Control	Tiempo de reabastecimiento	
			Fallas en la codificación	
			Clasificación errónea	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Sub categorías emergentes		
¿Cuál es la situación de la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020?	Diagnosticar en qué situación se encuentra actualmente la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020	Recursos humanos		
¿Cuáles son los factores a mejorar dentro de la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020?	Determinar los factores a mejorar dentro de la gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC, Lima 2020.	Rotación del personal		
		Distribución		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y deductivo		Población: 30 Muestra:30 Unidad informante: Gerencia y técnicos.	Técnicas: Encuesta, entrevista Instrumentos: Guía de entrevista	Procedimiento: Evaluación de marco teórico, antecedentes y conceptos Análisis de datos: Triangulación

## Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

### Definición del Proyecto

Para

### Implementar la Metodología Kanban para el proceso de almacén

PROYECTO	Fase 1 – Implementar la metodología Kanban para mejorar el proceso de Almacén.  Fase 2 - Implementar la metodología Kanban para mejorar el cumplimiento en el seguimiento de las entregas a tiempos del área de almacén a los clientes.  Fase 3 - Actualizar los procedimientos y flujograma del área de Almacén y logística utilizando la metodología Kanban
GERENTE DE PROYECTO	Jorge Hernández Villalta

Número de Versión	1.0
Borrador/Final del	05/05/2020
Impreso el	06/05/2020
Autor	Jorge Hernández Villalta Teléfono: 955283949
Propietario	Jorge Hernández Villalta

## Información del documento

### Fuente del documento

Este documento es mantenido como un documento en línea. Contacte al autor para la última versión.

### Historial de revisiones

Número de Versión	Fecha	Resumen de los cambios	Marcas de Revisión
1.0	05/05/2020	Primera versión	No

### Aprobaciones

Este documento ha sido aprobado por las siguientes personas. Los formularios de aprobación firmados han sido llenados en el Libro de Control del Proyecto (Project Control Book).

Nombre	Función	Fecha de Aprobación
Jorge Hernández Villalta	Jefe del proyecto	25-06-2020
Dana Bustamante Flores	Administrador de la empresa	25-06-2020
Jean Coba Crevoicier	Jefe de almacén	25-06-2020
Rolando Quispe Silva	Jefe de operaciones	25-06-2020

### Distribución

Este documento ha sido distribuido a:

Nombre	Función	Correo
Jorge Hernández Villalta	Jefe del proyecto	Oxilinesac@hotmail.com
Dana Bustamante Flores	Administrador de la empresa	Oxilinesac.d@hotmail.com
Jean Coba Crevoicier	Jefe de almacén	Oxilinesac.alm@hotmail.com
Rolando Quispe Silva	Jefe de Operaciones	Oxilinesac.op@hotmail.com

## 1 Prefacio

Este documento ofrece un resumen de las características importantes del proyecto tal como se entiende en el final de la Definición. Asimismo consta de 3 fases alineadas a los objetivos de a matriz del proyecto.

Su propósito es:

- Plasmar en el diagrama o carta **gant** las actividades del proyecto de la propuesta de implementación de la metodología **Kamban** para la gestión de los procesos en el almacén de Oxígeno On Line SAC.
- Brindar la información necesaria para la solución y del enfoque de la metodología Kanban para la solución a los problemas identificados en los procedimientos de la empresa Oxígeno On Line SAC
- Planificar las actividades necesarias para la confección del Tablero Kanban en base a los procedimientos que realiza la empresa Oxígeno On Line SAC. .
- Documentar y publicar los documentos necesarios para la puesta en marcha de la metodología Kanban con el propósito de lograr la mejora en los procesos de la organización. .

La estructura de la definición del proyecto incluye los siguientes componentes:

- Los objetivos del proyecto.
- Antecedentes del proyecto.
- Objetivo solución y el enfoque general.
- Alcance del proyecto.
- Cronograma
- Presupuesto
- Marco de planificación.
- Organización.

## **2 Objetivos del Proyecto**

Implementar la metodología Kanban para mejorar el proceso de Almacén.

## **3 Fases del Proyecto**

La definición del proyecto consta de una propuesta que abarca 3 fases, que permitirán mejorar el proceso de almacén, mediante el uso de la metodología Kanban. Estas fases son:

- Fase 1 – Implementar la metodología Kanban para mejorar el proceso de Almacén.
- Fase 2 - Implementar la metodología Kanban para mejorar el cumplimiento en el seguimiento de las entregas a tiempos del área de almacén a los clientes.
- Fase 3 - Actualizar los procedimientos y flujograma del área de Almacén y logística utilizando la metodología Kanban.

## **4 Antecedentes del Proyecto**

### **4.1 Las necesidades de negocios y del ambiente**

De acuerdo al análisis de los resultados, se determinó la existencia de una falta de control en el proceso de almacén, generando desabastecimiento de los principales productos, además se presenta un incumplimiento en el seguimiento de las entregas a tiempos del área de almacén y la necesidad de reformular los procedimientos obsoletos que generan re trabajos en el personal de tal manera que se hace necesaria tomar decisiones con el propósito de optimizar y uniformizar los procedimientos que permitan tener una capacidad de respuesta oportuna en el recojo y distribución de los productos que comercializa la compañía a los clientes de la empresa Oxígeno On Line SAC. Por otro lado, se hace necesario realizar un seguimiento y control a todos los procesos de la empresa respecto a la relación que se tiene con los proveedores y clientes en el recojo y distribución de los activos (cilindros). Por otro lado, se hace necesario implementar un manual y reglamento

de funciones del personal de tal forma que cada integrante del personal tenga claramente delimitando sus responsabilidades y así cumplir con las tareas encomendadas cumpliendo eficiente su trabajo que se verá reflejado en la capacidad de respuesta de la empresa.

Dentro de los beneficios que se esperan alcanzar la solución de estos problemas se tiene: Lograr la satisfacción de los clientes, tener una capacidad de respuesta más rápida en la distribución de los productos, minimizar la pérdida de los activos de la empresa, mejorar el control y seguimiento de los activos en tiempo real.

#### **4.2 Procedimientos de almacén**

El presente instructivo se aplica al desarrollo de las tareas que se contemplan en la implementación de la metodología Kanban para mejorar los procedimientos en el almacén y el cumplimiento en el seguimiento de las entregas a tiempo del área del almacén hacia los clientes, planificando la actualización de los procedimientos y flujogramas del área de almacén y logística de la empresa Oxígeno On Line SAC con lo cual se espera lograr la optimización de los requerimientos, la generación de órdenes de compra o servicio, la verificación de los stocks, y la programación tanto de personal como unidades para la distribución del producto.

#### **4.3 La metodología Kanban**

Kanban es una metodología para gestionar y mejorar procesos mediante herramientas tecnológica como [Trello](#). Según [Atlassian](#), líder en metodología ágil, "el objetivo del método Kanban es poder visualizar tu trabajo, limitar la acumulación de tareas pendientes y maximizar la eficiencia (o el flujo de trabajo). Los equipos que trabajan con Kanban se enfocan en reducir la duración de un proyecto (o la intervención de cada miembro) de comienzo a fin."

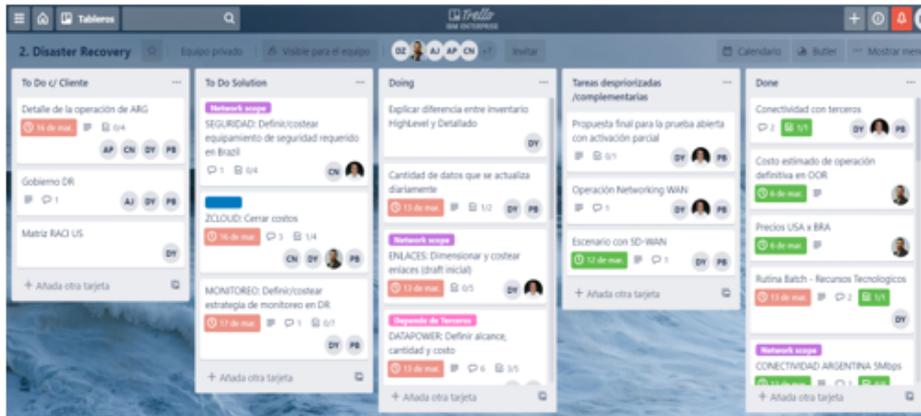
La estructura Kanban tiene sus orígenes en una fábrica de Toyota y fue popularizada luego por los equipos de desarrollo de software y procesos, gracias a su facilidad y flexibilidad cuyo fin es mejorar la eficiencia del trabajo. Los principios del método Kanban se pueden aplicar a casi cualquier industria, lo que

ha permitido que esta metodología siga ganando popularidad entre todo tipo de equipos ágiles como en marketing, ventas, reclutamiento e incluso operaciones.

Uno de los flujos de trabajo Kanban más comunes y simples se compone de las listas: "Por hacer", "Hecho" y alguna que otra lista adicional dependiendo de la complejidad del proyecto. Vamos a usar este tablero de [Trello](#) para estudiar los elementos de un tablero Kanban.

- **Bitácora (Backlog):** en esta lista se desglosa el proyecto y las partes se colocan en tarjetas individuales. También se pueden agregar tareas en las que el equipo piensa trabajar en un futuro o en las que se tendrán que trabajar eventualmente pero que todavía no se pueden colocar en la lista "Por hacer".
- **Diseño:** esta lista sirve para colocar las tarjetas de la bitácora que necesitan complementarse aún más. Cuando sucede esto, el equipo debe investigar o diseñar antes de moverla a la lista "En progreso".
- **Por hacer:** cuando la información de la tarea se ha complementado, la tarjeta se mueve a esta lista. Esta es la señal para que el equipo empiece a trabajar en ella. En este punto, se asigna a un miembro del equipo como encargado de esa tarea y se fijan las fechas de entrega.
- **Haciendo:** cuando se mueven las tarjetas a esta lista significa que se está trabajando en ellas. Así, todo el equipo puede ver quién está trabajando en qué. Las tarjetas de [Trello](#) también facilitan la colaboración gracias a la función "Comentario", que permite hacer preguntas sobre las tareas.
- **Revisar/probar:** cuando una tarea está casi terminada, se mueve a esta lista para que alguien más la revise. (En el ejemplo anterior, se usó como plantilla la lista "Revisión de Código", pero puede ser una revisión de cualquier trabajo)
- **Hecho:** cuando la tarea se ha revisado y aprobado, se puede mover a esta lista.

## Tablero Kanban mediante la herramienta Trello



### 4.4 Almacén y Logística en Oxígeno On Line SAC.

La importancia estratégica del Almacén en la Empresa Oxígeno On line sac, es tener el stock suficiente para poder cubrir las necesidades de nuestros clientes, para ello es importante que se realicen las coordinaciones necesarias y evitar que se incumpla con alguna atención, es por ello que el jefe de almacén juntamente con el área de operaciones y la Administración están en constante comunicación para saber sobre los stocks que contamos en nuestros almacenes. Nuestros clientes se encuentran capacitados y orientados sobre nuestras políticas siendo de conocimiento que los pedidos se realizan con un día de anticipación, se realiza la programación por unidad, por ruta y capacidad de nuestras unidades, almacén se encarga de verificar los pedidos donde realiza la separación según lo programado por el área de operaciones, conductor y auxiliares verifican su programación y proceden a cargar los activos en sus unidades según corresponde validando la carga Almacén y Operaciones generan sus guías de manera manual identificando cada activo por número de serie y por producto posterior a ello salen a realizar las atenciones que son controladas por el área de operación mediante nuestro sistema de monitoreo GPS. Así mismo mediante la comunicación.

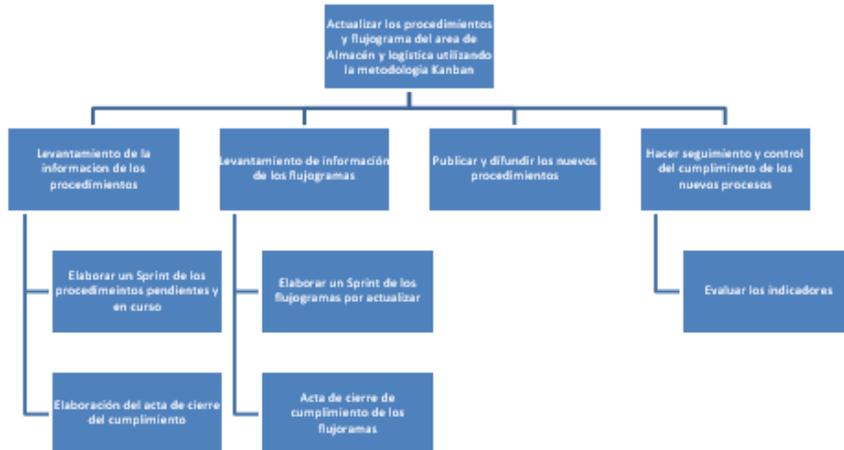
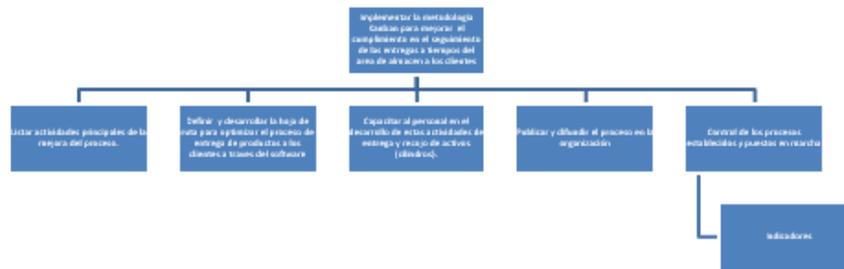
## 5 Solución objetivo y enfoque general

### 5.1 Presentación general de la solución objetivo

- Listar actividades principales de la mejora del proceso.
- Diseño del Tablero Kanban utilizando Bluesigth y Trello.
- Alineamiento de los procesos de almacén con la metodología Kanban.
- Capacitar en el uso de la plataforma ágil.
- Capacitar en la metodología Kanban.
- Definición del proceso de requerimiento de recargas de cilindros al proveedor.
- Definición del proceso de entrega de pedidos a los clientes.
- Publicar y difundir el proceso en la organización.
- Control de los procesos establecidos y puestos en marcha
- Indicadores.

### 5.2 Principales componentes





## 4 Alcance del Proyecto

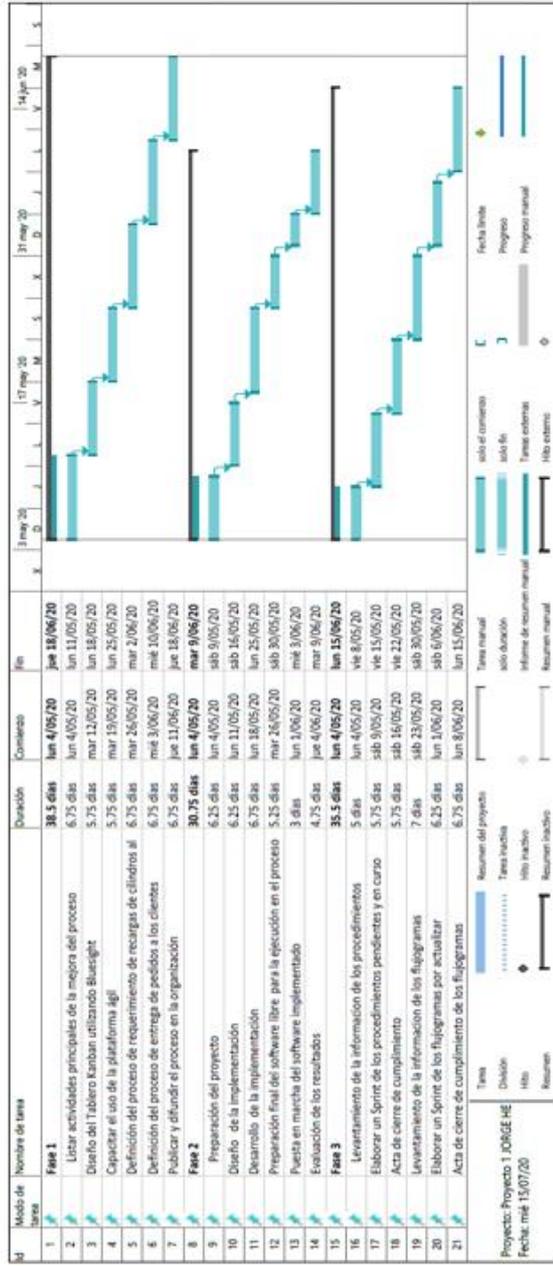
### 4.1 Alcance

El alcance de este proyecto comprende:

- Los procesos de la empresa Oxígeno Line SAC frente a los proveedores y clientes.
- Se socializará y entregará en físico todos los manuales de procesos al personal de la compañía.
- Alinear la mejora de los procesos con la herramienta Trello y metodología Kanban.
- El proyecto se ejecutará en un plazo de 2 meses, con opción de ampliar 3 meses en busca de la maduración del proceso mediante la metodología Kanban.
- Se contará con un experto en metodología Kanban para alinear los procesos y áreas de la empresa.
- La implementación de la fase inicial corresponde al área de Almacén y Logística.
- La implementación de la metodología abarcara el tablero de seguimiento de entregas de los productos.
- La implementación contemplará el nuevo flujograma del proceso, incluyendo la actualización de los procedimientos mediante el control de seguimiento de la metodología Kanban.
- La inducción y publicación será utilizando la herramienta [Meet](#) de Google, para todos los trabajadores de la empresa.
- Se realizará un seguimiento y control de las actualizaciones cada 2 meses por una comisión nombrada por el gerente general.

## 5 Marco de Planificación

### 5.1 Cronograma de alto nivel del proyecto



## 5.2 Supuestos clave

- En base a lo establecido en el plan de mejora de Oxígeno On Line SAC se establecerá un equipo de alto nivel con colaboradores de la empresa liderado por el ingeniero Jorge Hernández Villalta, e integrado por el jefe de operaciones, el jefe de seguridad, el jefe de almacén y el administrador de la empresa con el firme propósito de establecer de una forma correcta la propuesta de la metodología Kanban para la optimización de los procesos tanto de recojo de los activos como los procesos de entrega a los clientes, optimizando el tiempo de respuesta y minimizando los costos.
- Los desarrollos de las actividades del proyecto se realizarán íntegramente en las oficinas de Oxígeno On Line SAC.
- Se espera un alto compromiso de los empleados y encargados de jefaturas de la empresa para el logro de los objetivos en el proyecto de mejora de los procesos con la aplicación de la metodología Kanban.

## 5.3 Riesgos generales y respuesta al riesgo

Los riesgos generales son:

**Riesgo 1:** Resistencia de los empleados al cambio en los procedimientos de mejora

**Riesgo 2:** Compromiso de la gerencia general para llevar a cabo los planes de mejora en la implementación de la metodología Kanban para la mejora de los procesos.

**Riesgo 3:** Con la aparición de la pandemia, se presenta el riesgo de no conseguir oxígeno en la planta debido a la sobredemanda del producto y/ o a la escasez de activos (cilindros) lo que puede ocasionar desabastecimiento y/o incumplimiento de los requerimientos de los clientes de la empresa.

**Las respuestas a los riesgos son:**

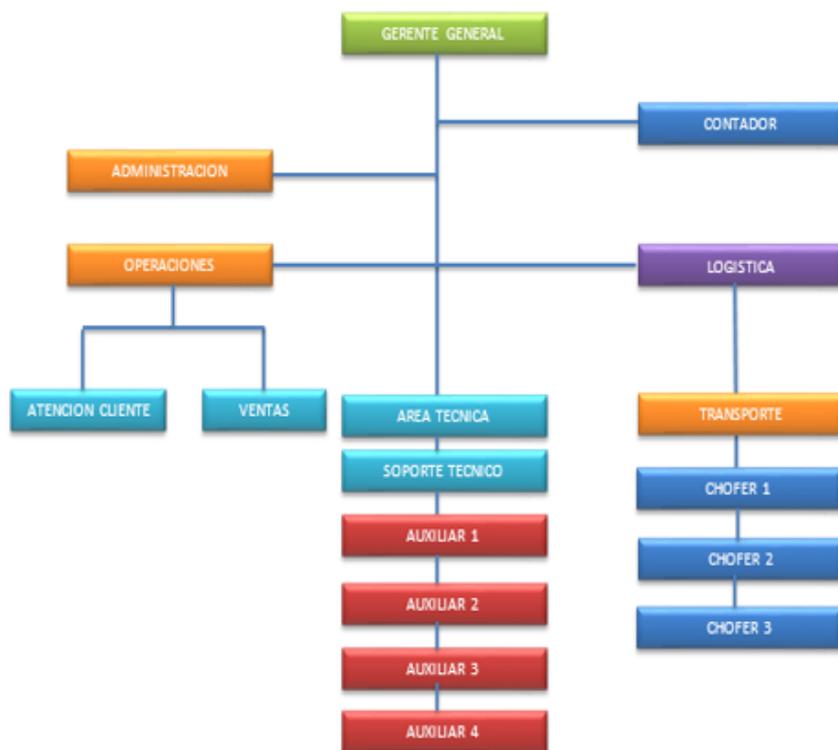
**Respuesta 1:** Se motivará a los empleados con el propósito de adecuarse a los cambios y que contarán un plan de capacitación para el logro de los objetivos de la compañía.

**Respuesta 2:** Se explicará a los gerentes y dueños de la compañía las bondades de la metodología y los resultados que se esperan alcanzar con su planificación e implementación.

**Respuesta 3:** Ante la presencia de la pandemia se debe tomar todas las precauciones para tener los activos suficientes y necesarios que permitan tener stock de productos en el almacén para tener una respuesta rápida frente al requerimiento de los clientes.

## 6 Organización

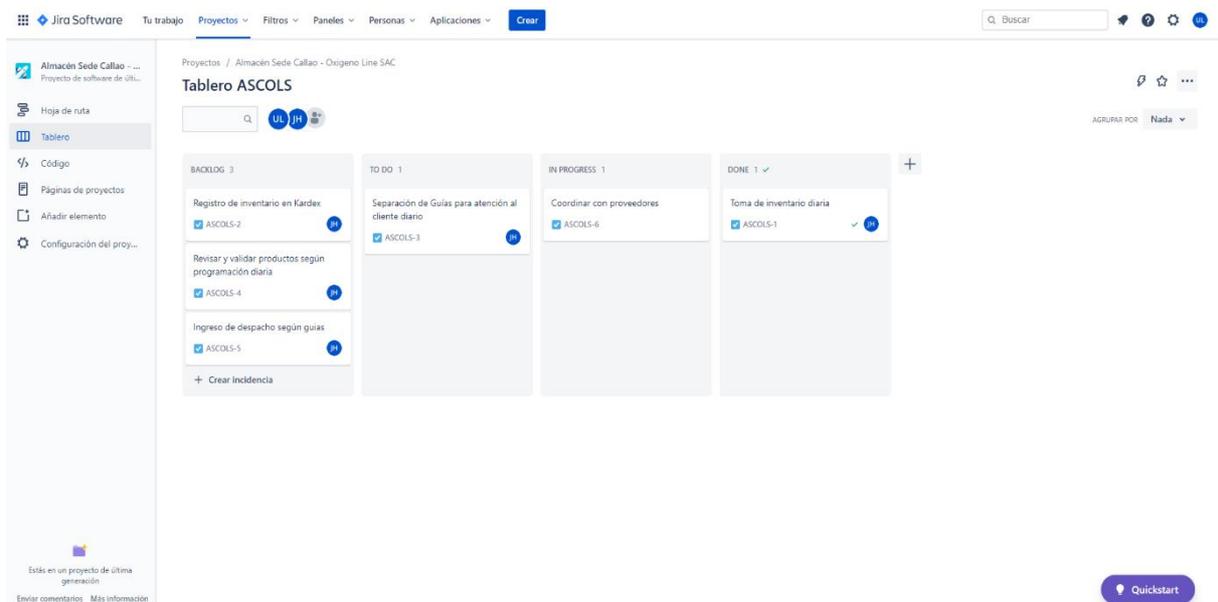
### 6.1 Estructura de Organización Inicial



## 7 Consolidado de evidencias

Evidencia 1: Se elaboró los sprint y el backlog de tareas utilizando Kanban para mejorar el proceso de almacén. Para cumplir con el objetivo 1. Implementar la metodología Kanban para mejorar el proceso de almacén.

Se utilizó JIRA SOFT en versión cloud, para plasmar el tablero de Kanban, para las tareas operaciones del almacén.



