



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Propuesta para la implementación de un software para la gestión  
de almacén en la empresa de software, 2020**

**Para optar el Título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática**

**AUTOR(A)**

Br. Eustaquio Bazan, Genesis Isabel

**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**

Aplicaciones móviles

**LIMA - PERÚ**

**2020**

## **Miembros del Jurado**

Presidente del Jurado

Dr. David Flores Zafra

Secretario

Mtro. Julio Vidal Rischmoller

Vocal

Dr. Davis Rivera Gómez

Asesor metodólogo

Dr. Fernando Alexis Nolzco Labajos

Asesor temático

Mg. (Dr.) Walter Amador Chavez Alvarado

Dedicado a mis dos grandes compañeros de vida, a mis padres ROSA Y JULIO, por su ardua labor de padres, por cada instante de exigencia, por apoyarme siempre y por ser mis dos grandes ejemplos.

## **Agradecimiento**

Agradezco primero a Dios por permitir que pueda lograr mis metas profesionales y personales

A mis padres por el apoyo incondicional y por todas sus exigencias

A la Universidad Norbert Wiener por todas las enseñanzas

Al Mg. Walter Amador, Chavez Alvarado quien me asesoro y guio durante el proceso de elaboraci3n de mi tesis.

## **Declaración de autenticidad y responsabilidad**

Yo, Eustaquio Bazan Genesis Isabel identificado con DNI Nro 77327222 domiciliado en Jr. Huaraz # 1652 Breña egresado(a) de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática he realizado la Tesis titulada “ Propuesta para la implementación de un software para la gestión de almacena en la empresa en la empresa de software, 2020” para optar el título profesional de **Ingeniero de Sistemas e Informática**, para lo cual declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara **18%** de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 15 de Junio de 2020

GenEus

Eustaquio Bazan Genesis Isabel

DNI: 77327222

## Índice

Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	viii
Índice de cuadros	9
Resumen	10
Abstract / O resumen (tener cuidado en la redacción, no usar google traslate)	13
I.INTRODUCCIÓN	14
II. MÉTODO	14
2.1. Enfoque y diseño	22
2.2. Población, muestra y unidades informantes	22
2.3. Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.5 Proceso de recolección de datos	24
2.6 Método de análisis de datos	24
III. RESULTADOS	25
1 Descripción de resultados cuantitativos	25
3.1.1. Categoría problema Desarrollo Personal	25
3.1.2. Categoría problema Desempeño de Tareas	26
3.1.3. Categoría problema Condiciones Físicas	28
3.2 Descripción de resultados cualitativo	31
3.2.1. Sub Categoría problema Desarrollo Personal	32
3.2.2. Sub Categoría problema Desempeño de Tareas	33
3.2.3. Sub Categoría problema Condiciones Físicas	34
3.3. Diagnostico	35

3.4. Propuesta	37
3.4.1. Priorización de los problemas	37
3.4.2. Consolidación del problema	37
3.4.3. Fundamentos de la propuesta	37
3.4.4. Problemas	38
3.4.5. Elección de la alternativa de solución	38
3.4.6. Objetivos de la propuesta	38
3.4.7. Justificación de la propuesta	39
3.4.8. Planificación del Proyecto	39
3.5. Objetivo 1	39
3.5.1. Justificación de la propuesta	39
3.5.2. Modelamiento del proceso actual	39
3.5.2.1. Ingreso y salida