The screenshot displays a Jira Kanban board titled 'Tablero ASCOLS' for the project 'Almacén Sede Callao - Oxígeno Line SAC'. The board is organized into four columns: 'BACKLOG 3', 'TO DO 1', 'IN PROGRESS 1', and 'DONE 1'. Each column contains task cards with titles and issue keys. The 'BACKLOG' column lists 'Registro de inventario en Kardex' (ASCOLS-2), 'Revisar y validar productos según programación diaria' (ASCOLS-4), and 'Ingreso de despacho según guías' (ASCOLS-5). The 'TO DO' column has 'Separación de Guías para atención al cliente diario' (ASCOLS-3). The 'IN PROGRESS' column shows 'Coordinar con proveedores' (ASCOLS-6). The 'DONE' column contains 'Toma de inventario diaria' (ASCOLS-1). A search bar and a 'Crear' button are visible at the top. A 'Quickstart' button is located at the bottom right.

Column	Count	Task Title	Issue Key
BACKLOG	3	Registro de inventario en Kardex	ASCOLS-2
BACKLOG	3	Revisar y validar productos según programación diaria	ASCOLS-4
BACKLOG	3	Ingreso de despacho según guías	ASCOLS-5
TO DO	1	Separación de Guías para atención al cliente diario	ASCOLS-3
IN PROGRESS	1	Coordinar con proveedores	ASCOLS-6
DONE	1	Toma de inventario diaria	ASCOLS-1

Evidencia 2: Elaborar la configuración de KANBAN mediante el software de JIRA, Para difundir la mejora del proceso del almacén. Para cumplir con el objetivo 1. Implementar la metodología Kanban para mejorar el proceso de almacén.

Se utilizó JIRA SOFT para toda la configuración de la metodología Kanban. Se inició con la creación del Site Oxigeno On Line SAC en la herramienta Kanban Atlas Sian mediante JIRA.



**Jira Software**

**Confluence**

**Cloud Free**

- ✓ Acceso a las funciones gratuitas
- ✓ 2 GB de almacenamiento
- ✓ hasta 10 usuarios
- ✓ Asistencia de la comunidad

Hola de nuevo,

Dirección de correo electrónico del trabajo \*

[Regístrate con una cuenta de Atlassian diferente](#)

Solicita tu sitio \*

Al hacer clic a continuación, aceptas las [Condiciones de servicio](#) de Atlassian Cloud y la [Política de privacidad](#).

**NO SE NECESITA TARJETA DE CRÉDITO**

# Crear áreas de trabajo por site, con respecto al área de almacén.

Encuentra tu trabajo más rápido. Convierte esta página en tu nueva página de inicio de Jira. ✕

## Tu trabajo

### Proyectos recientes

[Ver todos los proyectos](#)

**Almacén Sede Callao - Oxi...**  
Proyecto de última generación de ti...

ENLACES RÁPIDOS

Mis incidencias abiertas 0

Incidencias finalizadas

1 tablero ▾

**Configura un proyecto de asistencia al cliente**

**PROBAR AHORA**

Cola de solicitudes >

En las que se ha trabajado **Visto** Mis asignaciones 0 Marcado

HOY

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Coordinar con proveedores</b> ASCOLS-6 · Almacén Sede Callao - Oxígeno Line SAC	Updated	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Registro de inventario en Kardex</b> ASCOLS-2 · Almacén Sede Callao - Oxígeno Line SAC	Updated	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Toma de inventario diaria</b> ASCOLS-1 · Almacén Sede Callao - Oxígeno Line SAC	Commented on	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Ingreso de despacho según guías</b> ASCOLS-5 · Almacén Sede Callao - Oxígeno Line SAC	Created	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Revisar y validar productos según programación diaria</b> ASCOLS-4 · Almacén Sede Callao - Oxígeno Line SAC	Updated	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Separación de Guías para atención al cliente diario</b> ASCOLS-3 · Almacén Sede Callao - Oxígeno Line SAC	Created	

# Lista de actividades de la sede Callao.

**Jira Software** Tu trabajo **Proyectos** Filtros Paneles Personas Aplicaciones **Crear** Q Buscar ? ? ? ? UL

Proyectos / Almacén Sede Callao - Oxígeno Line SAC

### Tablero ASCOLS

AGrupar por Nada

BACKLOG 3	TO DO 1	IN PROGRESS 1	DONE 1 ✓
<p>Registro de inventario en Kardex ✓ ASCOLS-2 JH</p> <p>Revisar y validar productos según programación diaria ✓ ASCOLS-4 JH</p> <p>Ingreso de despacho según guías ✓ ASCOLS-5 JH</p> <p>+ Crear incidencia</p>	<p>Separación de Guías para atención al cliente diario ✓ ASCOLS-3 JH</p>	<p>Coordinar con proveedores ✓ ASCOLS-6</p>	<p>Toma de inventario diaria ✓ ASCOLS-1 ✓ JH</p>

Estás en un proyecto de última generación  
Enviar comentarios Más información

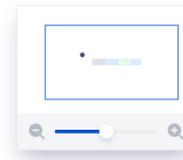
Quickstart

# Lista de actividades de la sede Callao.

Flujo de trabajo de Almacén Sede Callao - Oxígeno Line SAC

- + Estado "Por hacer"
- + Estado "En curso"
- + Estado "Hecho"
- Transición
- Regla

**Guardar y cerrar** Descartar



### Transición

Las transiciones conectan estados a medida que las acciones se mueven a través del flujo de trabajo.

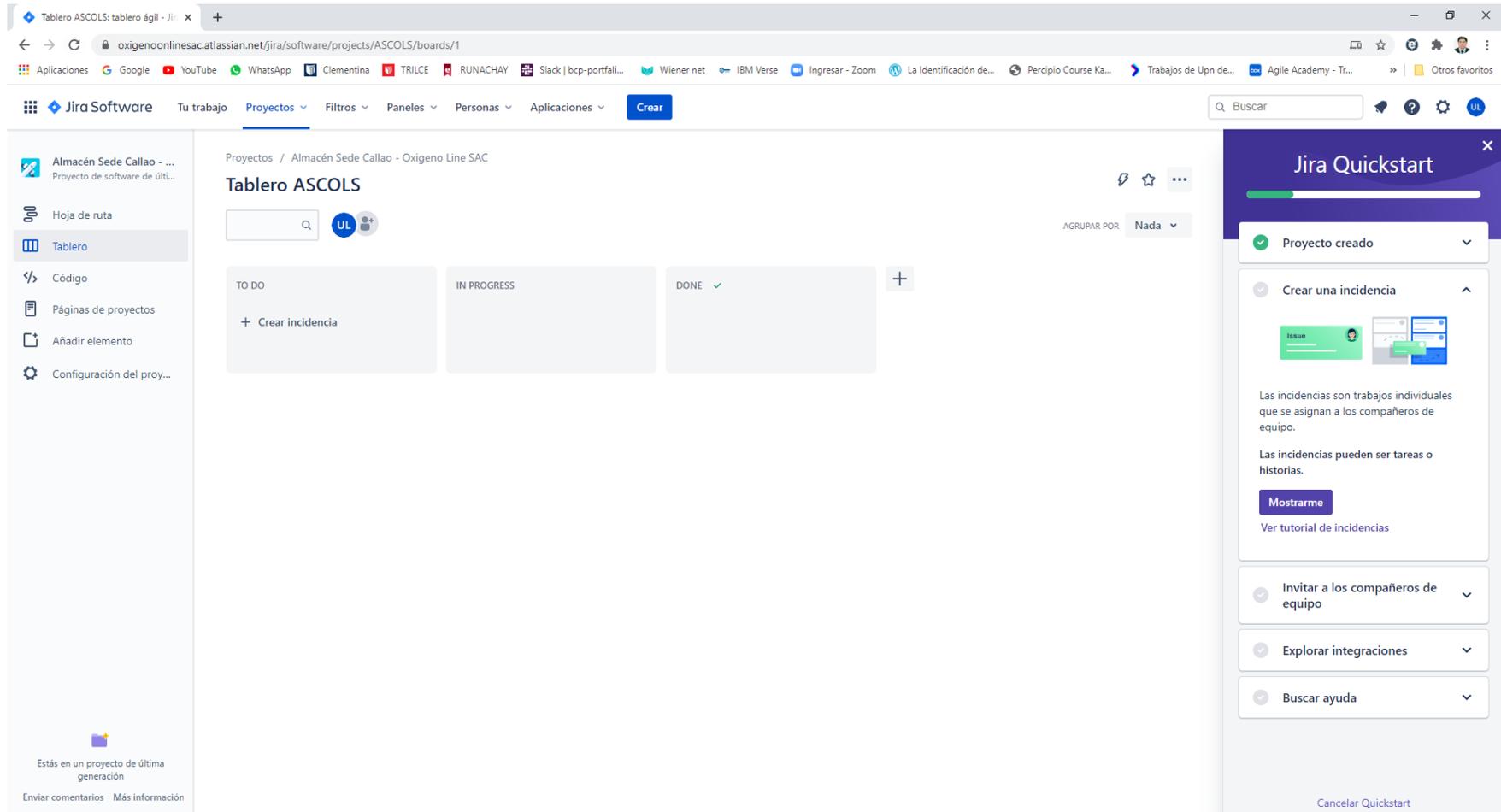
**NOMBRE**  
Cualquier estado que cambie a "Backlog"

**REGLAS** +  
Las reglas te ayudan a ahorrar tiempo cuando mueves las incidencias.

Eliminar transición



# Vista de tableros de control por almacén



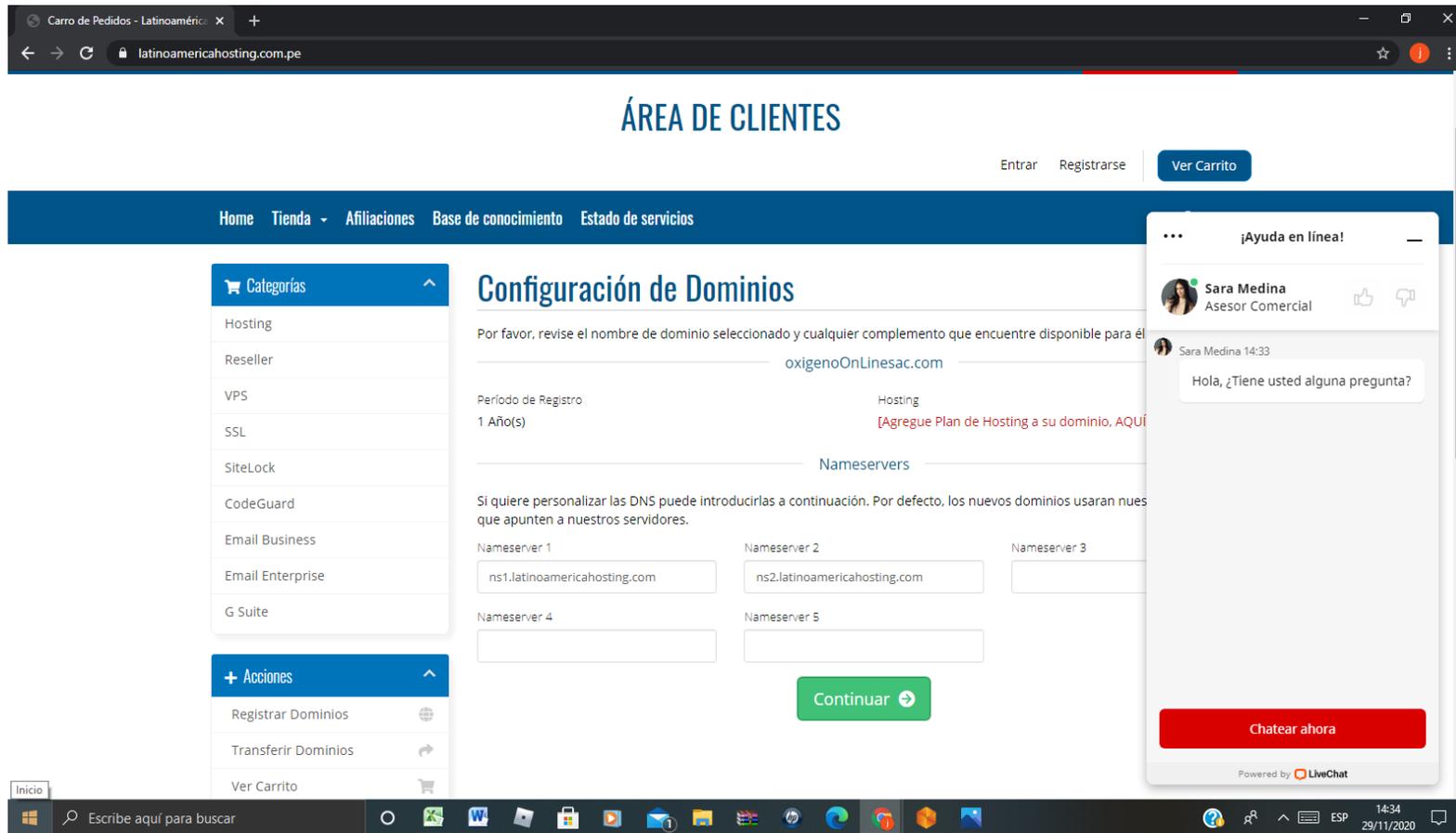
# Dashboard de seguimiento mediante JIRA basado en proyectos.

The screenshot displays the Jira Software dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the Jira logo, 'Jira Software', and several menu items: 'Tu trabajo', 'Proyectos', 'Filtros', 'Paneles', 'Personas', and 'Aplicaciones'. A 'Crear' button is also present. A search bar with the text 'Buscar' is on the right. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Default dashboard'. It is divided into three main sections:

- Introducción (Introduction):** A welcome message 'Bienvenido a Jira' with a sub-header. It includes a small image of two people looking at a screen. Text below the image says: 'Si no estás seguro de cómo comenzar, echa un vistazo a la Guía JIRA 101 y a los Cursos de Entrenamiento de Atlassian. Puedes personalizar este texto en la sección de Administración.'
- Proyectos (Projects):** A list of two projects:
  - Almacén Sede Callao - Oxigeno Line SAC (ASCOLS):** Project leader: Jorge Hernandez.
  - Almacén Sede Lima - Oxigeno Online Sac (ASLOOS):** Project leader: Oxigeno Online.
- Mis asignaciones (My assignments):** A message stating: 'No tienes incidencias asignadas en este momento. ¡Que tengas un buen día!'.
- Actividad reciente (Recent activity):** A feed titled 'Your Company JIRA' showing recent updates:
  - Oxigeno Online commented on ASCOLS-6 - Coordinar con proveedores. Activity in progress according to the schedule. Recién Comentarios.
  - Oxigeno Online updated the Rank field of ASCOLS-4 - Revisar y validar productos según programación diaria. Hace 11 minutos Comentarios.
  - Oxigeno Online changed the state of Finalizada in ASCOLS-4 - Revisar y validar productos según programación diaria with a resolution of 'Listo'. Hace 11 minutos Comentarios.
  - Oxigeno Online updated the Rank field of ASCOLS-5 - Ingreso de despacho según guías. Hace 11 minutos Comentarios.
  - Oxigeno Online changed the state of ASCOLS-5 - Ingreso de despacho según guías a En curso. Hace 11 minutos Comentarios.

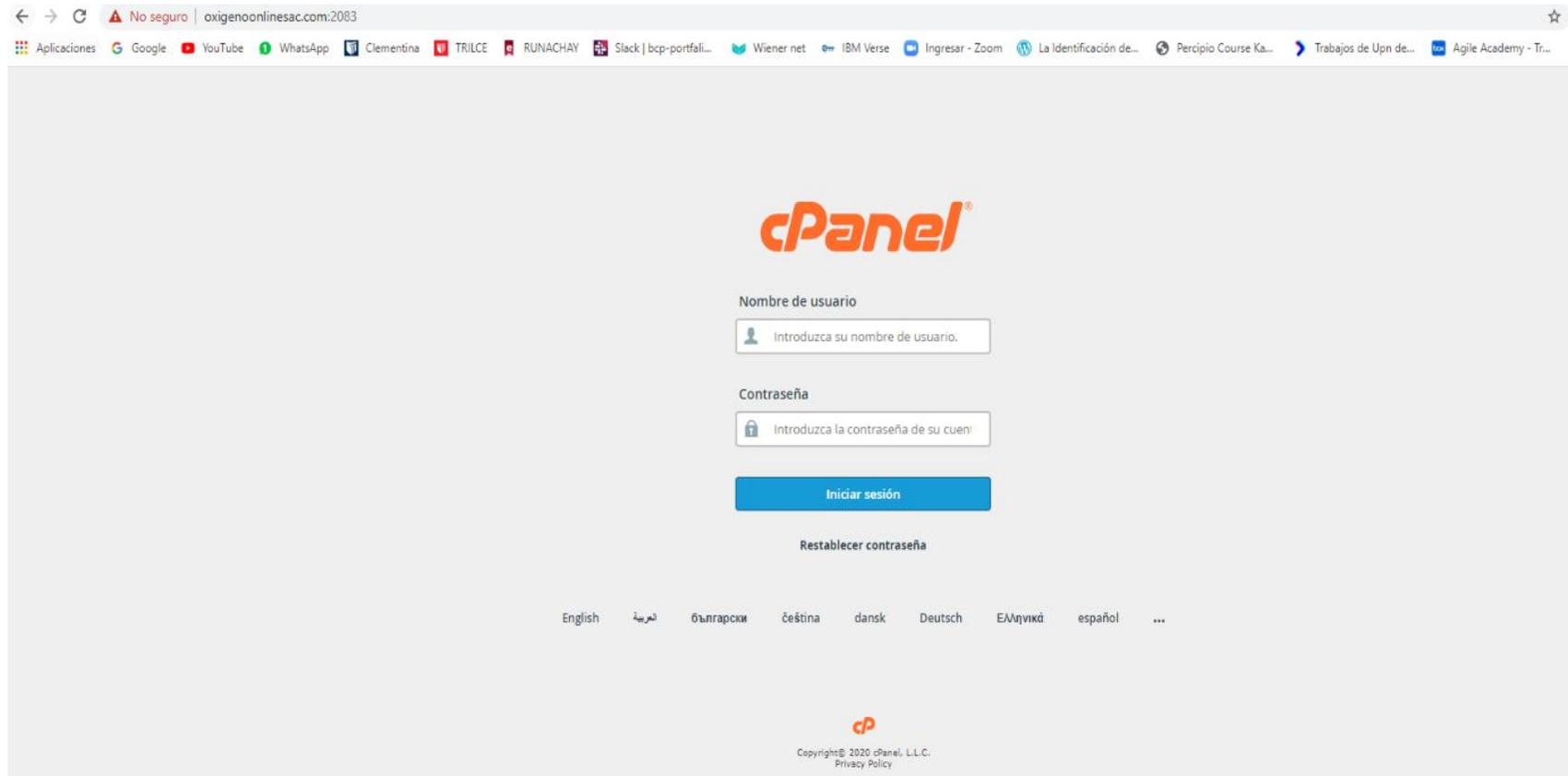
Evidencia 3: Habilitar el dominio OxigenoOnLinesac.com para activar el módulo de almacén. Para cumplir con el objetivo 2. Implementar el módulo de almacén para el cumplimiento de las entregas a tiempo.

Validación de disponibilidad y alta de dominio www.oxigenoonlinesac.com, para poder asociar el módulo e integrarlo con JIRA para el Sprint de Kanban.



Acceso al **cp**anel de gestión del hosting + dominio:

<https://www.oxigenoonlinesac.com:2083/>



Acceso a las funcionalidades del panel de control, para activar el módulo de almacén, con Dashboard de ventas, compras por mes.

The image shows the cPanel control panel interface. At the top, there is a search bar and user information (mar01rvd). The main content area is divided into several sections:

- ARCHIVOS:** Includes tools like Administrador de archivos, Imágenes, Privacidad del directorio, Uso del disco, Disco de red, Cuentas de FTP, Conexiones de FTP, Copias de seguridad, Asistente de copia de seguridad, and Git™ Version Control.
- JETBACKUP:** Includes Full Account Backups, File Backups, Cron Job Backups, DNS Zone Backups, Database Backups, Email Backups, Queue, Snapshots, GDPR Compliance, and Configuración.
- BASES DE DATOS:** Includes phpMyAdmin, Bases de datos MySQL®, Asistente de bases de datos MySQL®, and MySQL remoto®.
- DOMINIOS:** Includes Publicador de sitio, Dominios, Dominios adicionales, Subdominios, Alias, Redirige, and Zone Editor.
- CORREO ELECTRÓNICO:** This section is partially visible at the bottom.

On the right side, there is a sidebar with the following sections:

- INFORMACIÓN GENERAL:** Shows 'Usuario Actual' (mar01rvd), 'Dominio Principal (DV, Certificate)' (rvcaceros.com), 'Shared IP Address' (51.79.66.95), 'Directorio Principal' (/home2/mar01rvd), and 'Last Login IP Address' (179.6.219.60). It also has a 'Tema' dropdown menu set to 'paper\_lantern'.
- ESTADÍSTICAS:** Shows 'Uso Del Disco' (1,76 GB / 4 GB (43,93%)), 'Uso Del Disco MySQL®' (29,31 MB / 2,27 GB (1,26%)), 'Cuentas De Correo Electrónico' (5 / 400 (1,25%)), and 'Banda Ancha' (180,16 MB / 244,14 GB (0,07%)).

## Activar subdominio: www.oxigenoonlinesac.com

Un dominio complementario es uno que el sistema almacena como subdominio de un sitio principal. Use dominios adicionales para alojar dominios adicionales en su cuenta. Para obtener más información, lea lo siguiente: [documentation](#).

### Cree un dominio adicional

Nuevo nombre de dominio

Subdominio

Directorio raíz

Crear una cuenta FTP asociada con este dominio complementario.

[Añadir dominio](#)

### Modificar dominio adicional

Buscar  [Ir](#)

Domínios adicionales	Directorio raíz	Subdominio	Redirige a	Acciones
oxigenoonlinesac.com	<a href="#">/public_html/oxigenoonlinesac.com</a>	oxigenoonlinesac	not redirected	<a href="#">Eliminar</a> <a href="#">Administrar redireccionamiento</a>
rvcatencio.com	<a href="#">/public_html/rvcatencio.com</a>	rvcatencio	not redirected	<a href="#">Eliminar</a> <a href="#">Administrar redireccionamiento</a>
rvscorpio.com	<a href="#">/public_html/rvscorpio.com</a>	rvscorpio	not redirected	<a href="#">Eliminar</a> <a href="#">Administrar redireccionamiento</a>

Tamaño de página 20 << < > >>

**cPanel** 90.0.17 [Inicio](#) [Marcas comerciales](#) [Privacy Policy](#) [Documentación](#)

## Revisión de los directorios del dominio: www.oxygenoonlinesac.com

Administrador de archivos

Buscar Todos sus archivos para  Ir Configuración

[+ Archivo](#)
[+ Carpeta](#)
[Copiar](#)
[+ Mover](#)
[Cargar](#)
[Descargar](#)
[Eliminar](#)
[Restaurar](#)
[Cambiar el nombre](#)
[Editar](#)
[Editor de HTML](#)
[Permisos](#)
[Ver](#)
[Extraer](#)
[Comprimir](#)

[Inicio](#)
[↑ Un nivel arriba](#)
[← Atrás](#)
[→ Reenviar](#)
[Actualizar](#)
[Seleccionar Todo](#)
[Deseleccionar todo](#)
[Ver la papelera](#)
[Vaciar papelera](#)

Contrair todo

- (/home2/mar01rvd)
  - + .cagefs
    - .cl.selector
  - + .cpaddons
  - + .cpanel
  - + .cphorde
    - .htpasswd
    - .razor
    - .sitepad
  - + .softaculous
    - .spamassassin
    - .subaccounts
    - .trash
    - backup
    - bin
    - cache
  - + etc
  - + logs
    - lscache
  - + mail
  - + php
  - + public\_ftp
  - + public\_html
  - + ssl
  - + tmp

Name	Size	Last Modified	Type	Permissions
.well-known	4 KB	Hoy 12:34	httpd/unix-directory	0755
cgi-bin	4 KB	8 nov. 2019 10:40	httpd/unix-directory	0755
config	4 KB	18 nov. 2019 19:37	httpd/unix-directory	0755
config.php	4 KB	8 nov. 2019 10:40	httpd/unix-directory	0755
cpeconfig	4 KB	18 nov. 2019 15:19	httpd/unix-directory	0755
cpegeneracion	4 KB	8 nov. 2019 10:40	httpd/unix-directory	0755
cperepositorio	4 KB	8 nov. 2019 10:40	httpd/unix-directory	0755
cpeservicio	4 KB	8 nov. 2019 10:40	httpd/unix-directory	0755
css	4 KB	8 nov. 2019 10:40	httpd/unix-directory	0755
files	4 KB	8 nov. 2019 10:40	httpd/unix-directory	0755
images	4 KB	28 nov. 2020 23:04	httpd/unix-directory	0755
js	4 KB	8 nov. 2019 10:40	httpd/unix-directory	0755
libreriasphp	4 KB	8 nov. 2019 10:40	httpd/unix-directory	0755
modulos	4 KB	5 oct. 2019 19:22	httpd/unix-directory	0755
modulos_ant	4 KB	8 nov. 2019 10:40	httpd/unix-directory	0755
paralelo	4 KB	Hoy 13:15	httpd/unix-directory	0755
.htaccess	298 bytes	Hoy 12:42	text/x-generic	0644
index.php	73 bytes	9 nov. 2019 16:17	application/x-httpd-php	0644
php.ini	622 bytes	12 nov. 2019 8:02	text/x-generic	0644

Despliegues del módulo de almacén para el sistema integral **www.oxigenoonlinesac.com**

The screenshot shows a file manager interface with the following components:

- Top Bar:** "Administrador de archivos" logo, search bar with "Todos sus archivos" dropdown, and "Configuración" button.
- Toolbar:** Actions like Archivo, Carpeta, Copiar, Mover, Cargar, Descargar, Eliminar, Restaurar, Cambiar el nombre, Editar, Editor de HTML, Permisos, Ver, Extraer, and Comprimir.
- Navigation:** "Inicio", "Un nivel arriba", "Atrás", "Reenviar", "Actualizar", "Selección Todo", "Deseleccionar todo", "Ver la papelera", and "Vaciar papelera".
- Left Sidebar:** Tree view showing the file system structure. The path "public\_html/oxigenoonlinesac.com" is highlighted in yellow.
- Main Panel:** Directory listing table with columns: Name, Size, Last Modified, Type, and Permissions.

Name	Size	Last Modified	Type	Permissions
well-known	4 KB	Hoy 12:34	http/unix-directory	0755
cgi-bin	4 KB	8 nov. 2019 10:40	http/unix-directory	0755
config	4 KB	18 nov. 2019 19:37	http/unix-directory	0755
configphp	4 KB	8 nov. 2019 10:40	http/unix-directory	0755
cpeconfig	4 KB	18 nov. 2019 15:19	http/unix-directory	0755
cpegeneracion	4 KB	8 nov. 2019 10:40	http/unix-directory	0755
cperepositorio	4 KB	8 nov. 2019 10:40	http/unix-directory	0755
cpeservicio	4 KB	8 nov. 2019 10:40	http/unix-directory	0755
css	4 KB	8 nov. 2019 10:40	http/unix-directory	0755
files	4 KB	8 nov. 2019 10:40	http/unix-directory	0755
images	4 KB	28 nov. 2020 23:04	http/unix-directory	0755
js	4 KB	8 nov. 2019 10:40	http/unix-directory	0755
libreriasphp	4 KB	8 nov. 2019 10:40	http/unix-directory	0755
<b>modulos</b>	4 KB	5 oct. 2019 19:22	http/unix-directory	0755
modulos_ant	4 KB	8 nov. 2019 10:40	http/unix-directory	0755
paralelo	4 KB	Hoy 13:15	http/unix-directory	0755
.htaccess	298 bytes	Hoy 12:42	text/x-generic	0644
index.php	73 bytes	9 nov. 2019 16:17	application/x-httpd-php	0644
php.ini	622 bytes	12 nov. 2019 8:02	text/x-generic	0644

## Acceso al sistema y módulo de almacén.

The image shows a web browser window with the address bar displaying 'oxigenoonlinesac.com/modulos/login/'. The browser's address bar also shows 'No seguro'. The page content features a background image of various tools (wrench, pliers, hammer, level, etc.) in a leather toolbox on a wooden surface. Overlaid on this is a login form for 'FACTURACIÓN ELECTRONICA ILIMITADA - SUNAT' and 'OXIGENO ON LINE SAC'. The form includes fields for 'Nombre de Usuario' and 'Contraseña', and an 'Ingresar' button. The browser's address bar shows '181.65.63.29'.

FACTURACIÓN ELECTRONICA ILIMITADA - SUNAT

OXIGENO ON LINE SAC

**Usuario**

Nombre de Usuario

**Clave**

Contraseña

Ingresar

OXIGENO ONLINE | Av. Colonial

Login de acceso al sistema. Usuario: JHERNANDEZ

FACTURACIÓN ELECTRONICA ILIMITADA - SUNAT



OXIGENO ON LINE SAC

**Usuario**

JHERNANDEZ

**Clave**

.....|

Ingresar

# Acceso al Dashboard principal del sistema integral.

The screenshot shows a web browser window with the URL `oxygenoonline.com/modulos/administrador/index.php`. The user is logged in as **JORGE HERNANDEZ** with the role of **ADMINISTRADOR** at **SEDE 01**. The main navigation menu includes: **Principal**, **Mantenimiento**, **Operaciones**, **Almacén**, **Caja**, **Consultas**, and **Opciones**. The current view is the **PRINCIPAL** dashboard.

The dashboard displays the following data for the current month:

Mes actual	VENTAS	COMPRAS	GANANCIAS	CUENTAS X COBRAR	CUENTAS X PAGAR
	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00

Below the summary, there are detailed sections:

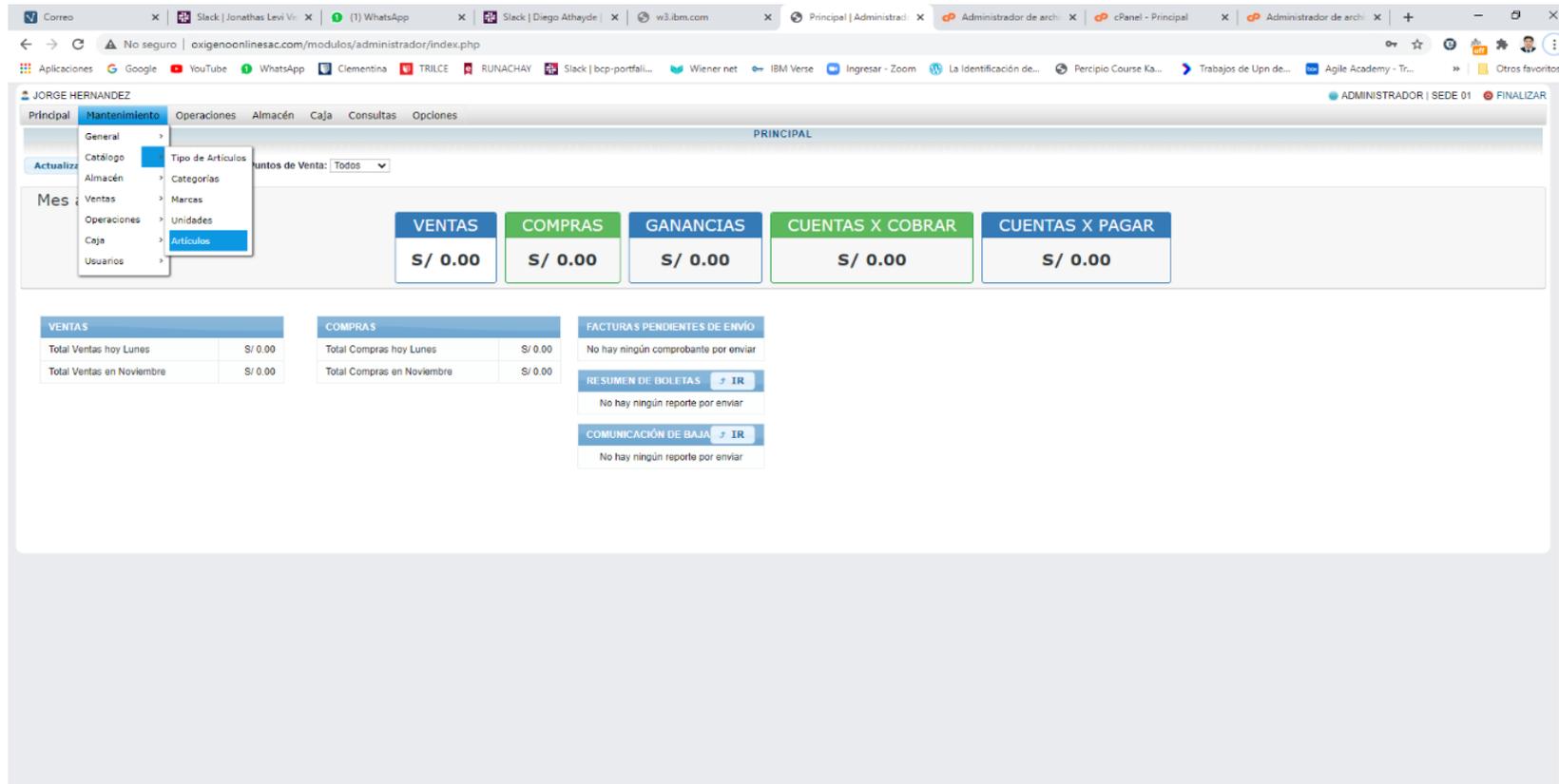
- VENTAS:**

Total Ventas hoy Lunes	S/ 0.00
Total Ventas en Noviembre	S/ 0.00
- COMPRAS:**

Total Compras hoy Lunes	S/ 0.00
Total Compras en Noviembre	S/ 0.00
- FACTURAS PENDIENTES DE ENVÍO:** No hay ningún comprobante por enviar.
- RESUMEN DE BOLETAS:** [IR](#) - No hay ningún reporte por enviar.
- COMUNICACIÓN DE BAJA:** [IR](#) - No hay ningún reporte por enviar.

Evidencia 4: Diseñar el módulo de almacén y Kardex Valorizado. Para cumplir con el objetivo 2. Implementar el módulo de almacén para el cumplimiento de las entregas a tiempo.

Acceso a los artículos del módulo de almacén.



**Modulo TO BE del almacén con acceso publico mediante el dominio: <http://www.oxigenoonlinesac.com/modulos/producto/>**

← → ↻ No seguro | oxigenoonlinesac.com/modulos/producto/

Aplicaciones Google YouTube WhatsApp Clementina TRILCE RUNACHAY Slack | bcp-portfali... Wiener net IBM Verse Ingresar - Zoom La identificación de... Percipio Course Ka... Trabajos de Upn de... Agile Academy - Tr... Otros favoritos

JORGE HERNANDEZ ADMINISTRADOR | SEDE 01 FINALIZAR

Principal Mantenimiento Operaciones Almacén Caja Consultas Opciones

ARTÍCULOS OXIGENO ONLINE

+ Agregar + Masivo Excel Actualizar

Filtrar por

Código de Barras: Nombre: Categoría: Marca:

Tipo: Almacén: ALMACEN Nº Filas: 20

TIPO	NOMBRE	MARCA	CATEGORIA PADRE	CATEGORIA HIJO	UNIDAD	PRECIO COSTO	STOCK	STOCK MINIMO	STOCK MÁXIMO	COSTO ÚLTIMA COMPRA	PROVEEDOR DE ÚLTIMA COMPRA	PRECIO VENTA MAYORISTA	PRECIO VENTA MINORISTA	MODIFICACION
PRODUCTO	SHERWOOD USA CGA 320	SHERWOOD	VALVULAS ROSCA NPT	VALVULAS ROSCA NPT	UND	140.0000	0.0000	100.0000	150.0000	0.0	-	185.0000	235.0000	29-11-2020 01:58:59 pm
PRODUCTO	SHERWOOD USA CGA 580	SHERWOOD	VALVULAS ROSCA NPT	VALVULAS ROSCA NPT	UND	175.0000	0.0000	100.0000	150.0000	0.0	-	220.0000	245.0000	29-11-2020 01:57:11 pm
PRODUCTO	SHERWOOD USA CGA 640	SHERWOOD	VALVULAS ROSCA NPT	VALVULAS ROSCA NPT	UND	160.0000	0.0000	100.0000	150.0000	0.0	-	190.0000	230.0000	29-11-2020 01:55:21 pm
PRODUCTO	CILINDROS DE BAJA PRESION	TYLOR WARTON	GASES INDUSTRIALES	GASES INDUSTRIALES	UND	1.360.0000	0.0000	70.0000	120.0000	0.0	-	1650.0000	1780.0000	29-11-2020 04:57:43 am
PRODUCTO	CILINDROS NUEVOS DE BAJA PRESION	JD	GASES INDUSTRIALES	GASES INDUSTRIALES	UND	1.430.0000	0.0000	70.0000	120.0000	0.0	-	1690.0000	1860.0000	29-11-2020 04:58:14 am
PRODUCTO	CILINDROS DE ALTA PRESION NUEVOS 10M3	JD	GASES INDUSTRIALES	GASES INDUSTRIALES	UND	1.470.0000	0.0000	70.0000	120.0000	0.0	-	1730.0000	1900.0000	29-11-2020 04:54:06 am
PRODUCTO	MAQUINA CORTE POR PLASMA 250 AMP	INDURA	SOLDADURAS	SOLDADURAS	UND	4.700.0000	0.0000	5.0000	10.0000	0.0	-	5900.0000	6350.0000	29-11-2020 04:49:24 am
PRODUCTO	EQUIPO DE OXICORTE PESADO MODELO II-B	VICTOR	SOLDADURAS	SOLDADURAS	UND	1.600.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	2450.0000	2800.0000	29-11-2020 04:44:56 am
PRODUCTO	FLUJOMETROS DE 0-10 LITROS/MINUTOS	MORRIS	REGULADORES	REGULADORES	UND	640.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	660.0000	730.0000	29-11-2020 04:42:30 am
PRODUCTO	MAQUINAS DE SOLDAR PROCESO MIX - TIC 300 AMP	LINCOL	SOLDADURAS	SOLDADURAS	UND	21.0000	0.0000	3.0000	5.0000	0.0	-	23700.0000	24300.0000	29-11-2020 04:39:58 am
PRODUCTO	MAQUINA DE SOLDAR MULTIPROCESOS 650 AMP	MILLER	SOLDADURAS	SOLDADURAS	UND	26.000.0000	0.0000	2.0000	3.0000	0.0	-	32500.0000	34000.0000	29-11-2020 04:39:37 am
PRODUCTO	REGULADORES DE BAJA PRESION CON 2 RELOJES	VICTOR	REGULADORES	REGULADORES	UND	490.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	570.0000	610.0000	29-11-2020 04:25:37 am
PRODUCTO	REGULADORES DE MEDIA PRESION CON 2 RELOJES	VICTOR	REGULADORES	REGULADORES	UND	560.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	680.0000	750.0000	29-11-2020 04:23:47 am
PRODUCTO	REGULADORES ALTA PRESION CON 2 RELOJES	VICTOR	REGULADORES	REGULADORES	UND	620.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	740.0000	830.0000	29-11-2020 04:21:57 am
PRODUCTO	CILINDROS DE DIOXIDO DE CARBONO - 25KG	JD	GASES INDUSTRIALES	GASES INDUSTRIALES	UND	9.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	14.0000	15.5000	29-11-2020 04:16:56 am
PRODUCTO	CILINDROS DE MEZCLA - 10M3	JD	GASES INDUSTRIALES	GASES INDUSTRIALES	UND	30.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	38.0000	40.0000	29-11-2020 04:16:23 am
PRODUCTO	CILINDROS DE NITROGENO - 10M3	JD	GASES INDUSTRIALES	GASES INDUSTRIALES	UND	210.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	265.0000	280.0000	29-11-2020 04:06:17 am
PRODUCTO	CILINDROS DE ARGÓN - 10 M2	JD	GASES INDUSTRIALES	GASES INDUSTRIALES	UND	220.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	270.0000	285.0000	29-11-2020 04:06:05 am
PRODUCTO	CILINDROS DE OXIGENO - 10 M2	JD	GASES INDUSTRIALES	GASES INDUSTRIALES	UND	100.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	170.0000	180.0000	29-11-2020 04:03:56 am
PRODUCTO	CILINDROS DE ACETILENO -10KG	TYLOR WARTON	GASES INDUSTRIALES	GASES INDUSTRIALES	UND	35.0000	0.0000	10.0000	50.0000	0.0	-	42.0000	48.0000	29-11-2020 04:02:37 am

20 registros

## ABC de productos en fase de construcción

JORGE HERNANDEZ ADMINISTRADOR | SEDE 01 FINALIZAR

Principal Mantenimiento Operaciones Almacén Caja Consultas Opciones

### ABC DE PRODUCTOS

OXIGENO ONLINE

[Actualizar](#)
[Productos](#)
[Imprimir](#)
[Excel](#)

**Filtrar por**

Fecha: 1-11-2020 - 30-11-2020
 Cliente: 
 Estado: REGISTRADA
 Punto Venta: SEDE 01

Marca: MORRIS
 Categoría: GASES INDUSTRIALES
 Vendedor: DESDE LOCAL

RANKING	CLASE	CODIGO	PRODUCTO	MARCA	CATEGORIA	UNI	CANTIDAD	COSTO	MONTO	UTILIDAD
TOTAL								0.00	0.00	0.00

**ANÁLISIS GENERAL SEGUN EL PERIODO:**

Clase	Nº de Productos	% Representa	Monto Valorizado	% Representa
A	0.00	0.00 %	0.00	0.00 %
B	0.00	0.00 %	0.00	0.00 %
C	0.00	0.00 %	0.00	0.00 %
<b>TOTALES</b>	<b>0.00</b>	<b>100.00 %</b>	<b>0.00</b>	<b>100.00 %</b>

**SEGUN CATALOGO DE ARTÍCULOS**

Nº de items en todo el catálogo	217.00
Nº de items analizados según el periodo	0.00

Kardex valorizado de los activos y productos en almacén, más detalle ingresar al siguiente link:  
<http://www.oxigenoonlinesac.com/modulos/categoria>

Browser: No seguro | oxigenoonlinesac.com/modulos/stockvalorizado/

Aplicaciones | Google | YouTube | WhatsApp | Clementina | TRILCE | RUNACHAY | Slack | bcp-portali... | Wiener net | IBM Verse | Ingresar - Zoom | La Identificación de... | Percipio Course Ka... | Trabajos de Upn de... | Agile Academy - Tr... | Otros favoritos

JORGE HERNANDEZ | ADMINISTRADOR | SEDE 01 | FINALIZAR

Principal | Mantenimiento | Operaciones | Almacén | Caja | Consultas | Opciones

### STOCK VALORIZADO

OXIGENO ONLINE

Actualizar

Filtrar por

Código de Barras:  Nombre:  Categoría:  Marca:  Almacén: ALMACEN | N° Filas: 20

CODIGO	NOMBRE	MARCA	CATEGORIA	P. COSTO	UTI %	P. VENTA	P. MIN	P. MAY	STOCK	VALORIZADO COSTO	VALORIZADO VENTA	VALORIZADO MIN	VALORIZADO MAY	TOTAL UTILIDAD (P VENTA)
304	BARRA DE CONSTRUCCION 1/2 X 9M - ACEROS AREQUIPA	ACEROS AREQUIPA	GASES INDUSTRIALES				0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
300	BARRA DE CONSTRUCCION 1/4 X 9M - ACEROS AREQUIPA	ACEROS AREQUIPA	GASES INDUSTRIALES				0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
303	BARRA DE CONSTRUCCION 12MM X 9M - ACEROS AREQUIPA	ACEROS AREQUIPA	GASES INDUSTRIALES				0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
306	BARRA DE CONSTRUCCION 3/4 X 9M - ACEROS AREQUIPA	ACEROS AREQUIPA	GASES INDUSTRIALES				0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
302	BARRA DE CONSTRUCCION 3/8 X 9M - ACEROS AREQUIPA	ACEROS AREQUIPA	GASES INDUSTRIALES				0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
305	BARRA DE CONSTRUCCION 5/8" X 9M - ACEROS AREQUIPA	ACEROS AREQUIPA	GASES INDUSTRIALES				0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
301	BARRA DE CONSTRUCCION 8MM X 9M - ACEROS AREQUIPA	ACEROS AREQUIPA	GASES INDUSTRIALES				0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
102	CEMENTO ANDINO TIPO I 42.5 KG	ANDINO	CEMENTO	23.30			0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
103	CEMENTO ANDINO TIPO I PM 42.5 KG	ANDINO	CEMENTO	21.10			0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
105	CEMENTO ANDINO TIPO V	ANDINO	CEMENTO	28.50			0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
104	CEMENTO ANDINO ULTRA 42.5 KG	ANDINO	CEMENTO	23.80			0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
101	CEMENTO APU 42.5 KG	APU	CEMENTO	20.50			0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0010	CILINDROS DE ALTA PRESION NUEVOS 10M3	JD	GASES INDUSTRIALES	1,470.00		1,730.00	0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1006	CILINDROS DE ARGON - 10 M2	JD	GASES INDUSTRIALES	220.00		270.00	0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1013	CILINDROS DE DIOXIDO DE CARBONO - 25KG	JD	GASES INDUSTRIALES	9.00		14.00	0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1049	CILINDROS DE MEZCLA - 10M3	JD	GASES INDUSTRIALES	30.00		38.00	0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1006	CILINDROS DE NITROGENO - 10M3	JD	GASES INDUSTRIALES	210.00		265.00	0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0011	CILINDROS NUEVOS DE BAJA PRESION	JD	GASES INDUSTRIALES	1,430.00		1,690.00	0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
200	BARRA CORRUGADA 1/4 X9M - SIDERPERU	SIDERPERU	GASES INDUSTRIALES				0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
100	CEMENTO SOL TIPO I 42.5 KG	SOL	CEMENTO	22.00			0.00	0.00	0/0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL				3,508.20	0 %	4,007.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

20 registros

Registrar la categorización de los activos de gases, cilindros y reguladores en almacén.

ADMINISTRADOR | SEDE 01 FINALIZAR

Principal Mantenimiento Operaciones Almacén Caja Consultas Opciones

CATEGORIAS

OXIGENO ONLINE

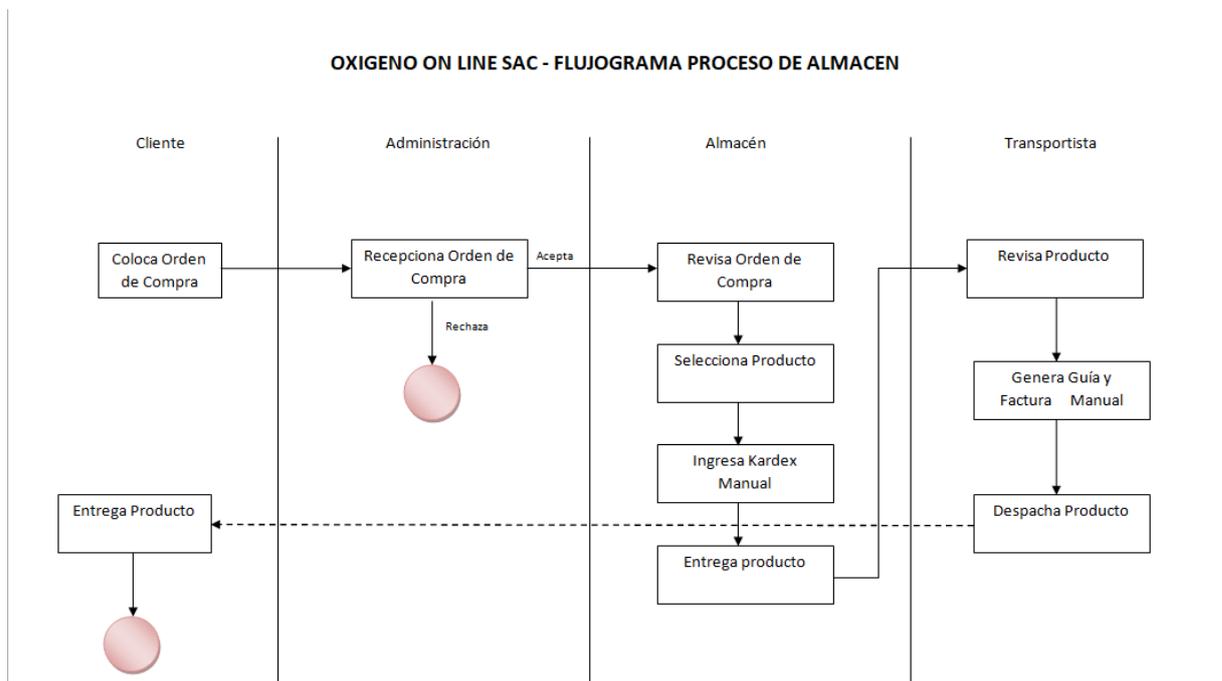
+ Agregar Actualizar

NOMBRE	ID	
GASES INDUSTRIALES	3	 
REGULADORES	15	 
SOLDADURAS	17	 
TIMBRES	12	 
VALVULA SHERWOOD CGA 540	18	 
VALVULAS ROSCA NPT	19	 

0 registros

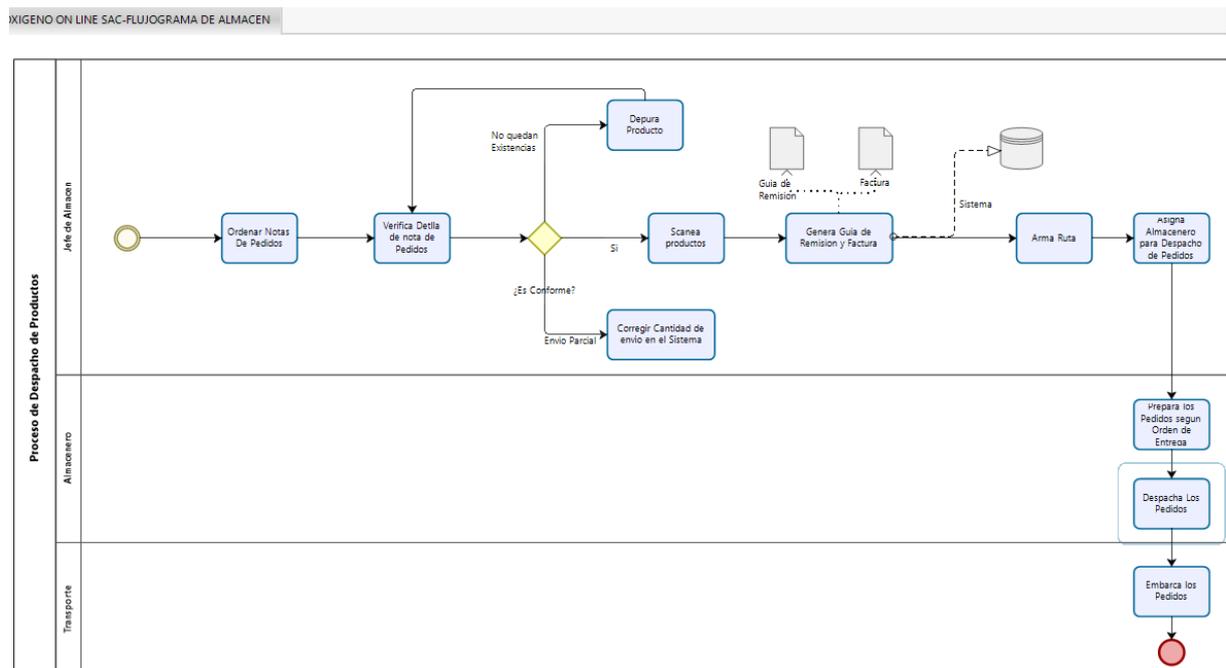
Evidencia 5: Plasmar el AS IS del flujograma tradicional. Para cumplir con el objetivo 3. Actualizar el flujograma del área de almacén.

Se evidencio el diagrama del flujograma versión antigua, el cual presentaba problemas o retrasos, debido a que no estaba actualizado. A continuación, el modelo AS IS (antes).



Evidencia 6: Plasmar el TO BE del flujograma tradicional. Para cumplir con el objetivo 3. Plasmar el TO BE del flujograma utilizando Bizagi.

A continuación, el modelo TO BE del flujograma de almacén, mediante BIZAGUI.



## 8. ANEXOS

La Metodología Kanban es un conjunto de formas de comunicación a través de un sistema de tarjetas que la facilitan en las diferentes áreas de producción su propósito es simplificar la comunicación, agilizándola y evitando errores producidos por falta de información.

Los “Kanban” también pueden ser ordenes de trabajo, es decir, incluir información acerca de qué operaciones se deben hacer y con cada producto, en qué cantidad, mediante qué medios y como transportarlo.

En el caso de métodos ágiles, por definición sólo podemos hablar del tercero: el método Kanban. Sin embargo, muchos equipos piensan que hacen *Kanban* cuando en realidad solamente tienen un tablero visual, ya que no han implementado ninguna de las prácticas básicas que permiten obtener un sistema Kanban. El método Kanban tiene 6 prácticas y 2 grupos de principios: Gestión del cambio y Gestión del servicio.

### a) Work in Progress Limit (WIP)

Para que existan estos recuadros, es necesario que introduzcamos un primer elemento necesario del método Kanban: Los límites del trabajo en curso. Los WIPs nos van a indicar cuál es el número máximo de elementos en los que podemos trabajar en un momento dado. Esto favorece varias cosas: Por un lado, introduce una restricción en el sistema, no podemos tener trabajo infinito y nos permite medir; por otro, mejora el *foco* del trabajo que estamos haciendo. Nos centramos en *terminar* el trabajo empezado en lugar de seguir empezando trabajo. El tercer factor es que mejora el *ratio* de entrega.

### b) Políticas explícitas

Las políticas son decididas por aquellos cuyo trabajo se ve impactado por el tablero. No hay un Scrum Master, Kanban Master o Flow Manager que decida cuales son las políticas, sino que estas son diseñadas a imagen y semejanza del proceso actual. Uno de los principios de cambio de Kanban es: empieza con lo que tienes; esto es, diseña el sistema para que refleje los procesos actuales, y una vez que lo domines, entonces empieza a mejorarlo colaborativamente.

### c) Clases de servicio

Las clases de servicio son una clasificación de los posibles ítems de trabajo que pueden surgir. La práctica es identificar aquellos ítems que sean más críticos basados en su Cost

of Delay. El Cost of Delay significa: ¿Cuánto me costaría si este ítem que tengo que entregar en esta fecha estuviera retrasado? La razón de tener clases de servicio es que no todos los ítems de trabajo tienen que estar en fecha. Algunos son importantes, pero no urgentes. Otros son desechables, pero hay que hacerlos. Otro es importante por *quien* los pide.

#### d) Principios del cambio en Kanban

Los tres principios de cambio del método Kanban, que son una guía para su implementación son:

1. Empieza con lo que haces ahora
2. Entiende los procesos existentes, tal y como son actualmente
3. Respeta los títulos, roles y trabajos existentes

#### e) Roles en Kanban

##### Service request Manager

Se encarga de gestionar la demanda y los requisitos dentro del sistema Kanban, manejando las relaciones con los stakeholders y fomentando la transparencia dentro del sistema en torno a la priorización del trabajo. Alternativamente, este rol se puede llamar Product Manager, Product Owner o Service Manager.

##### Service Delivery Manager

Es responsable del flujo de trabajo dentro de un sistema Kanban y/o determinados ítems de trabajo y facilita el Kanban Meeting y el Delivery Planning. Algunos nombres alternativos son Flow Manager, Delivery Manager o *incluso* Flow Master.

##### Daily Kanban

De cadencia diaria, es una reunión en la que los miembros del equipo de un sistema o parte de un sistema Kanban se reúnen cada día para evaluar el trabajo en curso y acciones a tomar. Esta cadencia se produce para cada uno de los servicios dentro de un sistema.

##### Service delivery meeting

Esta reunión, cuya cadencia depende de cuando se entregue software al cliente, está orientada a examinar y mejorar la efectividad del servicio.

#### Delivery Planning meeting

Esta reunión se produce a demanda para revisar y planificar entregas al cliente. La diferencia con la anterior es que, mientras esta se orienta a planificar actividades de entrega, la anterior se orienta a examinar y mejorar el servicio.

#### Strategy Review

Durante esta reunión, se seleccionan los servicios que deben proveerse a nivel organizacional y definir la «Idoneidad para el fin» (Fitness for purpose) del mismo, así como establecer las condiciones necesarias y dar dirección al servicio.

#### Operations Review

El objetivo es entender el balance entre servicios, desplegar recursos para maximizar la entrega de valor de acuerdo con las expectativas de los clientes.

#### Aceptación del documento de la propuesta

Con fecha de 26 de Noviembre de 2020, se acuerdan de que el presente procedimiento será ejecutado por ambas partes.

### **OXIGENO ON LINE SAC**

-----  
Jean Pierre coba Crevoicier

Jefe de Almacén

-----  
Dana Nadezhda Bustamante Flores

Administrador

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

#### Gestión de inventarios Empresa Oxígeno on line sac

**INSTRUCCIÓN:** Estimado Colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre La percepción de la gestión de inventario 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.

Experiencia Laboral: 2-4 años ( ) 4-6 años ( ) 6 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.

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

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA PERSONAL					
1	¿El personal con que cuenta la empresa es el adecuado?	1	2	3	4	5
2	¿La empresa capacita constantemente al recurso Humano?	1	2	3	4	5
3	¿La empresa motiva permanente al personal?	1	2	3	4	5
4	¿El personal conoce los procedimientos inherentes al cargo que ocupan en la empresa?	1	2	3	4	5

5	¿Las remuneraciones del personal van de acorde al mercado o depende del cargo que desempeña?	1	2	3	4	5
6	¿Está bien definida la misión y visión de la empresa?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÌA EQUIPOS</b>						
7	¿Los camiones de distribución de los productos son los apropiados para el tipo de producto que se comercializa?	1	2	3	4	5
8	¿Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para operar el negocio?	1	2	3	4	5
9	¿La empresa cumple con todos los EPPS para sus colaboradores?	1	2	3	4	5
10	¿Se realiza programación para mantenimiento de las unidades?	1	2	3	4	5
11	¿La empresa cuenta con las herramientas necesarias para el logro de los objetivos?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÌA PROCESOS</b>						
12	¿Se hacen los pedidos a los proveedores de acuerdo al modelo de gestión de inventarios (Lote económico)?	1	2	3	4	5
13	¿Se mantiene los stocks a un nivel satisfactorio?	1	2	3	4	5
14	¿La comunicación en la institución es lineal, fluida y flexible?	1	2	3	4	5
15	¿La motivación al personal es constante de acuerdo al desempeño laboral se brinda un incentivo?	1	2	3	4	5
16	¿Se cumple con los procedimientos para las atenciones de los clientes?	1	2	3	4	5

17	¿Existe coordinación entre las áreas para la ejecución de actividades?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÌA CONTROL</b>						
18	¿Se conoce y controla el coste y el margen de cada línea de producto?	1	2	3	4	5
19	¿Responde la calidad de los productos a los deseos de los consumidores?	1	2	3	4	5
20	¿Existen diferencias entre el conteo físico de los inventarios y lo registrado por los documentos en el sistema?	1	2	3	4	5
21	¿Las quejas o reclamos de los clientes son atendidos rápidamente?	1	2	3	4	5
22	¿Se implementa procedimientos de mejora continua en la Empresa para medir resultados?	1	2	3	4	5

**Muchas gracias**

## Anexo 4: Instrumento cualitativo

### Entrevista

Concepto de entrevista	El análisis de los resultados obtenidos por medio de la entrevista permite sacar conclusiones aproximativas para poder plantear un plan de mejora en el control de los inventarios.	
Entrevistados		
<b>Entrevistado (Entv.1)</b>	<b>Entrevistado (Entv.2)</b>	<b>Entrevistado (Entv.3)</b>
<b>Administradora:</b>	<b>Jefe de Seguridad:</b>	<b>Jefe de Almacén:</b>

### Categoría problema:

Gestión de inventarios
------------------------

### Guía de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	<b>Administradora:</b>
Nombres y apellidos	Dana Nadezhda Bustamante Flores
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	20/05/2020
Lugar de la entrevista	virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿La empresa está cumpliendo con los Objetivos?
2	¿Que opinión tienes con respecto al personal?
3	¿Los procesos son adecuados o necesitan Redefinirse?
4	¿Cómo está la comunicación y ambiente laboral con el personal?
5	¿Se lleva un correcto control de los inventarios?
6	¿Cuál es el procedimiento si se queda sin stock de productos?

Observaciones

Se envió la entrevista al correo

**Ficha de entrevista**

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de seguridad
Nombres y apellidos	Rolando Quispe Silva
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	20/05/2020
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿La empresa está cumpliendo con los Objetivos, Porque No?
2	¿Que opinión tienes con respecto al personal?
3	¿Los procesos son adecuados o necesitan Redefinirse?
4	¿Cómo está la comunicación y ambiente laboral con el personal?
5	¿Se lleva un correcto control de los inventarios?
6	¿Cuál es el procedimiento si se queda sin stock de productos?

Observaciones

Se envió la entrevista al correo

**Ficha de entrevista**

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de Almacén
Nombres y apellidos	Jean Coba Crevoisier
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	20/05/2020
Lugar de la entrevista	virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿La empresa está cumpliendo con los Objetivos?
2	¿Que opinión tienes con respecto al personal?
3	¿Los procesos son adecuados o necesitan Redefinirse?
4	¿Cómo está la comunicación y ambiente laboral con el personal?
5	¿Se lleva un correcto control de los inventarios?
6	¿Cuál es el procedimiento si se queda sin stock de productos?

Observaciones

Se envió la entrevista al correo

**Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)**

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	5	5	4	5	4	3	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4
2	5	5	3	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4
3	5	5	3	5	5	3	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	4
4	5	5	3	5	3	3	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	4
6	5	5	3	5	3	4	5	2	5	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4
7	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	4	4
8	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
9	5	5	4	5	2	2	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5
10	5	5	3	5	3	3	5	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
11	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4
12	5	5	4	5	2	5	5	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
13	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4
14	5	5	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4
15	5	5	3	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4
16	5	5	3	5	3	2	5	2	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
17	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4
18	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
19	5	5	3	5	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
20	5	5	3	5	4	3	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5
21	5	5	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4
22	5	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4
23	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5
24	5	5	3	5	3	2	5	2	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
25	5	5	3	5	3	3	5	2	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
26	5	5	4	5	4	3	5	2	5	1	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
27	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5
28	5	5	4	5	3	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4
29	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
30	5	5	3	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5

## **Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental**

### ENTREVISTA 1

1- ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos?

Rpta. Oxígeno on line sac, es una empresa que trata de cumplir con los objetivos, sin embargo, aún está por mejorar algunos aspectos como las atenciones oportunas según el tiempo establecido, tener una mayor cantidad de parquet de cilindros para seguir cumpliendo con todas atenciones según requerimiento.

2- ¿Qué opinión tienes con respecto al personal?

Rpta. Se observa su compromiso laboral del personal con la empresa por su responsabilidad en sus actividades diarias.

3- ¿Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse?

Rpta. Creo que los procesos son los adecuados las atenciones se cumplen de acuerdo a los procedimientos establecidos, sin embargo, aún falta mucho por hacer ya que día a día debemos de seguir mejorando para dar cada vez más un mejor servicio.

4- ¿Cómo está la comunicación y ambiente laboral con el personal?

Rpta. En oxígeno on line sac, por el tipo de rubro que se tiene la comunicación es bastante fluida ya que así podemos evitar algunas equivocaciones, y el ambiente laboral es bueno, claro que en oportunidades discrepamos, pero por algunos desacuerdos sin embargo se hace todo en beneficio para toda la organización.

5- ¿se realiza inventario físico de manera periódica?

Rpta. El inventario se realiza cada mes conjuntamente con el cliente para que ambas partes sepamos de la ubicación de cada activo.

6- ¿En el almacén, se lleva un correcto control de los inventarios?

Rpta. Estamos cada vez mejorando nuestro control de inventario en nuestros almacenes, ya que contamos con una variedad de productos, antes se realizaba cada 15 días, ahora lo estamos haciendo semanal.

## ENTREVISTA 2

1- ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos?

Rpta. Puedo decir que la empresa hace todo lo posible para cumplir con los objetivos, conocemos bien nuestra visión y hacia donde queremos llegar siendo así que somos la única empresa que presta servicio de transporte de Materiales y residuos Peligrosos por todos los permisos que contamos.

2- ¿Qué opinión tienes con respecto al personal?

Rpta. Bueno pienso que el personal que labora es responsable en su desempeño en la empresa

3- ¿Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse?

Creo que si son adecuados ya que en nuestra atención manejamos los protocolos de seguridad establecidos por la empresa y es así como brindamos un buen servicio.

4- ¿Cómo está la comunicación y ambiente laboral con el personal?

Creo que mantenemos una buena comunicación y gracias a ello hay un buen ambiente laboral ya que cada uno sabe su función.

5- ¿se realiza inventario físico de manera periódica?

No estamos realizando periódicamente el inventario por falta de tiempo ya que el inventario que estamos realizando es manual y se necesita un sistema computarizado para mejorar el ingreso y salida de los insumos.

6- ¿En el almacén, lleva un correcto control de los inventarios?

No ya que el personal no está haciendo el control físico periódicamente por falta de sistema que ayude hacer esta labor más pronta.

## ENTREVISTA 3

1- ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos?

Rpta. Pienso que si estamos llegando a cumplir con nuestros objetivos ya que nuestra cartera de clientes está creciendo y tenemos el reconocimiento de nuestro desempeño en las empresas con las que trabajamos porque estamos brindando una atención con calidad siguiendo los procedimientos planteados por la empresa.

2- ¿Qué opinión tienes con respecto al personal?

Rpta. Pienso que necesitamos capacitarnos constantemente para así contribuir a mejorar nuestros procesos de atención.

3- ¿Los procesos son adecuados o necesitan redefinirse?

Si son adecuados, pero creo que si nos capacitáramos más ayudaríamos a mejorar estos procesos.

4- ¿Cómo está la comunicación y ambiente laboral con el personal?

En todo centro de trabajo existen trabajadores con diferentes caracteres que hay que saber sobrellevar mientras todo trato sea con el respeto que cada uno se merece es por ello que siempre debe existir la comunicación para llevar un buen ambiente laboral.

5- ¿se realiza inventario físico de manera periódica?

No se está realizando ya que las empresas con las que estamos trabajando no llevan un control de los insumos que damos como préstamo y eso nos impide de tener el inventario a tiempo.

6- ¿En el almacén, se lleva un correcto control de los inventarios?

No se está llevando un correcto control de los inventarios ya que no se está entregando periódicamente el inventario en físico por la demora de nuestros clientes, estamos a falta de un sistema de control de inventarios.

# Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

The screenshot displays the ATLAS.ti software interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Inicio', 'Buscar', 'Analizar', 'Importar & Exportar', and 'Herramientas & Soporte Técnico'. Below the menu is a toolbar with various icons for document management and analysis. The main workspace is divided into several panes:

- Explorador del proyecto (Project Explorer):** Shows a hierarchical view of the project structure, including folders for 'Cualitativo - Hernández', 'Documentos (1)', '1:9 Instrumento cualitativo\_Hernandez.k', 'Códigos (16)', 'Memos (0)', 'Redes (5)', 'Grupos de documentos (0)', 'Grupos de códigos (5)', 'Grupos de memos (0)', 'Grupos de redes (0)', and 'Transcripciones de multimedia (0)'.
- Administrador de documentos (Document Manager):** Displays a list of documents, including 'D 1:9 Instrumento cualitativo\_Hernandez.kige (1)'. It includes options for 'Cita', 'Desvincular', 'Renombrar', 'Eliminar', 'Invertir dirección de vínculo', and 'Comentario'.
- Table of Qualitative Data:** A table with 6 rows and 2 columns. The first column contains questions, and the second column contains text excerpts with search results highlighted in various colors.
 

Question	Text Excerpt
2 ¿Que opción tienes con respecto al personal?	Se observa compromiso laboral del personal con la empresa por su responsabilidad en sus actividades diarias y cumplimiento en cuanto a su desempeño sin embargo existe personal que les cuesta bastante a la adaptación de los cambios, como empresa y por el tipo de rubro renovamos nuestro procedimiento y cada vez es más exigente sin embargo son muy profesionales en lo que hacen.
3 ¿Los procesos son adecuados o necesitan Redefinirse?	Creo que los procesos son los adecuados, las atenciones se cumplen según los procedimientos establecidos de acuerdo a los pedidos programados, sin embargo es necesario redefinirse desde la toma del pedido aún falta mucho por hacer ya que día a día debemos de seguir mejorando para brindar cada vez más un mejor servicio.
4 ¿Cómo está la comunicación y ambiente laboral con el personal?	La comunicación es bastante fluida ya que así podemos evitar algunas equivocaciones como la entrega del pedido, entrega del producto, entrega de documentos, el ambiente laboral es bueno, claro que en oportunidades discrepamos por algunos desacuerdos sin embargo se hace todo en beneficio para toda la organización.
5 ¿Se lleva un correcto control de los inventarios?	El inventario se realiza cada tres meses según nuestro procedimiento conjuntamente con el cliente para que ambas partes sepamos de la ubicación de cada activo para ello se trabaja en conjunto con nuestro encargado de almacén para hacer trazabilidad de números de series y tipo de producto, que suministramos en calidad de préstamo, sin embargo estamos fallando con eso porque existen muchos errores de digitación de los números de series de los activos y tenemos algunos activos de una misma serie y del mismo producto, ello conlleva en que se nos haga difícil saber la ubicación real de los activos y nos demanda más tiempo.
6 ¿Cual es el procedimiento si se queda sin stock de productos?	Cuando existe un desabastecimiento de la gama de productos que manejamos, evaluamos el grado de necesidad de nuestros clientes siendo así hemos pactado con nuestros proveedores para el préstamo de sus activos dejando garantía económica por unidad, así damos la solución inmediata para cumplir con nuestras atenciones. Por otro lado se hace evaluación de nuestros clientes quienes manejan un mayor parque de
- Search Results:** A list of search results for the selected text, showing terms like '1:5 cumplimi...', '1:4 com...', '1:10 en...', '1:12 nuestro...', '1:13 se traba...', '1:14 existen...', '1:15 se...', '1:16 de...', '1:17 pr...', and '1:18 se'.

## Anexo 8: Matrices de trabajo

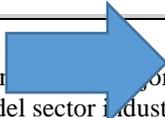
Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Administración y control de inventarios	La necesidad inminente de comenzar a administrar y controlar el inventario de materia prima e insumos de las áreas de confección y de estampación en una empresa de pocos años de existencia	Internacional
	<b>Título del informe</b>		La Empresa de confecciones materia del caso de estudio en Colombia, tiene limitaciones en la administración y evaluación de los stocks de la materia prima, además de no tener una correcta clasificación de los mismos, lo que redundaría en mayores costos para la compañía. Esta situación es muy común en las empresas lo que conlleva a que se presenten mayores problemas en la gestión de los inventarios en las organizaciones, por lo que es necesario analizar dichas causas para poder plantear las medidas correctivas (Pinzón, Pérez y Arango, 2010).
	Mejoramiento en la gestión de inventarios. Propuesta metodológica.		
	<b>Referencia</b>		
	Pinzón, I.; Pérez, G; Arango, M. (2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios. Propuesta metodológica, <i>Revista Universidad EAFIT vol. 46, núm. 160</i> ,(octubre-diciembre,2010). Universidad EAFIT Colombia		Muchas empresas a nivel mundial se enfrentan al problema de minimizar sus costos con la meta final del goce de los accionistas, y esto se presenta en general por la necesidad de los gestores de la empresa de frente a la competencia, recurriendo generalmente al área logística como punto de partida dado que es allí donde generalmente se presentan los mayores problemas por las deficiencias que se dan en la administración de los inventarios (Alzate y Boada 2017).
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	Gestión de Inventarios	Las empresas se ven presionadas a lograr una reducción en los costos de sus operaciones y a incrementar los beneficios para los accionistas, generando que se focalicen las actividades logísticas como medio para alcanzar estos dos objetivos (Chopra y Meindl, 2008). Tal como argumenta Zapata (2014), esta realidad se da en gran parte por la presión causada gracias a la globalización, que en muchos casos obliga a las empresas a ofrecer sus productos a menor precio, con mejores características de calidad y con un mayor nivel de servicio al cliente.	
	<b>Título del informe</b>		
	Ruta de soluciones para la gestión de inventarios en pymes del sector retail que comercialicen productos de alto volumen, con miras a respaldar su crecimiento en ventas (Colombia)		
<b>Referencia</b>	Alzate, I.; Boada, A. (2017). Ruta de soluciones para la gestión de inventarios en pymes del sector retail que comercialicen productos de alto volumen, con miras a respaldar su crecimiento en ventas. <i>Espacios: Revista de Investigación Científica, Vol. 38 (Nº 53) Año 2017. Pág. 13</i> . Colombia.		
Informe mundial #3	Esencia del problema		
Manejo ineficiente de los costos en el inventario.	La empresa Fabricato S.A. detuvo su actividad productiva durante 15 días, dado a que las unidades almacenadas en inventario de producto terminado excedieron la capacidad de almacenamiento y de operación	La empresa Fabricato S.A. tuvo que parar su producción debido a que se encontró un	
<b>Título del informe</b>			

	Provisión de las cuentas por cobrar y su efecto en los estados financieros de la compañía intvescom s.a.	de la empresa, impactando negativamente en el ebitda. Es evidente que el manejo ineficiente de los costos en el inventario trae consigo un decaimiento en la productividad de la empresa, afecta su ventaja competitiva, e incluso se asocian incrementos en los costos de mantener un inventario..	exceso en la capacidad de almacenamiento de productos terminados, lo que tuvo una influencia negativa en los costos y por lo tanto en los indicadores financieros y además originó que la productividad de la empresa disminuyera lo que definitivamente tiene un impacto negativo frente a la competencia de la compañía (Agudelo y López, 2018).	
	<b>Referencia</b>			
	Agudelo, D.; López, Y. (2018): Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios, <i>Revista Ingenierías USBMed. (Vol. 9 (1), Pág. 75-85. Enero-Junio 2018)</i> . Colombia.			
<b>Problema de investigación a nivel nacional</b>	<b>Informe nacional #1</b>	<b>Esencia del problema.</b>	<b>Consolidación del problema</b>	
	Gestión de inventarios	La Administración de la joyería Silvy S.A. señalaba que no confiaba en la información de sus inventarios y que se hacía muy complicado hacer seguimiento a los artículos en stock. Los inventarios de la empresa registraban información solo del número de artículos, descripción y detalle. Además, los códigos de los inventarios no brindaban mucha información y eran generales para el stock que manejaba.	Nacional	
	<b>Título del informe</b>		Los gestores de la empresa Joyería Silvy S.A. tienen desconfianza en la propia información de sus inventarios, dado que presentan problemas en el control de los artículos en Stock. Estos problemas se presentan porque la información que cuentan sobre sus inventarios no es completa, solo son generalidades los mismos que están registrados en los códigos de los productos (Gonzalez, 2017).	
	Gestión de Inventarios y Control interno. Piura 2017.		La empresa SOHO Color Salón & Spa en Trujillo presenta carencias en la administración y control de los productos en el almacén, encontrándose además que la forma como se estaba gestionando los inventarios presenta fallas tanto en la clasificación como en el control de los productos ocasionando que se incurran en mayores costos por un manejo deficiente y toma de decisiones en base a indicadores reales (Pérez y Wong 2018).	
	<b>Referencia</b>			
	Gonzales, L. (2017). <i>Gestión de inventarios y control interno, Piura, 2017</i> . Universidad de Piura. Perú.			
	<b>Informe nacional #2</b>	<b>Esencia del problema</b>		
	Planeación, gestión y control de Inventarios.	Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa, SOHO color salón & spa en Trujillo en el área de almacén, usando herramientas como: la lista de chequeo y la observación directa para identificar los principales problemas en las actividades de planeación, gestión y control de los inventarios. Asimismo, se aplicó el análisis ABC a los productos para clasificarlos según el porcentaje de inversión que asumen.		
	<b>Título del informe</b>	Con base en los resultados obtenidos, se observa una gestión de inventarios con deficiencias en la empresa, que según el análisis de brechas aplicado en los factores de: planeación (50%), gestión (45%) y control (42.85%) de inventarios, muestran un cumplimiento inferior al 60% en cada caso, como valor mínimo de referencia para mantener inventarios.		
	Gestión de inventarios en la empresa SOHO color salón & spa en Trujillo (Perú), en 2018.			
<b>Referencia</b>				
Pérez, M. ; Wong, I. (2018). <i>Gestión de inventarios en la empresa SOHO color salón &amp; spa en Trujillo (Perú), en 2018</i> . Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XV, núm. 27, 2018. Universidad El Bosque				
<b>Informe nacional #3</b>	<b>Esencia del problema</b>			
Gestión logística de Lemmex Corporation SAC.	La investigación que se presenta utilizó un diseño pre experimental para presentar un modelo de inventario	La empresa Lenmex Corporation S.A.C. de Trujillo, presenta problemas en la gestión		

<p><b>Título del informe</b></p> <p>Modelo de inventario probabilístico con revisión periódica para mejorar la gestión del ciclo logístico de Lenmex Corporation S.A.C 2017.</p>	<p>Probabilístico para mejorar la gestión logística de la empresa Lenmex Corporation S.A.C de Trujillo. Se obtuvo un panorama global de la actual política logística, con lo cual, se determinó que el modelo de gestión de inventario más idóneo era el de revisión periódica, al que se le hizo una modificación para adaptarla a la realidad de la empresa ya que posee un costo de ordenar variable.</p>	<p>logística por lo cual fue necesario hacer un estudio actualizado determinando un nuevo patrón de administración de stocks modificando el existente pues ocasiona distorsiones en la evaluación que a su vez influía en mayores costos logísticos (Pastor y Javez 2017).</p>
<p><b>Referencia</b></p>		
<p>Pastor, J.; Javez, S. (2017). Modelo de inventario probabilístico con revisión periódica para mejorar la gestión del ciclo logístico de Lenmex Corporation S.A.C. <i>Año 2017</i>. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.</p>		

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Personal	1. Falta de capacitación	1. Ejecución del manual de procedimientos	La falta de un manual de procedimientos y la capacitación del personal, impiden el conocimiento exacto de las funciones que deben tener los gestores del almacén de la empresa de tal manera que puedan tomar las decisiones oportunas de acuerdo a sus responsabilidades.	La empresa Oxígeno On Line SAC, presenta problemas en la dirección de los productos en el almacenamiento y distribución debido a carencias en el programa de capacitación del personal, la automatización de los procesos, el uso de equipos poco apropiados, la carencia de procesos estandarizados en la cadena de suministros y el control de los inventarios lo que impacta directamente en la excelencia e imagen de la compañía frente a los clientes, ocasionando además sobre costos para la compañía.  Por otro lado es importante señalar que la empresa presenta carencias en el empleo de equipos de última tecnología para poder realizar un control efectivo de los stocks de los productos que distribuye, originando con ello que los tiempos empleados en los distintos procesos aumenten de manera considerable ocasionando demoras en la atención a otros clientes, además se encuentra también algunos problemas en el mantenimiento de las unidades de distribución.
		2. Conocimiento de las funciones propias del control del almacén		
	2. Capacidad de respuesta	3. Se entregan los productos oportunamente		
		4. Tempo de espera prolongada por desconocimiento.		
	3. Toma de decisiones oportunas	5. Se toman decisiones oportunas ante la aparición de algún incidente o accidente		
		6. Se toman decisiones en base a los parámetros de calidad de la empresa.		
C2. Equipos	1. Falta de automatización	7. Se utilizan los equipos necesarios para la automatización de los procesos	Los equipos que actualmente se emplean no permiten la integración de los procesos lo que origina algunos fallos en el registro de la información necesaria de los productos por lo que incide en demoras en los distintos procesos de la compañía.	Además se puede observar que la compañía no determina
		8. Existen errores en la codificación de los productos lo que inciden el control de los inventarios.		
	2. Integración de equipos con la cadena de suministros	9. Se utilizan los equipos apropiados en la cadena de suministros		
		10. Los camiones de reparto son los apropiados para el proceso de distribución		
	3. Falta de mantenimiento programado	11. Se realiza un mantenimiento preventivo de los camiones de reparto.		
		12. Los camiones cumplen los requisitos de seguridad exigidos		
C3. Procesos	1. Fallos en la estandarización de procesos	13. Los procesos de producción y ventas están estandarizados	Se presentan algunos problemas en los procesos de almacenaje y distribución de los productos debido	
		14. Los procesos de distribución de los productos siguen rigurosamente las medidas de seguridad que lo requieren.		

	2. Exceso de movimiento de materiales o equipos	15. El almacén de productos terminados tienen la capacidad suficiente para atención	fundamentalmente a que no se determina exactamente el stock requerido en función de la demanda de los clientes, originando demoras en la repartición de los mismos y/ o pérdidas de clientes.	correctamente el tamaño de pedido de los productos originando con ello problemas en la clasificación de los productos en el almacén y un sobre stocks de los mismos, lo que conlleva a aumentar los costos de almacenamiento y perjudicando con ello la productividad en la administración de los stocks de la compañía Oxígeno On Line SAC.
		16. El Layout del almacén es el apropiado para la actividad de la empresa		
	3. Exceso de stock de productos	17. Se determina el tamaño del stock de acuerdo a la demanda		
		18. El exceso de stock de productos terminados origina sobrecostos		
C4. Control	4. Tiempo de reabastecimiento de los proveedores	19. Los proveedores cumplen con los tiempos de reabastecimiento	Factores como las demoras en los tiempos de entrega, errores en la información consignada en los códigos de barra de los productos y la mala clasificación de los mismos impiden que se lleven un correcto control de inventarios en la empresa.	
		20. Se presentan fallas en la promesa de entrega de productos		
	5. Fallas en los códigos de los productos	21. Los códigos de barras tienen la información correcta para el control de inventarios.		
		22. Se registran correctamente los productos en los códigos de barras		
	10. Clasificación errónea	23. Hay una clasificación correcta de los productos de acuerdo a su rotación		
		24. Se ubican correctamente los productos en el almacén de la empresa.		

Formulación del problema	Objetivo general
<b>¿De qué manera se mejora los procesos de la gestión de inventarios en la empresa comercializadora Oxígeno On Line SAC, Lima-2020?</b>	Proponer un  mejoras en los procesos de la gestión de inventarios de la empresa comercializadora Oxígeno On Line SAC del sector industrial, Lima - 2020
	<b>Objetivos específicos</b>  Analizar las deficiencias que existen en los procesos de la gestión de inventarios de la empresa comercializadora Oxígeno On Line SAC

**Fundamentar teóricamente las categorías y sub categorías presentes en la investigación**

**Diseñar la propuesta de solución para la mejora de los procesos en la gestión de inventarios de la empresa comercializadora Oxígeno On Line SAC**

**Predecir las mejoras que se obtendrán con la propuesta de los procesos de gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC.**

Datos del antecedente 2: Internacional			
Título	Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada. Chile	Metodología	
Autor	Nail Gallardo, Alex Andrés	Enfoque	Cuantitativo
Año	2016	Tipo	Aplicada
Objetivo	Desarrollar una propuesta de mejora para la gestión de inventarios de la empresa “Repuestos España”, a través del estudio de la demanda y aplicación de la teoría de inventarios, para aumentar la eficiencia en el uso de los recursos y disminuir costos asociados a inventario..		
Resultados	En la empresa Repuestos España. se determinó, de un total de 2994 tipos productos analizados se determina que 319 son los que generan la mayor parte de las ventas, por	Método	Deductivo
		Población	2994
		Muestra	2994
		Técnicas	Análisis documental

	<p>lo que son considerados los productos más importantes (tipo A), y que son en los que se aplica la teoría de inventarios. Los costos asociados a inventario son de \$1.626 por orden y de \$73.781 por metro cúbico anualmente en bodega. Otros costos dependen de cada producto. Se definen políticas de inventario para cada uno de los 319 productos, cuánto debe adquirir y cuándo debe hacerlo, además de un inventario de seguridad en caso de cualquier eventualidad. Con estos datos se propone las mejoras, lo que permite una disminución de costos de \$3.245.428 anuales.</p>	Instrumentos	<p>Entrevista</p> <p>Registro de inventarios</p> <p>Ficha de entrevista</p>
--	---	--------------	---

Conclusiones	<p>En la empresa Repuestos España Limitada., la empresa tiene codificado un total de 2994 productos, de los cuales solo 319 venden el 70 por ciento del total de las ventas. Estos son los productos de clasificación A, y en los que se enfoca el trabajo de título. El tipo de demanda de cada uno de estos productos depende de su naturaleza propia, por lo que fueron analizados individualmente, obteniendo 102 productos con demanda determinística y 217 productos con demanda probabilística. Debido a la baja cantidad de información de la demanda de los productos, no fue posible realizar un pronóstico directo de la demanda. Se optó por realizar un pronóstico empírico con información del mercado, la economía del país y la opinión de expertos de la empresa, resultando que el pronóstico más apropiado es mantener la demanda del año 2015 para el año 2016.</p>	Método de análisis de datos	<p>Análisis de los registros: Se llevó a cabo la clasificación ABC para determinar cuales son los productos que son más rentables para la empresa y sobre los cuales se tiene que tomar decisiones para el control de inventarios.</p>
--------------	---	-----------------------------	--

Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Nail (2016), realizó la tesis denominada Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada. Chile, tuvo como propósito proponer una mejora para la administración de inventarios en la organización “Repuestos España”, por medio del análisis de la demanda aplicando la teoría de inventarios, aumentando la eficiencia empleando los recursos y disminuyendo los costos involucrados al inventario. La investigación es de enfoque cuantitativo y aplicada en la que se aplicó el método deductivo. Se seleccionó como muestra 2994 registros de productos, sobre los que se hizo la clasificación ABC para determinar aquellos productos que son los que más rentabilidad tienen para la empresa. Del total de productos codificados, solo 319 originan el 70% de las ventas totales. Estos productos clasificados como de tipo A, son los que se han considerado para la investigación, optándose por llevar a cabo un pronóstico empírico dando como resultado que la mejor predicción se puede hacer manteniendo la demanda del año 2015 para el año 2016.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Nail (2016), realizó un análisis sobre los 2994 productos que están codificados en la empresa Repuestos España Limitada, sobre los que se determinó que 319 de esos productos representan el 70% de las ventas y por ende son los que más rentabilidad dan a la compañía, por lo tanto se los clasifica como productos de clase A y sobre los que se realizó un análisis individual obteniendo 102 productos con demanda determinística y 217 productos con demanda probabilística. La falta de información de la demanda de los productos, no fue posible realizar un pronóstico directo de la demanda, por lo que se optó asumir como demanda para el 2016 la obtendría en el 2015.
Referencia (tesis)	Neil, A. (2016). <i>Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de Sociedad Repuestos España Limitada. Chile.</i> (Tesis de Licenciatura). Chile: Universidad Austral de Chile.



Datos del antecedente 3: Internacional			
Título	El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas	Metodología	
Autor	Ascencio Cristobal, Luis González Ascencio, Edwin Lozano Robles, Mariana.	Enfoque	Mixto
Año	2017	Tipo	Exploratoria y descriptiva
Objetivo	Analizar el control de inventarios, contextualizado en el sector de distribución farmacéutica de la provincia de Guayas-Ecuador, a fin de determinar su incidencia en los costos y en la rentabilidad de las empresas.		
Resultados	Los resultados obtenidos, presentan los principales inconvenientes del control de inventarios en la distribución	Método	Deductivo
		Población	25 empleados
		Muestra	15 empleados

	<p>farmacéutica, que se centran en la carencia de mecanismos de control, asociado con el tiempo de rotación. Los resultados obtenidos en la encuesta, resaltan la carencia de organización y control de inventarios que tiene esta empresa de distribución farmacéutica, expresado en un 67% que manifiestan tal situación. De igual manera, se evidencia la poca agilidad y eficiencia en la gestión de requisición de inventarios con un 60%; así como un ineficiente manual de procesos y procedimientos para el manejo del inventario con un 53%.</p>	<p>Técnicas</p>	<p>Encuesta y Entrevista</p>
		<p>Instrumentos</p>	<p>Cuestionarios y Ficha de entrevista</p>
<p>Conclusiones</p>	<p>La carencia de control presupuestario anual y mensual en los departamentos de contabilidad, finanzas, ventas y compras, no permite disponer de previsiones en la planificación de flujo de caja, rotación de los inventarios y de espacio físico para las bodegas</p>	<p>Método de análisis de datos</p>	<p>El análisis de los resultados obtenidos por medio de la encuesta y entrevista permitieron sacar conclusiones aproximativas para poder plantear un plan de mejora en el control de los inventarios.</p>

Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Ascencio, González y Robles (2017), realizó la tesis denominada El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas, tuvo como fin Analizar la evaluación de inventarios, en el contexto de distribución farmacéutica en Guayas-Ecuador, determinado su influencia en costos y utilidad de las empresas. El método empleado para diagnosticar contablemente comprendió la observación, entrevistas y encuestas que se aplicaron en una compañía de distribución de productos farmacéuticos en el tema de los inventarios, basándose en un trabajo exploratorio y descriptivo. La empresa seleccionada fue JRC PHARMA S.A. En dicha empresa conformada por 25 empleados se tomó como muestra 15 de ellos relacionados al área contable y administrativa. Los resultados arrojaron problemas en el control de inventarios en el área de distribución, presentando carencias en el control, y en la rotación.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ascencio, L., Gonzales, E., y Robles, M. (2017), Los resultados de la investigación evidencian la poca agilidad y eficiencia en la gestión de requisición de inventarios con un 60%; así como un ineficiente manual de procesos y procedimientos para el manejo del inventario con un 53%.
Referencia (artículo)	Ascencio, L., Gonzales, E., y Robles, M. (2017), El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. <i>Retos</i> , N° 13, vol. VII, 2017. ISSN electrónico: 1390-8618



Datos del antecedente 4: Internacional			
Título	Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro	Metodología	
Autor	Salas-Navarro, Katherinne Maiguel-Mejía, Henry Acevedo-Chedid, Jaime	Enfoque	Cuantitativo
Año	2016	Tipo	Exploratoria
Objetivo	Garantizar la disponibilidad oportuna de los elementos que se necesitan (materia prima, materiales en proceso, productos terminados, insumos, repuestos, etc.), en las condiciones deseadas y en el lugar correcto.		
Resultados	Los resultados muestran bajos niveles de integración de procesos de gestión de	Método	Deductivo
		Población	55 empresas

	inventarios al interior de las empresas, lo que es el resultado de una baja colaboración e integración de procesos entre actores de diferentes niveles de la cadena de suministro de madera y muebles, lo que permitió definir unas estrategias para mejorar la gestión de inventarios entre las empresas que la conforman.	Muestra	55 empresas
		Técnicas	Encuesta y Entrevista
		Instrumentos	Cuestionarios
Conclusiones	La Metodología de Gestión de Inventarios permite medir los niveles de integración y colaboración mediante cinco pasos consecutivos, con el propósito de mejorar las prácticas en el manejo integrado y colaborativo de inventarios en los actores de la cadena de suministro.	Método de análisis de datos	Los análisis de los resultados obtenidos por medio del cuestionario permitieron obtener resultados que determinaron los bajos niveles de integración y colaboración en una cadena de suministros.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Salas y Acevedo (2016) en su tesis denominada Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro, tuvo como objetivo avalar la disposición apropiada de los elementos necesarios (materia prima, materiales en proceso, productos terminados, insumos, repuestos, etc.), en condiciones óptimas. La investigación es de enfoque cuantitativo, de método deductivo y una población finita de 55 empresas las mismas que se utilizó como muestra. Se elaboró un cuestionario de medición que posee 3 elementos básicos: i) integración interna ii) integración externa con proveedores y clientes claves, iii) colaboración con proveedores y clientes. Cada uno de estos elementos tienen rangos establecidos de valores, así para		

	niveles de integración y colaboración bajo (0%-35%), medio (36%-75%) y alto (76%-100%). Los resultados arrojan bajos niveles de integración de procesos de gestión de inventarios.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Salas, K., Manguel, H. y Acevedo, J. (2016), Los resultados muestran bajos niveles de integración de procesos de gestión de inventarios al interior de las empresas, lo que es el resultado de una baja colaboración e integración de procesos entre actores de diferentes niveles de la cadena de suministro de madera y muebles, lo que permitió definir unas estrategias para mejorar la gestión de inventarios entre las empresas que la conforman.
Referencia (artículo)	Salas, K., Manguel, H. y Acevedo, J. (2016). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. <i>Ingeniare. Revista chilena de ingeniería</i> , vol. 25 N° 2, 2017

Datos del antecedente 5: Internacional			
Título	La gestión de inventarios. Aplicación práctica en una empresa del sector farmacéutico. El caso de Laboratorios Jimenez, S.L.	Metodología	
Autor	Ferrero Bécares, Patricia.	Enfoque	Cuantitativo
Año	2015	Tipo	Exploratoria descriptivo
Objetivo	Implantar en una empresa del sector farmacéutico un sistema de gestión de stock acorde con sus particularidades, con el objetivo de maximizar la consecución de su actividad, así como los resultados derivados de la misma.		
Resultados	Los resultados obtenidos muestran que los artículos más relevantes para la entidad Rapid e. Coli, Spectroquant amonios, y Rebecca son suministrados por los	Método	Deductivo
		Población	
		Muestra	
		Técnicas	Análisis documental y Entrevista

	proveedores 2, 3 y 4 comprobando el efecto que tiene cada proveedor en la entidad atendiendo las características del aprovisionamiento.	Instrumentos	Ficha de entrevista
Conclusiones	Las empresas seleccionadas en la presente investigación, deberían de plantearse reducir costes por otras vías alternativas a las cuales están acudiendo, ya que se evitarían muchos problemas de carácter social y empresarial. Como hemos puesto de manifiesto a lo largo del presente trabajo, optimizar la gestión de existencias en el almacén puede derivar en una minimización de los costes, que permitirá a la empresa obtener un mayor margen de beneficio a la hora de distribuir sus productos	Método de análisis de datos	El análisis de los resultados obtenidos por medio del análisis documental y entrevistas a los responsables de proveer los artículos demuestran un exceso en los costos.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Ferrero (2015) en su investigación titulada La gestión de inventarios. Aplicación práctica en una empresa del sector farmacéutico. El caso de Laboratorios Jiménez, S.L. El propósito fue establecer en una empresa del sector farmacéutico un sistema de administración de inventarios con la meta de maximizar los indicadores de dicha compañía. El método empleado se trató de un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio descriptivo, con un método deductivo y en la que se utilizó como instrumento el análisis documental de la información registrada de los stocks y que se complementó con la opinión de los responsables de los proveedores de los artículos. Los resultados encontrados muestran que los productos más relevantes para la		

	entidad son entregados por los proveedores 2, 3 y 4 comprobando la influencia que tiene cada empresa proveedora en la entidad cumpliendo con las características de la cadena de suministros.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ferrero, P. (2015), concluye que Las empresas seleccionadas en la presente investigación, deberían de plantearse reducir costes por otras vías alternativas a las cuales están acudiendo, ya que se evitarían muchos problemas de carácter social y empresarial. Como hemos puesto de manifiesto a lo largo del presente trabajo, optimizar la gestión de existencias en el almacén puede derivar en una minimización de los costes, que permitirá a la empresa obtener un mayor margen de beneficio a la hora de distribuir sus productos.
Referencia (Tesis)	Ferrero, P. (2015). <i>La gestión de inventarios. Aplicación práctica en una empresa del sector farmacéutico. El caso de Laboratorios Jimenez, S.L.</i> (Tesis de Licenciatura). México. Universidad de León. .

Datos del antecedente 1: Nacional			
Título	Gestión por procesos para mejorar el almacén de una empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018	Metodología	
Autor	Ochoa Luyo, Irwin	Enfoque	Mixto
Año	2018	Tipo	Proyektiva
Objetivo	Proponer un plan de mejoras en los procesos de la gestión de almacén de la empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018		
Resultados	Entre los resultados de la investigación no se encontró una adecuada señalización, aumentando el riesgo de accidentes laborales, un desorganizado almacén que no cumpla con las normativas, falta de inventario cíclico, mercadería en mal estado y ocupando excesivo espacio, siendo éste el principal motivo de una deficiente organización en las ubicaciones de los productos.	Método	Inductivo y deductivo
		Población	57 colaboradores 3 jefes
		Muestra	57 colaboradores y 3 jefes
		Técnicas	Análisis documental y Entrevista
		Instrumentos	Ficha de entrevista
Conclusiones	Mejorar los problemas del almacén de la empresa comercializadora de repuesto, es importante rediseñar y clasificar mejor el almacén utilizando la clasificación ABC, analizando y mejorando los procesos por medio del diagrama de análisis de procesos para medir la eficiencia del proceso y optimización de tiempos, por último para mejorar el control y seguimiento de los procesos es necesario	Método de análisis de datos	Para el análisis de datos con enfoque mixto se necesitó realizar la triangulación cuantitativa y cualitativa de los datos para obtener resultados más precisos y confiables, utilizando el software ATLAS.ti versión 8..

	establecer diagramas de procesos, y procedimiento adjuntados con formatos		
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Ochoa (2018) en su investigación titulada “Gestión por procesos para mejorar el almacén de una empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018”. , planeó como propósito una propuesta de mejora en los procesos de la gestión de almacén de una organización que comercializa repuestos para el sector automotriz. La investigación es de enfoque mixto, de tipo proyectiva, y método inductivo-deductivo. La población y muestra fue de 57 colaboradores y 3 jefes. Los resultados de la tesis indican que no existe una adecuada señalización, incrementando los riesgos en el plano laboral, además se halló un almacén falto de una organización y que no cumple con las normas, además de faltantes en el stock cíclico, productos mal conservados y que ocupan mucho espacio, siendo éste la causa principal en una deficiente organización en las locaciones de los artículos.</p>		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Ochoya, I. (2018), que para mejorar los problemas del almacén de la empresa comercializadora de repuesto, es importante rediseñar y clasificar mejor el almacén utilizando la clasificación ABC, analizando y mejorando los procesos por medio del diagrama de análisis de procesos para medir la eficiencia del proceso y optimización de tiempos, por último para mejorar el control y seguimiento de los procesos es necesario establecer diagramas de procesos, y procedimiento adjuntados con formatos</p>		
Referencia (Tesis)	<p>Ochoya, I. (2018). <i>Gestión por procesos para mejorar el almacén de una empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima – 2018</i>. (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Norbert Wiener.</p>		

Datos del antecedente 2: Nacional			
Título	Gestión de inventarios en una empresa de artículos eléctricos – Puente Piedra, 2017	Metodología	
Autor	Vilela Romero. Luis Alberto	Enfoque	Cuantitativo
Año	2017	Tipo	Descriptivo simple
Objetivo	Describir la situación de la gestión de los inventarios en una empresa de artículos eléctricos, Puente Piedra 2017		
Resultados	No se realizan auditorías para verificar que el registro que se mantiene en el sistema corresponde a las cantidades físicas que se tienen en el almacén. En el caso de que las cantidades sean diferentes se actualiza el registro en el sistema y no se procede a investigar el motivo por el cual existen diferencias entre el registro y la cantidad real que se tiene en el almacén si esta diferencia es mayor al 1%	Método	Descriptivo No experimental
		Población	Registro de inventarios del año 2017
		Muestra	Registro de inventarios del año 2017
		Técnicas	Análisis documental y Entrevista
		Instrumentos	Ficha de entrevista

Conclusiones	La empresa realiza sus estimaciones de compras en base a los estimados que el jefe del almacén realiza, estimaciones que son realizadas sin emplear ningún método numérico de manera que no se tiene en cuenta las tendencias que se han dado históricamente, es decir que se emplea un método cualitativo. Asimismo, se ha notado que no se hace uso del registro de las ventas históricas a pesar de tenerlas a la mano. Como resultado de ello se tiene que la empresa cuenta con sobre stock de la mayoría de los materiales que compra.	Método de análisis de datos	Hoja de recolección de datos para su respectivo análisis.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Vilela (2017) en su investigación titulada "Gestión de inventarios en una empresa de artículos eléctricos – Puente Piedra, 2017", tuvo como objetivo la descripción del contexto de la gestión de los stocks en una empresa de productos del rubro eléctrico. El método empleado se basó en un enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental, cuya población y muestra estuvo conformada por los registros de inventarios del año 2017. Los resultados demostraron que no se hacen auditorías para comprobar que los registros que existen en el sistema no coinciden con las unidades que se encuentran en el almacén. En el caso de que dichas unidades sean diferentes se pone al día los registros en el sistema informático dejando de lado la investigación del motivo por el cual se presentan dichas diferencias entre los datos del sistema y la cantidad física en el almacén si esta diferencia es mayor al 1%.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vilela, L. (2018), La empresa realiza sus estimaciones de compras en base a los estimados que el jefe del almacén realiza, estimaciones que son realizadas sin emplear ningún método numérico de manera que no se tiene en cuenta las tendencias que se han dado históricamente, es decir que se emplea un método cualitativo. No se hace uso del registro de las ventas históricas a pesar de tenerlas a la mano. Como resultado de ello se tiene que la empresa cuenta con sobre stock de la mayoría de los materiales que compra		
Referencia (Tesis)	Vilela, L. (2018). <i>Gestión de inventarios en una empresa de artículos eléctricos – Puente Piedra, 2017</i> . (Tesis de Maestría). Lima. Universidad César Vallejo.		



Datos del antecedente 3: Nacional			
Título	Implementación de la Gestión de Inventarios para mejorar la productividad del almacén en la empresa VMWARESIS S.A.C., Lima, 2016	Metodología	
Autor	Bermejo Terrones, Elizabeth Stephan[e	Enfoque	Cuantitativo
Año	2017	Tipo	Aplicada
Objetivo	Determinar si la implementación de la Gestión de Inventarios mejora la productividad del almacén en la empresa VMWARESIS S.A.C		
Resultados	Se encontró que no se podía controlar ni gestionar adecuadamente los inventarios, ya que la empresa contaba con diferentes lugares de almacenamientos que no eran adecuados, así mismo los despachos eran atendidos fuera de tiempo, no se tenían documentos de control, ni un plan de trabajo establecido	Método	Deductivo no experimental
		Población	Registro de inventarios del año 2016
		Muestra	Registro de inventarios del año 2016
		Técnicas	Análisis documental y Entrevista
		Instrumentos	Ficha de entrevista
Conclusiones	Se logró mejorar el proceso, esto se demostró cuando se hizo una comparación del antes y el después de la productividad, donde aumentó de 12% a 25%. Como resultado, luego de realizar el análisis inferencia; de la variable dependiente a partir del SPSS, se obtuvo que ambos datos (Productividad antes - Productividad	Método de análisis de datos	Se realizó un análisis de datos comparando los datos del antes y después de la propuesta de mejora, para lo cual se calculó la productividad del antes y después y se realizó

	después) eran paramétricas luego de la prueba de Shapiro Wilk, por lo cual se hizo uso del estadígrafo de la T Student para la comparación de medias donde la media antes (0,01097) era menor a la media después (0.03319), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula		la comparación de medias utilizando la prueba t de student.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Bermejo (2017) en su tesis titulado "Implementación de la Gestión de Inventarios para mejorar la productividad del almacén en la empresa VMWARESIS S.A.C., Lima, 2016", tuvo como meta determinar si la implementación de la Gestión de Inventarios mejora la productividad del almacén en la empresa VMWARESIS S.A.C. el método utilizado se caracteriza por ser de enfoque cuantitativo, aplicada, y método deductivo no experimental, cuya población y muestra estuvo conformada por los registros de inventarios del año 2016. Se encontró que no se puede evaluar ni administrar de forma adecuada los inventarios, dado que la compañía contaba con distintas ubicaciones de los almacenes que son los más apropiados, además de que las atenciones en los despachos se hacían fuera de tiempo, careciendo de documentos de control.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Bermejo, E. (2017), Se logró mejorar el proceso de la gestión de inventarios de la empresa VMWARESIS S.A.C., esto se demostró cuando se hizo una comparación del antes y el después de la productividad, donde aumentó de 12% a 25%. Como resultado, luego de realizar el análisis inferencial de la variable dependiente a partir del SPSS, se obtuvo que ambos datos (Productividad antes - Productividad después) eran paramétricas luego de la prueba de Shapiro Wilk, por lo cual se hizo uso del estadígrafo de la T Student para la comparación de medias donde la media antes (0,01097) era menor a la media después (0.03319), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.		
Referencia (Tesis)	Bermejo, E. (2017). <i>Implementación de la Gestión de Inventarios para mejorar la productividad del almacén en la empresa VMWARESIS S.A.C., Lima, 2016.</i> (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad César Vallejo.		



Datos del antecedente 4: Nacional			
Título	“Gestión de inventarios en una empresa comercializadora y distribuidora de productos farmacéuticos veterinarios, Lima, 2017”	Metodología	
Autor	Franco López, Mary Katherine	Enfoque	Mixto
Año	2017	Tipo	Proyectiva
Objetivo	Proponer un plan de mejora en la gestión de inventarios y almacén para incrementar la productividad y eficiencia en el desarrollo de las tareas.		
Resultados	Los resultados demostraron que existen problemas en la gestión de inventarios, debido a las deficiencias que se dan desde la obtención de mercancías hasta la salida de los pedidos y durante el almacenamiento de ellos. Es así que se desarrollan procesos y herramientas para alcanzar metas con la finalidad de que la	Método	Deductivo no experimental
		Población	40 trabajadores de la empresa
		Muestra	40 trabajadores de la empresa
		Técnicas	Encuesta y Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario y Ficha de entrevista

	<p>empresa mejore el control de los stocks que tienen en físico para el aprovisionamiento correcto de ello, al mismo tiempo la distribución y orden de los espacios para la ubicación de los bienes.</p>		
Conclusiones	<p>La situación actual de la compañía ha generado que los clientes se sientan insatisfechos por la atención prestada debido a que se demoran en el despacho de los pedidos como también la falta de productos importantes en el mercado. De este modo se ha perdido clientes y se dejó vender grandes volúmenes de compra por no tener stock, asimismo no se cuenta con dicho reporte por la falta de una plataforma virtual para que el consumidor escriba sus incomodidades de atención con la finalidad de demostrar a los altos directivos los errores que tenemos en nuestros procesos.</p>	<p>Método de análisis de datos</p>	<p>Se utilizó el método de triangulación y categorización para la aplicación de juicios de expertos de la investigación, realizándose en un salón por expertos. Los datos se procesaron en el SPSS versión 22 y el excel.</p>

<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>Franco (2017) en la tesis cuyo título es Gestión de inventarios en una empresa comercializadora y distribuidora de productos farmacéuticos veterinarios, Lima, 2017 , planteó como objetivo realizar una propuesta de programa de mejora en la administración de inventarios y el almacén para aumentar la productividad y eficiencia en llevar a cabo las tareas.. La metodología de la investigación es de enfoque mixto, de tipo proyectiva, y método deductivo no experimental, cuya población y muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de la empresa. El resultado demuestra la existencia de dificultades en la administración de los inventarios, por la deficiencia que se presentan a lo largo de la cadena de suministros. En este sentido se llevan a cabo procedimientos y herramientas que conduzcan al logro de metas con el propósito de que la organización optimice el control de los inventarios que existen en el almacén, al mismo tiempo en la distribución y orden de los espacios para la ubicación de los artículos.</p>
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Franco, M. (2017), Se propone mejorar el proceso de la gestión de inventarios de la empresa desarrollan procesos y herramientas para alcanzar metas con la finalidad de que la empresa mejore el control de los stocks que tienen en físico para el aprovisionamiento correcto de ello, al mismo tiempo la distribución y orden de los espacios para la ubicación de los bienes.</p>
<p>Referencia (Tesis)</p>	<p>Franco, M. (2017). <i>“Gestión de inventarios en una empresa comercializadora y distribuidora de productos farmacéuticos veterinarios, Lima, 2017.</i> (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Norbert Wiener.</p>

Datos del antecedente 5: Nacional			
Título	Gestión de inventarios en una empresa industrial, Lima 2018	Metodología	
Autor	Neira Asin, Cristhian Willians	Enfoque	Mixto
Año	2018	Tipo	Proyectiva
Objetivo	Proponer la implementación de gestión de inventarios para una empresa industrial, Lima 2018.		
Resultados	Los resultados mostraron que la empresa carece de un plan de control para optimizar sus procesos en las operaciones diarias, reflejando las fluctuaciones que tiene las existencias en la actividad económica, por lo tanto carece de un adecuado plan de gestión para evitar las contingencias y que seas representada como pérdidas cualitativas o cuantitativas, existiendo lotes en descomposición o incoherencias entre los resultados físicos y los resultados del sistema, por lo tanto se plantea mejor el	Método	Deductivo no experimental
		Población	3 personas
		Muestra	3 personas para la entrevista
		Técnicas	Análisis documental y Entrevista
		Instrumentos	Ficha de análisis documental y Ficha de entrevista

	procedimiento de las existencias de la entidad comercial, buscando distinguir las áreas críticas de los almacenes de la empresa comercial.		
Conclusiones	Se propone la implementación de una gestión de inventarios, basada en una reestructura de almacén mejorando la distribución de la mercadería optimizando espacios para reducir la pérdida en inventarios y colocando artículos con alto margen de rotación en lugares estratégicos para facilitar el despacho. Además la formulación de un plan de control que detalla la segregación de funciones en el área de logística formularios de conteo para una revisión constante de los inventarios físicos y capacitación para mantener un personal en óptimas condiciones para un desarrollo eficiente en sus labores.	Método de análisis de datos	El análisis que se ha utilizado para la presente investigación consistió en tabular la información y efectuar toma de decisiones a través de los resultados obtenidos a partir del análisis documental. La ficha documentaria es una herramienta de recaudación de información escrita, como pueden ser: Estados de situación financiera y estado de resultados para que puedan evaluarse entre ellas para obtener resultados cuantificables y razonables.
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Neira (2018) en su investigación titulada Gestión de inventarios en una empresa industrial, Lima 2018. El propósito es de proponer la implementación de gestión de inventarios para una empresa industrial. La metodología empleada es de enfoque mixto, de tipo proyectiva, y método deductivo no experimental, cuya población y muestra estuvo conformada por 3 trabajadores de la empresa encargados del área contable de la empresa. Los resultados mostraron que la compañía presenta carencias de un programa de control que optimice los procesos que se hacen diariamente, y que reflejan los cambios que tienen los stocks en la economía, en consecuencia carece de un consistente plan de administración evitando las contingencias y que sean representada como pérdidas cualitativas o cuantitativas, existiendo lotes de productos que se están malogrando o inconsistencias entre la		

	información que brinda el sistema y los productos físicamente, por lo tanto se plantea mejor el proceso de los stocks de la empresa comercial.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Neira, C. (2018), Se propone la implementación de una gestión de inventarios, basada en una reestructura de almacén mejorando la distribución de la mercadería optimizando espacios para reducir la pérdida en inventarios y colocando artículos con alto margen de rotación en lugares estratégicos para facilitar el despacho. Además la formulación de un plan de control que detalla la segregación de funciones en el área de logística formularios de conteo para una revisión constante de los inventarios físicos y capacitación para mantener un personal en óptimas condiciones para un desarrollo eficiente en sus labores.
Referencia (Tesis)	Neira, C. (2018). “ <i>Gestión de inventarios en una empresa industrial, Lima 2018</i> ” ., (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Norbert Wiener



<b>Teoría 1: Teoría de las restricciones</b>					
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (1)</b>	<b>Aplicación en su tesis (2)</b>	<b>Redacción final (1+2+3+4)</b>
Eliyahu M. Goldratt	1984	Goldratt (citado por Penagos, Acuña y Galvis, 2012), indicó que la Teoría de las Restricciones ofrece un método no solo para sincronizar la producción, sino para mejorar constantemente mientras se trabaja. La Teoría de las restricciones es una forma de trabajo que enfoca todos sus esfuerzos en conseguir mejoras sustanciales en el flujo de caja, inventarios y capital de trabajo; además permite obtener mejoras sin mayor inversión”(p,80).	Goldratt (citado por Penagos, Acuña y Galvis, 2012), señaló que la teoría de las restricciones ofrece las bases metodológicas para mejora continua en las empresas sean estas de cualquier naturaleza, ya sea de producción y / o de servicios, dirigiendo todas sus fuerzas para lograr obtener identificar los cuellos de botella que permitan conseguir mejores resultados en todas las áreas de la organización.	Esta teoría será aplicada en la investigación con la finalidad de poder conseguir la mejora continua en todos los procesos de la empresa Oxígeno On Line SAC, identificando aquellos factores que cocasionan retrasos en los procesos de recojo de los balones de gas en los almacenes de los clientes, que es donde se presenta en mayor parte los cuellos de botella originando que los costos aumenten y sobre todo se pierda demasiado tiempo en el momento de la distribución de los productos.	La teoría de la restricciones planteada por Goldratt radica en la importancia que tiene en la gestión de una organización porque es una metodología que brinda grandes alcances para lograr la mejora continua en la organización, debido a que justamente a que permite identificar aquellos factores u operaciones de los distintos procesos que origina los cuellos de botella y que tienen una repercusión muy fuerte en el retraso de los tiempos establecidos para los distintos procedimientos originando un excesivo tiempo de espera y por consiguiente su influencia directa en aumento de los costos de distribución de los productos de la compañía, además de influir también en el descenso de la productividad como efecto de una disminución en los indicadores de eficiencia y eficacia.
<b>Referencia:</b>	Pengaos, Acuña y Galvis (2012). <i>Teoría de Restricciones Aplicada a Empresas Manufactureras y de Servicios</i> . Ingeniare, Universidad Libre-Barranquilla, Año 7, No. 12, pp. 79-86				
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	
Eliyahu M. Goldratt	<b>1984</b>	Goldrat (citado por Ortiz, 2013), indicó que la Teoría de las Restricciones es “una herramienta que tiene como principal foco la administración de los	Goldrat (citado por Ortiz, 2013), manifestó que la Teoría de Restricciones es una herramienta estratégica fundamental para los que dirigen la	Esta teoría se aplicará en la investigación para poder identificar aquellas operaciones presentes en los procesos de comercialización y distribución de los	

		<p>recursos restrictivos o cuellos de botella , centro de atención de los esfuerzos de optimización, y que se definen como operaciones que disminuyen la velocidad de los procesos, incrementan los tiempos de espera y reducen la productividad, trayendo como consecuencia final el aumento de costos. A su vez estos recursos generan caídas considerables en la eficiencia del sistema productivo; por lo cual, requieren de su primaria atención al momento de programar la producción de cualquier organización.( p, 24)</p>	<p>organización porque va a permitir que se puedan identificar todos los elementos restrictivos que se presentan en los procesos en donde se encuentran involucrados distintas operaciones que hacen que los tiempos aumenten. Se tenga exceso de inventarios y una gestión de inventarios deficiente, con la consecuencia directa de la baja de la productividad.</p>	<p>productos de la empresa Oxígeno On Line SAC que inciden en los excesivos tiempos de espera y por consiguiente las colas que se presentan en el momento que se distribuyen los productos en los almacenes de los clientes y en donde por falta de contar con un sistema de identificación de los productos se pierde demasiado tiempo, originando directamente que la productividad de la compañía disminuya.</p>	
<p><b>Referencia:</b></p>	<p>Ortiz, M.(2013). <i>Teoría de restricciones y modelación PL como herramientas de decisión estratégica para el incremento de la productividad en la línea de toallas de una compañía del sector textil y de confecciones</i>. Prospect. Vol. 11, No. 1, Enero - Junio de 2013, págs. 21-29</p>				

<b>Teoría 2: Teoría General de Sistemas</b>					
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (1)</b>	<b>Aplicación en su tesis (2)</b>	<b>Redacción final (1+2+3+4)</b>
Ludwing Von Bertalanffy	1954	Von Bertalanffy (citado por Peralta, 2016), indicó que la Teoría General de Sistemas busca explicar los fenómenos de la realidad abordando los Sistemas como modelo de organización, los cuales son aplicables, en general, a todos los enfoques de estudio de la misma. Tiene un carácter integrador y holístico, en donde lo más importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ella emergen. Se reconoce al sistema como un todo y no cómo la suma de partes individuales y en donde pesa con mucha importancia no sólo los elementos que la conforman si no las interrelaciones entre ellos, ya que las acciones de unos afectan el comportamiento de los otros, y del sistema completo (p,127).	Von Bertalanffy (citado por Peralta, 2016), señaló que la Teoría General de Sistemas fundamenta la explicación de los hechos que se presentan en la organización tomando en cuenta que los sistemas presentes en la empresa es un todo integrado donde están presentes las interrelaciones entre los distintos subsistemas presentes en la organización y que por lo tanto se hace imprescindible identificarlos plenamente para poder tomar las acciones respectivas para prevenir problemas que se puedan presentar en el desarrollo de todos los procesos que se desarrollan en la organización.	Esta teoría permitirá a los encargados de las diversas áreas de la organización a tomar las decisiones oportunas que permitan a la empresa Oxígeno On Line SAC a integrar todos los procesos que se realizan en la compañía tomando en consideración que los responsables de la gestión de la empresa deben asumirlo como un sistema integrado con el fin de diseñar e implementar todos los procesos de una manera coordinada y que permitan desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia, logrando así minimizar los costes y por consiguiente logrando también un aumento de la productividad.	La teoría general de sistemas tiene su sustento en considerar a la empresa como un todo integrado en donde todos los subsistemas están relacionados, por lo que es imprescindible identificarlos plenamente con el propósito de tomar las decisiones y acciones que permitan optimizar los procesos. En este sentido la teoría va a permitir a los encargados de la dirección de la empresa Oxígeno On Line SAC a integrar todos los procesos que se realizan en la compañía asumiéndolo como un todo integrado de tal forma que permita identificar aquellos elementos que causan los problemas en el desenvolvimiento de
<b>Referencia:</b>	Peralta, E (2016). <i>Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de Gestión. Aglala, Vol. 7, N°. 1, 2016, págs. 122-145</i>				
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	

Ludwing Von Bertalanffy	1954	<p>Von Bertalanffy (citado por Campos y Figueroa, 2013), indicó que la Teoría General de Sistemas busca considerar que la empresa es un sistema en el que se debe de identificar los supra y sub sistemas con los que cuenta, sus elementos de control, subsidiarios, vinculantes y de transformación así como los mecanismos para mantenerse en equilibrio (homeostasis), y los sistemas de sinergia, los cuales permiten tener una mejor comprensión de la organización. Este análisis nos permite conocer más a fondo el interior de la empresa, conocer y analizar a sus empleados, sus métodos de autoridad, canales de comunicación, entre otros, una vez analizados estos aspectos se podrá identificar a la empresa como una organización: empírico-discrecional, burocrática, técnica de coordinación o bien normativa en progreso” (p, 11).</p>	<p>Von Bertalanffy (citado por Campos y Figueroa, 2013), señaló que la Teoría General de Sistemas busca identificar los grandes y pequeños sistemas de tal forma que se pueda tomar las acciones de control que permitan obtener un balance entre los mismos con el fin de tener una idea clara de como está integrado las distintas áreas de la organización lo que permitirá a su vez tomar control de aquellos factores que están originando problemas en el desenvolvimiento de sus actividades y en general en todos los procesos en los que está involucrado la organización optimizando todos los procedimientos luego de haber realizado un análisis discrecional y técnico del desarrollo de las distintas actividades de la empresa.</p>	<p>Esta teoría va a permitir a los directivos de la empresa a considerar a las diversas áreas de la empresa Oxígeno On Line SAC como un todo integrado, es decir tomando en consideración que la compañía tiene diferentes áreas que están relacionadas unas con otras, éstas tienen que estar integradas con el propósito de optimizar todos los procesos, lo que ayudará a minimizar todos los tiempos de las actividades que se desarrollan tanto al recepcionar los productos de los proveedores y la posterior distribución de los mismos, en dónde justamente se ocasionan la mayoría de los problemas para la compañía.</p>	<p>las tareas operativas de la empresa, para de esta forma se tome las decisiones oportunas e inmediatas y así se pueda minimizar el tiempo de espera, y los procesos en la gestión del almacén de la organización.</p>
<b>Referencia:</b>	Campos, R., y Figueroa, G.(2013). <i>Aplicación de la teoria organizacional, caso de estudio en la Universidad Politecnica de Zacatecas.Bolivia:</i> Ecorfan.				

Teoría 3. Teoría de la Gestión de Inventarios					
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
G. D. Badcock	1913	Badcock (citado por Moya, 1999), menciona que “la teoría de inventarios gestiona la entrega de los materiales del proveedor (materia prima, insumos, productos procesados o terminados, entre otros), hasta la entrega del producto final a los clientes. Se encarga de conseguir el balance entre el volumen de stocks con los costos determinados por la frecuencia de pedidos, frecuencia de desabastecimiento de pedidos y costos por mantenimiento. El principal objetivo es establecer cuándo realizar el pedido y cuánta cantidad pedir, para reducir los costos por mantenimiento”. (p35)	Badcock (citado por Moya, 1999) señaló que la teoría de inventarios se fundamenta en la gestión de la entrega de los insumos o productos de los proveedores a la unidad de producción que es la empresa ya sea esta de producción de bienes y servicios o empresas de comercialización. El fundamento se centra en llevar un control óptimo del ingreso y salida de los insumos y /o materia prima de tal forma que se tenga el stock necesario para cumplir con el programa de producción y ventas de la empresa, de tal manera que siempre se busque minimizar los costos que se ven influenciados por los costos de almacenamiento y mantenimiento.	Esta teoría permitirá a los directivos de la empresa a llevar un control permanente en la gestión de los inventarios, y de esta manera se pueda cumplir en forma estricta con la programación de producción y / o comercialización de los productos para de esta manera conseguir que los clientes no tengan reclamos. Además es muy importante porque será una herramienta fundamental para los administradores y / o gestores de la organización para minimizar los costos asociados con la gestión de los inventarios como son el costo de lanzamiento, el costo de almacenamiento y el costo de mantenimiento.	La teoría de la gestión de inventarios propuesta por Badcock y Harris fundamenta la importancia en la gestión de los almacenes dos puntos importantes como son el control de inventarios y la determinación del tamaño de la cantidad económica de pedido. Ambos parámetros en la gestión de inventarios tienen como propósito principal minimizar los costos totales en la administración de los almacenes, pues la evaluación de los mismos va a permitir llevar un registro exacto de los artículos que entran y salen del almacén, evitando así pérdidas ocasionadas por robos y la determinación del lote económico permitirá tener la cantidad justa y necesaria de insumos, materiales o productos que permitan cumplir con el programa de producción y ventas, logrando de esta manera minimizar los costos de almacenamiento, lanzamiento y mantenimiento de los inventarios.
<b>Referencia:</b>	Moya, M. (1999). <i>Investigación de Operaciones</i> . San José, Costa Rica: Uned				

Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)
Ford Whitman Harris	1913	Harris (citado por Bustos y Chacón, 2012), indicó que “El método de pedir un solo lote es, frecuentemente, utilizado en las empresas porque el costo anual de colocación de pedidos es inferior; sólo se hacen pocos pedidos a los proveedores por grandes volúmenes de material, lo que a su vez permite aprovechar descuentos en precio y en costo de transporte, implicando menores costos de adquisición y menores costos de preparación de maquinaria y equipo”.(p.246).	Harris (citado por Bustos y Chacón, 2012), señalan que el método del lote económico de pedido es imprescindible en el proceso de gestión de los almacenes, pues permite a los gestores determinar exactamente cual es la cantidad necesaria para la producción y / o comercialización de los productos y de esta manera se tenga un mejor control no solo de los insumos o productos, sino sobre todo porque va a permitir minimizar los costos de lanzamiento, de almacenamiento y de mantenimiento en el que se incurre por la gestión de inventarios.	Esta teoría será plicada en la investigación buscando que las personas involucradas en la administración de los inventarios tengan la capacidad de determinar cual es la verdadera cantidad de materiales, insumos o productos se requieren para cumplir con todos los procesos de producción y comercialización programados en la organización, logrando de esta manera optimizar los costos debido a que se minimizarán los costos de almacenamiento, lanzamiento y mantenimiento de la compañía.
<b>Referencia:</b>	Bustos, C., Chacón, G.(2012). <i>Modelos determinísticos de inventarios para demanda independiente</i> . Contaduría y Administración. Vol. 57 (3), julio-septiembre 2012: 239-258. Venezuela.			

Variable o categoría 1: Gestión de Inventarios						
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Julian Zapata	2014	Zapata (2014) " La gestión de stocks (productos almacenados en la organización) es critico en el funcionamiento de las organizaciones, pues de estos dependen el correcto funcionamiento de la organización, tanto para actividades de producción como de abastecimiento de los clientes. (p. 27).	La gestión de inventarios en la empresa se refiere a la correcta administración de los insumos para el funcionamiento óptimo del área de producción y abastecimiento. (Zapata, 2014).	Ayudará a identificar cuales productos son los necesarios para el desarrollo de las actividades.	La gestión de inventarios se refiere al conunto de todas las actividades integradas que se debe realizar para asegurar el correcto empleo de los insumos y productos para que las 'reas de producción, distribución y de ventas aseguren la continuidad de las operaciones en dichas áreas, al menor costo y maximizando la rentabilidad de la organización. (Zapata, 2014; Molina, 2015; Render y Heizer, 2009; Gitman, 2003; Durán, 2012).	
<b>Referencia:</b>	Zapata, J. (2014). Fundamentos de la gestión de inventarios. Colombia: Centro Editorial Esumer. ISBN 978-958-8599-73-1					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Dolores Molina	2015	Molina (2015) "La administración de inventarios consiste en proporcionar los inventarios que se requieren para mantener la operación al costo más bajo posible." (p. 11).	Consiste en brindar los stocks necesarios para mantener las actividades productivas con el costo mínimo (Molina,2015)	Permite que la empresa seleccione los productos necesarios para cumplir con los programas de producción y de ventas		
<b>Referencia:</b>	Molina, D. (2015). Gestión de Inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad. Argentina: Universidad FASTA.					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Barry Render y Jay Heizer.	2009	Render y Heizer (2009) "La administración de inventarios es la aplicación de procedimientos y técnicas que tienen por objeto establecer, poner en efecto y mantener las cantidades más ventajosas de materias primas, producción en proceso, artículos terminados y otros inventarios, minimizando los costos a que den lugar, para contribuir a lograr los fines de la empresa." (p.485).	Consiste en administrar los inventarios de la forma más óptima minimizando los costos y maximizando la renatabilidad de la empresa. (Render y Heizer,2009).	Ayudará a mantener los niveles óptimos de producción, distribución y ventas.		
<b>Referencia:</b>	Render, B. y Heizer, J. (2009). Principios de administración de operaciones. México: Prentice hall					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Lawrence Gitman.	2003	Gitman (2003) "Son las diferentes acciones administrativas, tendientes a lograr que al coordinar los recursos de la empresa se logre maximizar el patrimonio y reducir al mínimo el riesgo de quedarse sin mercancías y no poder fabricar" (p. 501).	Consiste en la coordinación de todos los recursos en el almacén de tal manera que se genere más rentabilidad al menor costo. (Gitman, 2003).	La coordinación de la correcta gestión de inventarios con las de otras áreas de la compañía minimizará el riesgo de quedarse sin productos para cumplir con los programas de producción y de ventas.		
<b>Referencia:</b>	Gitman, L (2003). Principios de administración Financiera. México: Pearson Educacion					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis		
Yosmary Durán	2012	Durán (2012) "la administración de los inventarios persigue dos objetivos fundamentales: 1) garantizar con el inventario disponible, la operatividad de la empresa y 2) conservar niveles óptimos que permita minimizar los costos totales de pedido y de mantenimiento)" (p.56).	Consiste en garantizar las operaqiones de la compañía con el menor costo y manteniendo los niveles de producción apropiados (Galarza, 2000).	Garantizar a las áreas involucradas con los inventarios a mantener las operaciones en forma continua minimizando los costos.		
<b>Referencia:</b>	Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. Visión Gerencial, núm. 1, enero-junio, 2012, pp. 55-78. Venezuela: Universidad de los Andes.					

Sub categoría 1: Personal					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Idalberto Chiavenato	2007	Chiavenato (2007) " Porción de la población que tiene condiciones para trabajar y/o está trabajando, es decir por el conjunto de personas empleadas (mercado de RH aplicado) o desempleadas (mercado de RH disponible) y aptas para el trabajo. (p. 134)	El personal es el grupo de la población que actualmente trabaja. (Chiavenato, 2007).	Ayudará a identificar con que trabajadores cuenta la empresa.	El personal es el grupo de la población que identificados en un proceso de reclutamiento y selección, en base a sus capacidades y habilidades se integran a la compañía con el propósito de lograr las mtas establecidas por la organización,
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill Interamericana				

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Pilar Jericó	2008	Jericó (2008), menciona que el personal es “un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno” (p. 74).	Profesional que brinda su conocimiento con el objeto de generar resultados en una compañía.(Jericó, 2008)	Permite que la empresa seleccione los productos necesarios para cumplir con los programas de producción y de ventas	logrando de esta manera ser competitiva. (Chiavenato, 2007; Jericó, 2008; Bravo y Merino, 2002; Toro, 2008; Acosta, 2008).	
<b>Referencia:</b>	Jericó, P; (2008). La Nueva Gestión Del Talento, Construyendo Compromisos. España: Pearson Educación					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
A. Bayo Moriones y J. Merino Díaz	2002	Bayo y Merino (2002) definen al personal como “las personas que laboran en una empresa con cualidades , actitudes y comportamiento de los empleados , en conjunto con otros factores, desempeñan un rol muy importante en la determinación de ésta.” (p.485).	Conjunto de personas que brindan sus capacidades que en conjunción con otros factores posibilitan el desarrollo de las actividades de una organización . (Bayo y Merino,2002).	Ayudará a seleccionar al personal de la empresa de acuerdo a sus capacidades y habilidades		
<b>Referencia:</b>	Bayo, A.; y Merino, J. (2002). Las prácticas de recursos humanos de alto compromiso: un estudio de los factores que influyen sobre su adopción en la industria española, Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, 12, pp. 227-246					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Liliana Milena Toro	2008	Toro (2008) “ Son las personas y la forma particular que tienen éstas de relacionarse con otros seres humanos, con los objetivos propios y con el entorno, lo que constituye la fuente de la ventaja competitiva en la empresa y marca la diferencia entre una empresa y otra” (p. 31).	Consiste en la agrupación de personas que reunidos en una organización tienen objetivos propios para hacer la empresa competitiva. (Toro, 2008).	Ayudará en la tesis a agrupar a los trabajadores de acuerdo a sus capacidades en función de los objetivos que persigue la empresa.		
<b>Referencia:</b>	Toro, L. (2008). La gestión y direccionamiento del clima organizacional en la clínica las vegas y su impacto en servicios, calidad y logro de resultados estratégicos. Tesis para optar al título de especialista en Gerencia de servicio. Medellín: Universidad de Medellín.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Acosta, Grushenka	2008	Acosta (2008) menciona que personal se “refiere a las personas empleadas en una empresa u organización” (p.82).	Consiste en el conjunto de personas que se encuentran empleadas en la empresa (Acosta,2008).	Permitirá identificar a cada uno de los empleados de la compañía.		
<b>Referencia:</b>	Acosta, G (2008). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 1, núm. 2, julio-diciembre. pp. 79-100. Venezuela: Universidad de Carabobo.					

Sub categoría 2: Equipos						
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Josefina Pacheco	2020	Pacheco (2020) “Maquinaria y los dispositivos industriales que se utilizan con un fin productivo”. (p. 134)	Son los bienes tangibles que se utilizan con un fin productivo. (Pacheco, 2020).	Ayudará en la propuesta de solución a optimizar el proceso de distribución.	Los equipos son los elementos tangibles de la empresa Oxígeno On Line SAC y que forman parte de los activos fijos de la compañía integrándose de una mejor forma a los procesos de distribución y ventas, consiguiendo con ello mejorar el control de los inventarios y la satisfacción de los clientes. (Pacheco, 2020; Vidal, 2019; Novillo, 2008; Marco, 2018; Murillo, 2016).	
<b>Referencia:</b>	Pacheco, J. (2020). Bienes De Capital (Definición, Características, Función Y Clasificación). Recuperado de: <a href="https://www.webyempresas.com/bienes-de-capital/">https://www.webyempresas.com/bienes-de-capital/</a>					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
José Vidal	2019	Vidal (2019),” cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizado en el trabajo.” (p. s/n).	Cualquier bien físico que se usa en el campo laboral e industrial.(Vidal, 2019)	Permite que se lleve un mejor control en los inventarios de la empresa.		
<b>Referencia:</b>	Vidal, J. (2019). Seguridad y salud en el trabajo. España: Universidad de Valencia					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Ricardo Novillo Allones	2008	Novillo (2008). ” todos aquellos aparatos de naturaleza técnica que vamos a utilizar en el proceso productivo en repetidas ocasiones”. (p.485).	Son los bienes técnicos que se usan en el proceso productivo.( Novillo,2008).	Ayudará a analizar y seleccionar los equipos necesarios para los procesos de la compañía.		
<b>Referencia:</b>	Novillo, R. (2008). Los bienes de equipo ¿qué son? ¿qué peso tienen en la economía? Recuperado de: <a href="http://www.sercobe.es/wp-content/uploads/2011/03/dp20081015114835-Los_Bienes_de_Equipo.pdf">http://www.sercobe.es/wp-content/uploads/2011/03/dp20081015114835-Los_Bienes_de_Equipo.pdf</a>					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		

Juan Antonio Marco	2018	Marco (2018) "Son elementos que van a formar parte de los activos fijos de la empresa y que se amortizan a lo largo de su vida. Es decir, bienes que van a requerir una importante inversión económica por parte de la organización" (p. s/n).	Son los bienes que forman parte de los activos fijos de una compañía y que se utilizan en un proceso de producción. (Marco, 2018).	Ayudará a identificar los equipos que forman parte del activo fijo de la empresa.	
<b>Referencia:</b>	Marco, J. (2018). Delegación de compras de bienes de equipo. En: IMF Business School Recuperado de: <a href="https://blogs.imf-formacion.com/blog/logistica/compras/compras-bienes-equipo/">https://blogs.imf-formacion.com/blog/logistica/compras/compras-bienes-equipo/</a>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	
Murillo, Camilo	2016	Murillo (2016) Son los bienes tangibles que constituyen uno de los grandes grupos que integran los activos de las empresas, destinados a la producción y ventas de mercancías y servicios" (p. s/n).	Son los elementos tangibles que están destinados a la producción de bienes y / o servicios. (Murillo,2016).	Permitirá utilizar en forma óptima los equipos necesarios para la distribución de los productos que comercializa la compañía.	
<b>Referencia:</b>	Murillo, C. (2016). Inmuebles, maquinaria y equipo. En Maestría en PYMES. Recuperado de <a href="https://es.slideshare.net/CamiloMurillo3/conceptos-68410257">https://es.slideshare.net/CamiloMurillo3/conceptos-68410257</a> .				

Sub categoría 3: Procesos						
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Carl Duisberg	1995	Duisberg (1995) "combinación de personas, información, máquinas y materiales a través de una serie de actividades conjuntas para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente". (p. 71)	Son las actividades agrupadas necesarias para la producción de productos y servicios para la satisfacción de los usuarios. (Duisberg, 1995).	Permitirá identificar los procesos que origina demoras en la atención a los clientes.	Los procesos son el grupo de actividades o tareas relacionadas e integradas en forma secuencial ya sea lineal o paralela que permitirá realizar de una mejor manera la producción de bienes y servicios logrando de esta manera que los clientes queden satisfechos en base a una mejor capacidad de respuesta optimizando los tiempos tanto de recepción o de entrega de los productos. (Duisberg,1995; Melinkoff, 1990; Terry y Franklin, 2008; Agudelo, 2008; Pérez, 2004).	
<b>Referencia:</b>	Duisberg, C. (1995). Sistema de Perfeccionamiento Profesional, Volumen 3, Organización de los Procesos, Medellín – Colombia.					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>		
Ramón Melinkoff	1990	Melinkoff (1990) " Los procesos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".(p. 28)	Descripción de todas las tareas necesarias para realizar un trabajo disminuyendo los errores que se pueden presentar.(Melinkoff, 1990)	La identificación de los procesos y las diferentes actividades permitirán identificar los cuellos de botella en los procesos de distribución.		
<b>Referencia:</b>	Melinkoff, R. (1990). Los procesos administrativos. Venezuela: Panapo. ISBN 980-230-282-1					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>		
George Terry y Stephen Franklin	2008	Terry y Franklin (1993). " Los procesos son una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar". (p.32).	Comprende todas las actividades integradas en una secuencia lógica para ejecutar una labor.( Terry y Franklin,2008).	Permitirá realizar una mejora en aquellos procesos que se pueden integrar, reduciendo los costos. .		
<b>Referencia:</b>	Terry y Franklin (1993). Principios de administración. México: Continental.					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>		
Luis Fernand Agudelo	2008	Agudelo (2008) " Los procesos son conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a este y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno" (p.25)	Son tareas que siguen una secuencia lineal o paralela que siguen los insumos con un valor agregado para obtener un producto o servicio necesario para un usuario final. (Agudelo, 2008)	Ayudará a diseñar un nuevo proceso mejorando aquellos procesos que tienen relación directa con los clientes.		
<b>Referencia:</b>	Agudelo, F. (2008). Gestión por procesos. España: ICONTEC. ISBN-13: 978-9589383728.					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>		
José Antonio Pérez	2004	Pérez, J. (2004). "El proceso es la forma natural de organizar el trabajo. Es el conjunto de actividades en una secuencia ordenada cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente". (p. 37).	Formado por un conjunto de actividades ordenadas unas tras otras para obtener un producto final. (Pérez,2004).	Permitirá realizar un mejor diseño de los procesos que contribuirán a la optimización de la rentabilidad en la gestión de la empresa.		
<b>Referencia:</b>	Pérez, J. (2010). Gestión por procesos. Cómo utilizar la ISO 9001-2000, para mejorar la gestión de la organización. Madrid: ESIC. ISBN:84-7356—389-1					

Sub categoría 4: Control						
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final	
Idalberto Chiavenato	2007	Chiavenato (2007) "El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador." (p.122).	El control es la medición y evaluación de los procesos para tomar acciones correctivas si fuera el caso. (Chiavenato,2007).	Permitirá la evaluación de todos los procedimientos realizados por los colaboradores para detectar los problemas y tomar acciones correctivas y/ o preventivas.	El control es el procedimiento que se debe realizar con el objetivo de medir los procedimientos desarrollados por los trabajadores y que deben conducir a obtener los objetivos planteados inicialmente en el desempeño que deben demostrar los trabajadores de la organización, optimizando dichos procesos y tomando las acciones correctivas si así fuera el caso para lograr finalmente la satisfacción del usuario final, que espera un producto o servicio de la mejor calidad. (Chiavenato, 2007; Hernández, 2017; Jara, 2009; Robbins, 2014; Koontz, Wehrich y Cannice, 2014).	
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, I. (2007). Gestión Del Talento Humano. México: Editorial McGrawhill.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Mónica Hernández	2017	Hernández (2017). "Control organizacional implica el proceso administrativo "diseñado para regular las actividades de los participantes de una organización y, por ende, sus fines" (p.112).	Consiste en la regulación de todas las actividades desarrolladas por los colaboradores de la empresa.(Hernández, 2017)	Permitirá plantear la forma correcta de realizar los procesos por parte de los empleados de la organización.		
<b>Referencia:</b>	Hernández, M. (2017). Sistemas de control de gestión y de medición del desempeño: Conceptos básicos como marco para la investigación Ciencia y Sociedad, vol. 42, núm. 1, mayo, 2017, pp. 111-124. República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Ernesto Jara	2009	Jara (2009) " El control aparece entonces como el sistema que proporciona información y detecta oportunidades para decidir, como la facultad de dominar una situación, evaluando resultados, corrigiendo la acción de modo de lograr los objetivos esperados". (p.3).	Es un sistema del cual se desprende la información para tomar decisiones en función de los objetivos que se desean alcanzar. (Jara, 2009).	Permite obtener la información de primera mano que se usará para la toma de acciones en relación a las buenas prácticas de los procedimientos.		
<b>Referencia:</b>	Jara, E. (2009). El control en el proceso administrativo. Ecuador: UTA.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Stephen Robbins	2014	Robbins (2014) "Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado; no pueden saber realmente cómo se están desempeñando las unidades a menos que hayan evaluado cuáles actividades se han realizado y hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado" (p.294)	El control consiste en la observación constante de los procesos comparandolos y evaluandolos para tomar las acciones correctivas de acuerdo a lo planificado con anticipación para conseguir un mejor desempeño del trabajador.(Robbins, 2014).	Ayudará a evaluar en forma continua el buen desarrollo de las actividades por parte de los trabajadores en la consecución de los objetivos planteados.		
<b>Referencia:</b>	Robbins, S. (2014). Administración. México: Pearson Educación ISBN: 978-607-32-2767-4					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis		
Harold Koontz, Heinz Wehrich, y Mark Cannice	2014	Koontz, H; Wehrich, H. y Cannice, M. (2014). "Control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear". (p.496).	Consiste en la medida y toma de acciones correctivas del desempeño de los colaboradores de la organización que garantice la obtención del logro diseñado en la planificación de los procesos. (Koontz, Wehrich y Cannice, 2014).	Permitirá tomar las decisiones de acuerdo a lo estipulado en la etapa de planificación del desarrollo de Todas las actividades midiendo el desempeño de los colaboradores.		
<b>Referencia:</b>	Koontz, H; Wehrich, H. y Cannice, M. (2014). Administración. Una perspectiva global y empresarial. México. Mc Graw Hill. ISBN 978-607-15-0759-4					

### Justificación teórica

Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	<p><b>Teoría de inventarios</b>  <b>La teoría de la gestión de inventarios</b>  <b>La teoría de restricciones</b>  <b>La teoría de sistemas</b>  <b>La teoría del desarrollo organizacional</b></p>	<p>La teoría de inventarios gestiona los requerimientos de los bienes en toda la extensión de la cadena de suministros partiendo desde los pedidos que se realizan a los proveedores hasta que los productos llegan al usuario final.</p>
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	<p><b>La teoría de inventarios</b> aporta a la investigación porque va a permitir encontrar un equilibrio sobre la cantidad de producto que se desea pedir y el tiempo exacto para el pedido a la vez que el costo de este proceso no sea excesivo para la empresa.</p> <p>Se encarga de conseguir el balance entre el volumen de stocks con los costos determinados por la frecuencia de pedidos, frecuencia de desabastecimiento de pedidos y costos por mantenimiento. El principal objetivo es establecer cuándo realizar el pedido y cuánta cantidad pedir, para reducir los costos por mantenimiento (Moya, 1999).</p> <p><b>La teoría de la gestión de inventarios</b>, aporta a la investigación porque trata de definir el mantenimiento de niveles de stocks adecuados, que maximicen la rentabilidad económica de la empresa, sin olvidar su función de garantizar el abastecimiento del proceso productivo y satisfacer la demanda de productos en el plazo. (Céspedes, Paz y Jiménez, 2017)</p> <p><b>La teoría de las restricciones</b>, aporta a la investigación porque brinda a los gestores de la organización a concentrar sus esfuerzos en las actividades que tienen injerencia directa sobre la eficacia de la empresa como todo un sistema, es decir los resultados generales y para ello se hace necesario identificar aquellos procesos que son los mas lentos modificando las políticas que ocasionan la ineficiencia en dichos procesos. (Aguilera, 2010).</p>	<p>En este contexto la teoría de inventarios va a permitir a los gestores de la compañía realizar una correcta planificación y el control de los stocks en el almacén de la organización y tomar decisiones respecto a la cantidad de pedido de los productos con el fin de minimizar siempre los costos tanto de almacenamiento como de lanzamiento de productos que influyen directamente en el costo total de la empresa.</p> <p>Por otro lado la teoría de la gestión de inventarios va a permitir que se determine en forma exacta cuál es la cantidad óptima de pedido a los proveedores tomando en consideración lo que representa el costo de almacenamiento, de mantenimiento y de lanzamiento de pedidos, para que de esta manera se gestione de una forma eficiente el almacén de la empresa minimizando los costos involucrados en este rubro.</p> <p>La teoría de las restricciones se utiliza con el fin de realizar la mejora continua dado de qué va a permitir identificar los cuellos de botellas que se presentan en los distintos procesos y de esa manera se tomen las mejores decisiones de mejora</p>

	<p><b>La teoría general de sistemas</b> se refiere a la organización como un elemento dependiente ya que depende directamente desde el suministro de los insumos/recursos hasta obtención del producto final. Por ello, el sistema debe estar unificado con toda la organización para cumplir los objetivos.</p> <p>Esta teoría se divide en cuatro elementos básicos: insumos, procesos, productos y entorno. De acuerdo a lo mencionado, para la supervivencia de toda organización es importante que cada proceso y recursos existentes dentro del sistema se conozcan, con el objetivo de formalizar y describir sus procedimientos y funciones que se realizan para lograr adaptación a los cambios de la demanda y el entorno (Alonso, Ocegueda y Castro, 2006),</p> <p>La teoría del desarrollo organizacional aporta a la investigación porque plantea que el logro de un adecuado Comportamiento Organizacional constituye el instrumento por excelencia para alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en las empresas. En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo, es por ello que el comportamiento organizacional debe verse como un proceso con enfoque integral que se orienta hacia la cultura, el clima, los procesos claves y la estructura de la organización, utilizando una perspectiva total del sistema. (Molina; Briones y Arteaga, 2016).</p>	<p>En este sentido como la actividad de la empresa involucra procesos de recepción, ubicación, distribución de cilindros de gas de la empresa Oxígeno On Line SAC se hace necesario la identificación las restricciones que se presentan en estos procedimientos dado que influyen directamente en la comercialización de los cilindros, donde uno de los mayores problemas se presentan en los recojo de los cilindro por carencias en la identificación de los mismos, es decir la información consignada en los cilindros es insuficiente para poder realizar un recojo de forma rápida debido a que el registro de recojo se realiza de forma manual.</p> <p>La teoría general de sistemas permitirá considerar a la empresa con una tructura total, donde todas las áreas deben estar integradas y sincronizadas en los procesos que se realizan logrando de una manera eficaz y eficiente las metas que la empresa tiene planificado. El considerar a la empresa como una sola unidad permitirá también identificar en la gestión de los inventarios todos los elementos interrelacionados para lograr que los procesos entre el almacén, ventas, facturación, distribución y otras operaciones se optimicen con el propósito de minimizar los costos y se mejoren los indicadores de productividad, eficiencia y eficacia de la compañía.</p> <p>La teoría del desarrollo organizacional va a permitir identificar los problemas que tiene la empresa Oxígeno On Line SAC</p>
--	---	--

		buscando encontrar un clima organizacional favorable tomando en cuenta las competencias de los colaboradores para que de esta forma se mejores los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en la comercialización de los cilindros de gas de la empresa Oxígeno On Line SAC.
<b>Justificación práctica</b>		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	La investigación se desarrolla porque aporta a la empresa comercializadora los alcances necesarios a tomar en cuenta para la gestión de los procesos de la compañía, siendo muy importante en el mejoramiento de los procesos de la gestión de almacén, como mejorar la coordinación entre áreas, aportar ubicaciones y mejorar la distribución de productos dentro del almacén, reduciendo errores en la preparación y embalaje de pedidos, Entre otros.	La investigación se realiza con el objetivo de mejorar los procedimientos de gestión de inventarios, dado que actualmente se tiene problemas de retrasos debido básicamente por una falta de concertación entre los diversos departamentos de la empresa tanto con los proveedores y la distribución de los cilindros de gas, originando también pérdidas en estos activos por una falla de codificación. También se presentan demoras en el tiempo de recojo de los balones de los clientes de Oxígeno On Line SAC.
¿Qué espera con la investigación?	. Con la investigación se espera plantear un plan de mejora en los procesos de distribución de productos de la compañía, minimizando los tiempos de entrega de productos y determinando el nivel óptimo de pedido de los productos a los proveedores disminuyendo de manera concreta los costos totales.	Con la investigación se espera mejorar todos los procesos que involucran la comercialización de los cilindros de gas tales como la optimización de los tiempos de entrega, la ubicación de los cilindros en el almacén de la empresa, la codificación de los cilindros que evite pérdidas de los mismos, el tamaño óptimo de pedido de los cilindros a los proveedores, sincronizar los tiempos de recojo de los cilindros de gas de los clientes, etc.
<b>Justificación metodológica</b>		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Se investiga bajo el diseño del sintagma holístico con enfoque mixto para obtener datos cuantitativos y cualitativos lo que va	La investigación se realiza utilizando el sintagma holístico con enfoque mixto, que

	<p>permitir plantear una propuesta de solución a los problemas identificados.</p>	<p>permitirán recolectar, analizar y relacionar la información que se obtendrá de los datos cuantitativos y cualitativos lo que debe permitir realizar un análisis mixto más integral que permita plantear una propuesta de solución.</p>
<p>¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?</p>	<p>. Los resultados que se obtengan con la aplicación de la técnica de la encuesta en base a un cuestionario y una entrevista permitirán identificar los problemas que se presentan actualmente en la empresa con el propósito de presentar un plan de mejora que minimice y solucione los problemas identificados en cada uno de los procesos de la organización.</p>	<p>Los resultados que se obtienen del análisis de datos cualitativos y cuantitativos permitirán obtener una idea de los problemas, identificándolos claramente para poder plantear las alternativas de solución a problemas como las carencias en los registros de los cilindros, la optimización de los tiempos de entrega y recojo de los cilindros, la correcta ubicación de los cilindros en el almacén de la empresa, la determinación del tamaño de pedido correcto para evitar los sobre stocks y por lo tanto los sobre costos.</p>

Enfoque mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
Roberto Hernández  Carlos Fernández  Pilar Baptista	2014	Chen, (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) define al enfoque mixto como "La integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una "fotografía" más completa del fenómeno. Pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales ("forma pura de los métodos mixtos"). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio ("forma modificada de los métodos mixtos"). (p.534)	La integración del método cuantitativo y cualitativo, lo que se conoce como el enfoque mixto, manteniendo su estructura y el procedimiento aplicado en forma secuencial en la investigación van a contribuir a conseguir unos resultados que se complementan para poder identificar las causas del problema mediante la triangulación de datos que pueden ser de distinta índole, fuentes, tiempos, etc., y que permitirán tomar decisiones acertadas sobre el planteamiento de la solución al problema. Chen, (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	La integración del método cuantitativo y cualitativo, lo que se conoce como el enfoque mixto, manteniendo su estructura y el procedimiento aplicado en forma secuencial en la investigación van a contribuir a conseguir unos resultados que se complementan para poder identificar las causas del problema mediante la triangulación de datos que pueden ser de distinta índole, fuentes, tiempos, etc., y que permitirán tomar decisiones acertadas sobre el planteamiento de la solución al problema. Chen, (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El enfoque mixto contribuirá a determinar los factores que generan los problemas en la empresa Oxígeno On Line SAC, y que va a permitir conseguir una información más clara y verás sobre la real situación de la compañía en relación a la gestión de los inventarios.
<b>Referencia:</b>	Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9781456223960			

Sintagma: Holístico				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
Jacqueline Hurtado	2000	Hurtado, (2000) manifiesta que "la investigación holística, alude a una comprensión integradora de la investigación, donde se genera un modelo del proceso investigativo que recoge los aportes de los diferentes modelos epistémicos, no sólo desde las técnicas de recolección de datos y de análisis, sino desde la concepción del proceso mismo; un modelo que abre el panorama en cuanto	La investigación holística integra un modelo que relaciona diversas teorías de varios distintos autores que se han expuesto en diferentes tiempos con el propósito de juntar diversos datos y resultados de los diferentes modelos epistémicos considerando todo el proceso de la investigación y que se aplica a las ciencias naturales o sociales. (Hurtado, 2000).	La investigación holística integra un modelo que relaciona diversas teorías de varios distintos autores que se han expuesto en diferentes tiempos con el propósito de juntar diversos datos y resultados de los diferentes modelos epistémicos considerando todo el proceso de la investigación y que se aplica a las ciencias naturales o sociales (Hurtado, 2000).

		a las posibilidades de aplicación de procedimientos, de variedad de resultados y de tipos de investigación y que es aplicable tanto a las ciencias sociales como a las ciencias naturales”		En este sentido se tiene la oportunidad de plantear conceptos o propuestas en la investigación que se fundamenten en los principios de la integración, de la unidad como un todo, de la complementariedad y que van a contribuir a plasmar una propuesta de solución en la administración de inventarios de la compañía Oxígeno On Line SAC..
<b>Referencia:</b>	Hurtado, J. (2010) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. ISBN: 9806306066			

Nivel comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Jacqueline Hurtado	2004	Hurtado (2004), define "El nivel comprensivo toca el campo de las explicaciones. El investigador ya no solo percibe características explícitas en el evento, o descubre aspectos menos explícitos, sino que establece conexiones entre diversos eventos, a partir de las cuales puede formular explicaciones. Las explicaciones le permiten al investigador anticipar situaciones y también planificar o desarrollar propuestas de transformación. En el nivel comprensivo se ubican los objetivos explicar, predecir y proponer". (p.37)	El nivel comprensivo de la investigación holística, brinda al investigador la posibilidad de explicar los eventos que se presentan, entendiendo y comprendiendo los factores que influyen a que se presenten dichas situaciones. También permite predecir, prever o pronosticar la realización de tal o cual suceso o evento y sobre la cual se puede anticipar la realización de tales hechos para finalmente proponer alternativas de solución, prediciendo, planeando y formulando las actividades necesarias que forman parte de la solución al problema que se está investigando.	El nivel comprensivo de la investigación holística, brinda al investigador la posibilidad de explicar los eventos que se presentan, entendiendo y comprendiendo los factores que influyen a que se presenten dichas situaciones. También permite predecir, prever o pronosticar la realización de tal o cual suceso o evento y sobre la cual se puede anticipar la realización de tales hechos para finalmente proponer alternativas de solución, prediciendo, planeando y formulando las actividades necesarias que forman parte de la solución al problema que se está investigando (Hurtado, 2004).  Este nivel comprensivo de la investigación facilitará a los encargados de la dirección de la empresa Oxígeno On Line SAC a diseñar, planificar, proyectar y poner en práctica la mejor alternativa de solución para enfrentar el problema detectado en la administración de inventarios de la compañía.
<b>Referencia:</b>	Hurtado J. (2004) <i>Cómo formular objetivos de investigación</i> . Bogotá, Colombia. Cooperativa Editorial Magisterio. Obtenido de: <a href="http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Como-Formular-Objetivos-de-Investigacion-Hurtado-2005-1.pdf">http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Como-Formular-Objetivos-de-Investigacion-Hurtado-2005-1.pdf</a>			

Método: Deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Roberto Hernández Carlos	2014	Hernández (2014), explica que el razonamiento deductivo, "comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador somete a prueba" (p.6).	Para la aplicación del método deductivo en la investigación es imprescindible primero identificar la teoría relacionada al tema de uno o más autores con la finalidad de plantear si fuera el caso las suposiciones o hipótesis que luego	Para la aplicación del método deductivo en la investigación es imprescindible primero identificar la teoría relacionada al tema de uno o más autores con la finalidad de plantear si fuera el caso las suposiciones o hipótesis que luego deben de ser

Fernández Pilar Baptista			deben de ser contrastadas para su rechazo o aceptación de las mismas. (Hernández, 2014)	contrastadas para su rechazo o aceptación de las mismas (Hernández, 2014).  En este sentido la aplicación del método deductivo requiere un análisis de las teorías que están relacionadas con la administración de inventarios en la compañía Oxígeno On Line SAC, las mismas que van a permitir plantear las hipótesis o supuestos y que a su vez van a estar sustentadas en dichas teorías.
<b>Referencia:</b>	Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9781456223960			
<b>Método: Inductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Roberto Hernández  Carlos Fernández  Pilar Baptista	2010	Hernández (2014), infiere respecto al método inductivo que “los diseños de la investigación también representan una forma de intervención y diseños mixtos, pues normalmente recolectan datos cuantitativos y cualitativos, y se mueven de manera simultánea entre el esquema inductivo y el deductivo” (p.500).	En el método inductivo, la recolección de la información cuantitativa y cualitativa a partir de la observación, o el análisis documental de los datos permiten confrontarlos para determinar la veracidad o falsedad de los mismos y que conducirán a plantear las reglas necesarias para plantear una solución (Hernández,2014).	En el método inductivo, la recolección de la información cuantitativa y cualitativa a partir de la observación, o el análisis documental de los datos permiten confrontarlos para verificando la veracidad o falsedad de los mismos y que conducirán a plantear las reglas necesarias para plantear una solución (Hernández, 2014).  La bondad del método inductivo, radica en que el investigador va tener que realizar su labor en el propio campo, consiguiendo la información de fuente primaria por medio de lo que observa y percibe en la realización de los eventos que se presentan en la gestión de inventarios de la compañía Oxígeno On Line SAC.
<b>Referencia:</b>	Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9781456223960			

<b>Población</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Roberto Hernández  Carlos Fernández  Pilar Baptista	2014	Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) define a "La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p. 174)	La población es el grupo de personas u objetos que tienen particularidades semejantes y que se seleccionan para inferir datos que conduzcan a llevar a cabo un estudio o una investigación. Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	Tomando en consideración que la población brinda información importante sobre el tema de estudio en la investigación, la población seleccionada en la presente investigación está conformada por el total de colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC y que son en total XX trabajadores.	La población es el grupo de objetos y/o personas que tienen particularidades semejantes y que se seleccionan para inferir datos que conduzcan a llevar a cabo una investigación. Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)
<b>Número de colaboradores:</b>		30 Colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC.			Tomando en consideración que la población brinda información importante sobre el tema de estudio en la investigación, la población seleccionada en ésta investigación está conformada por el total de colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC y que son en total 30 trabajadores.
<b>Referencia:</b>	Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V.  ISBN 13: 9781456223960				
<b>Muestra</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación de la técnica de muestreo</b>	
Pedro Luis López	2004	López (2004) define la muestra como: un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población de	La muestra es el subgrupo de personas que conforman la población y de las cuales se va a obtener la información precisa y valedera sobre el tema de investigación que se está realizando. (López,2004).	La selección de la muestra en el presente proyecto de investigación serán los colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC y que tienen una relación directga con la gestión de invetarios en la compañía.	La muestra es el subconjunto de personas que conforman la población y de las cuales se va a obtener la información precisa y valedera sobre el tema de investigación que se está realizando (López, 2004).

		la cual se obtiene la información de forma directa y que permitirá obtener respuestas a las preguntas de la investigación.				La selección de la muestra en el presente proyecto de investigación serán los 20 colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC y que tienen una relación directa con la administración de inventarios en la compañía.
<b>Número de colaboradores:</b>		20 colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC.				
<b>Referencia:</b>	López, P. (2004). <i>Población, muestra y muestreo</i> . Punto Cero v.09 N°.08 Cochabamba 2004. (p.69) ISSN 1815-0276					
<b>Unidades informantes</b>						
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Descripción de cada unidad informante</b>	<b>Redacción final</b>	
	2015	OCDE, (2015) define a la "Unidad informante, como la entidad que proporciona los datos. Dentro de una entidad estadística dada, puede haber diferentes unidades a cuyos niveles están disponibles los datos deseados, y pueden ser proporcionados. La unidad informante, corresponde a la que lleva el registro individual.	Las unidades informantes son aquellas personas que por la experiencia y la labor que desempeñan en las actividades que desarrollan va a ayudar al investigador a obtener la información necesaria y suficiente sobre el tema de la investigación que desarrolla logrando que éste tenga una idea o percepción clara sobre los factores que influyen en el tema bajo estudio.(OCDE,2015)	a) Administradora: Dana Nadezhda Bustamante Flores b) Jefe de la flota de Transporte: Jena Pierre Coba Crevoicier c) Jefe de Seguridad: Rolando Quispe Silva.	Las unidades informantes son aquellas personas que por la experiencia y la labor que desempeñan en las actividades que desarrollan va a ayudar al investigador a obtener la información necesaria y suficiente sobre el tema de la investigación que desarrolla logrando que éste tenga una idea o percepción clara sobre los factores que influyen en el tema bajo estudio. (OCDE, 2015). Las unidades informantes para la presente investigación estarán conformada por tres representantes de la empresa Oxígeno On Line SAC., y que son:.	
<b>Número de Unidades Informantes:</b>		<b>3</b>				

<b>Referencia:</b>	<p>OCDE, (2015) Guidelines for Collecting and Reporting Data on Research and Experimental Development. Paris, Francia: OCDE.  Obtenido de: <a href="https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015_9789264239012-en#page1">https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015_9789264239012-en#page1</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Administradora: Dana Nadezhda Bustamante Flores</li> <li>b) Jefe de la flota de Transporte: Jena Pierre Coba Crevoicier</li> <li>c) Jefe de Seguridad: Rolando Quispe Silva.</li> </ul>
--------------------	--	---

<b>Población</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Roberto Hernández  Carlos Fernández  Pilar Baptista	2014	Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014) define a "La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p. 174)	La población es el grupo de personas u objetos que tienen particularidades semejantes y que se seleccionan para inferir datos que conduzcan a llevar a cabo un estudio o una investigación. Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	Tomando en consideración que la población brinda información importante sobre el tema de estudio en la investigación, la población seleccionada en la presente investigación está conformada por el total de colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC y que son en total XX trabajadores.	La población es el grupo de objetos y/o personas que tienen particularidades semejantes y que se seleccionan para inferir datos que conduzcan a llevar a cabo una investigación. Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)
<b>Número de colaboradores:</b>		30 Colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC.			Tomando en consideración que la población brinda información importante sobre el tema de estudio en la investigación, la población seleccionada en ésta investigación está conformada por el total de colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC y que son en total 30 trabajadores.
<b>Referencia:</b>	Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V.  ISBN 13: 9781456223960				
<b>Muestra</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación de la técnica de muestreo</b>	
Pedro Luis López	2004	López (2004) define la muestra como: un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población de la cual se obtiene la información de	La muestra es el subgrupo de personas que conforman la población y de las cuales se va a obtener la información precisa y valedera sobre el tema de investigación que se está realizando. (López,2004).	La selección de la muestra en el presente proyecto de investigación serán los colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC y que tienen una relación directga con la gestión de inventarios en la compañía.	La muestra es el subconjunto de personas que conforman la población y de las cuales se va a obtener la información precisa y valedera sobre el tema de investigación que se está realizando (López, 2004).

		forma directa y que permitirá obtener respuestas a las preguntas de la investigación.			La selección de la muestra en el presente proyecto de investigación serán los 20 colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC y que tienen una relación directa con la administración de inventarios en la compañía.
<b>Número de colaboradores:</b>	20 colaboradores de la empresa Oxígeno On Line SAC.				
<b>Referencia:</b>	López, P. (2004). <i>Población, muestra y muestreo</i> . Punto Cero v.09 N°.08 Cochabamba 2004. (p.69) ISSN 1815-0276				
<b>Unidades informantes</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Descripción de cada unidad informante</b>	<b>Redacción final</b>
	2015	OCDE, (2015) define a la "Unidad informante, como la entidad que proporciona los datos. Dentro de una entidad estadística dada, puede haber diferentes unidades a cuyos niveles están disponibles los datos deseados, y pueden ser proporcionados. La unidad informante, corresponde a la que lleva el registro individual.	Las unidades informantes son aquellas personas que por la experiencia y la labor que desempeñan en las actividades que desarrollan va a ayudar al investigador a obtener la información necesaria y suficiente sobre el tema de la investigación que desarrolla logrando que éste tenga una idea o percepción clara sobre los factores que influyen en el tema bajo estudio.(OCDE,2015)	d) Administradora: Dana Nadezhda Bustamante Flores e) Jefe de la flota de Transporte: Jena Pierre Coba Crevoicier f) Jefe de Seguridad: Rolando Quispe Silva.	Las unidades informantes son aquellas personas que por la experiencia y la labor que desempeñan en las actividades que desarrollan va a ayudar al investigador a obtener la información necesaria y suficiente sobre el tema de la investigación que desarrolla logrando que éste tenga una idea o percepción clara sobre los factores que influyen en el tema bajo estudio. (OCDE, 2015). Las unidades informantes para la presente investigación estarán conformada por tres representantes de la empresa Oxígeno On Line SAC., y que son:.
<b>Número de Unidades Informantes:</b>	<b>3</b>				
<b>Referencia:</b>	OCDE, (2015) Guidelines for Collecting and Reporting Data on Research and Experimental Development. Paris, Francia: OCDE.				
					d) Administradora: Dana Nadezhda Bustamante Flores

	Obtenido de: <a href="https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015_9789264239012-en#page1">https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/frascati-manual-2015_9789264239012-en#page1</a>	e) Jefe de la flota de Transporte: Jena Pierre Coba Crevoicier f) Jefe de Seguridad: Rolando Quispe Silva.
--	--	--

<b>Técnica: Encuesta</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Pedro López Sandra Fachelli	2015	López y Fachelli (2015) definen a "La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de	La encuesta es un método que se utiliza en la investigación con el propósito de conseguir datos que ayuden a analizar los sucesos que se presentan en un tema en particular y sobre la cual se puede analizar para tomar decisiones. Esta técnica se aplica a la muestra que se obtuvo de cierta población y de la cual se va a obtener información que permitirán	La técnica de la encuesta permitirá analizar la información sobre aquellos factores que serán determinantes en determinar en el análisis del problema que está afectando la gestión de los inventarios en la compañía Oxígeno On Line SAC.	La encuesta es un método que se emplea en la investigación con el propósito de conseguir datos que ayuden a analizar los sucesos que se presentan en un tema en particular y sobre la cual se puede analizar para tomar decisiones. Esta técnica se aplica a la muestra que se obtuvo de cierta población y de la cual se va a obtener información que permitirán tomar conocimiento de los factores que pueden estar afectando el objeto

		la que todos participamos tarde o temprano. Realizar encuestas implica seguir todo un proceso de investigación donde cada uno de los aspectos mencionados están estrechamente ligados a la encuesta y deben integrarse de forma coherente con el objetivo de producir información científica de calidad y en correspondencia con el modelo de análisis construido, y donde se requiere, por tanto, del conocimiento especializado y de la capacidad de aplicación.”(p.9)	tomar conocimiento de los factores que pueden estar afectando el objeto de estudio en la investigación. (López y Fachelli, 2015)		de estudio en la investigación (López y Fachelli, 2015)  La técnica de la encuesta permitirá analizar la información sobre aquellos factores que serán determinantes en determinar en el análisis del problema que está afectando la gestión de los inventarios en la compañía Oxígeno On Line SAC.
<b>Referencia:</b>	López, P. y Fachelli, S. (2015) <i>Metodología de la Investigación social cuantitativa</i> . Barceloma, España: Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II. (p.9) Obtenido de: <a href="https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf">https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf</a>				
<b>Instrumento: Cuestionario</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>

Roberto Hernández  Carlos Fernández  Pilar Baptista	2014	Chasteauneuf y Brace (citado por Hernández, Fernández, y Baptista, 2014) define "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. (p. 217)	El cuestionario es el instrumento que va a permitir recoger los datos a partir de un conjunto de enunciados de preguntas que siguen un orden y que previo registro sencillo de las respuestas permitan luego procesarlos para poder analizarlos e inferir situaciones respecto del objeto de estudio. Chasteauneuf y Brace (citado por Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)	La aplicación del cuestionario en la presente investigación es importante pues a partir de dicho instrumento se podrá analizar los factores o causas que están afectando el proceso de gestión de inventarios en la empresa Oxígeno On Line SAC., y que luego va a servir para poder plantear una propuesta de solución.	El cuestionario es el instrumento que va a permitir recoger los datos a partir de un conjunto de enunciados de preguntas que siguen un orden y que previo registro sencillo de las respuestas permitirán luego procesarlos para poder analizarlos e inferir situaciones respecto del objeto de estudio Chateauneuf y Brace (citado por Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).  La utilización del cuestionario en el presente estudio es importante pues a partir de dicho instrumento se podrá analizar los factores o causas que están afectando el proceso de gestión de inventarios en la organización Oxígeno On Line SAC., y que luego va a servir para poder plantear una propuesta de solución.
<b>Referencia:</b>	Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. (p. 217) ISBN 13: 9781456223960				
<b>Técnica: Entrevista</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
		López y Fachelli (2015), manifiestan que "La entrevista consiste en un cuestionario de preguntas abiertas donde existe un	La entrevista, es un cuestionario con un alto grado de direccionalidad que va a permitir realizar interrogantes en una secuencia ordenada en el que se realizan aunque no	La aplicación de la entrevista en la investigación es de suma importancia, pues va a permitir conseguir respuestas a las preguntas que se planteen sobre el tema de investigación respecto a la gestión de inventarios de la empresa	La entrevista, es un cuestionario con un alto grado de direccionalidad que va a permitir realizar interrogantes en una secuencia ordenada en el que se realizan aunque no en las respuestas y que es muy eficaz permitiendo profundizar en el tipo de información

Pedro López Sandra Fachelli	2015	importante grado de direccionalidad en la formulación y el orden de las preguntas pues éstas están preestablecidas, pero no la respuesta, ni su extensión ni la posibilidad de intervención del entrevistador, por lo que permite enriquecer y profundizar en el tipo de información que se busca.(p,10).	en las respuestas y que es muy eficaz permitiendo profundizar en el tipo de información que se requiere averiguar. (López y Fachelli, 2015).	Oxígeno On Line SAC., recibiendo respuestas de la fuente directa como son las unidades informantes de la compañía y que conocen directamente los problemas que enfrenta la compañía, aportando así al investigador la información veraz y que va a permitir plantear las alternativas de solución al problema objeto de estudio.	que se requiere averiguar (López y Fachelli, 2015).  La aplicación de la entrevista en la investigación es de suma importancia, pues va a permitir conseguir respuestas a las preguntas que se planteen sobre el tema de investigación relacionado a la administración de inventarios de la compañía Oxígeno On Line SAC., recibiendo respuestas de la fuente directa como son las unidades informantes de la compañía y que conocen directamente los problemas que enfrenta la compañía, aportando así al investigador la información veraz y que va a permitir plantear las alternativas de solución al problema objeto de estudio
<b>Referencia:</b>	López, P. y Fachelli, S. (2015) <i>Metodología de la Investigación social cuantitativa</i> . Barceloma, España: Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II. (p.9) Obtenido de: <a href="https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf">https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf</a>				
<b>Instrumento: Guía de entrevista</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
		Taylor y Bogdan (2002) infieren que	En base a una lista de preguntas, la guía de	Siendo de carácter obligatorio, la guía de entrevista en la presente investigación será trascendente para	En base a una lista de preguntas, la guía de entrevista abarca un conjunto

<p>Taylor,S. Bogdan, R.</p>	<p>2002</p>	<p>“La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuándo formularlas. La guía de la entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas. El empleo de guías presupone un cierto grado de conocimiento sobre las personas que uno intenta, estudiar (por lo menos en las entrevistas en profundidad). Este tipo de guía es útil cuando el investigador ya ha aprendido algo sobre los informantes a través del trabajo de campo, entrevistas preliminares u otra</p>	<p>entrevista abarca un conjunto de preguntas sobre el tema de investigación que se está realizando y en el cual el entrevistador marca la pauta de la entrevista haciendo las preguntas necesarias tanto en cantidad como en el momento de realizarlo, y en donde las respuestas de las unidades informantes permitirán al investigador analizar e interpretar las carencias o falencias que inciden en el objeto de estudio. (Taylor y Bogdan, 2002)</p>	<p>poder determinar la percepción que tienen las unidades informantes de la empresa Oxígeno On Line SAC sobre el problema que se presenta en la gestión de inventarios de la compañía.</p>	<p>de preguntas sobre el tema de investigación que se está realizando y en el cual el entrevistador marca la pauta de la entrevista haciendo las preguntas necesarias tanto en cantidad como en el momento de realizarlo, y en donde las respuestas de las unidades informantes permitirán al investigador analizar e interpretar las carencias o falencias que inciden en el objeto de estudio (Taylor y Bogdan, 2002).</p> <p>Siendo de carácter obligatorio, la guía de entrevista en este estudio será trascendente porque permitirá obtener la percepción que tienen las unidades informantes de la empresa Oxígeno On Line SAC sobre el problema que se presenta en la gestión de inventarios de la compañía.</p>
---------------------------------	-------------	---	--	--	---

		<p>experiencia directa. Esa guía puede asimismo ser ampliada o revisada a medida que se realizan entrevistas adicionales.” (p. 24)</p>			
<b>Referencia:</b>	<p>Taylor,S. y Bogdan, R. (2002) <i>Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados</i>. Barcelona, España: Ed. Paidós, España. (p.24)</p> <p>Obtenido de: <a href="https://es.slideshare.net/elroblal/introduccion-a-los-metodos-cualitativos-de-investigacion-taylor-y-bogdan1">https://es.slideshare.net/elroblal/introduccion-a-los-metodos-cualitativos-de-investigacion-taylor-y-bogdan1</a></p>				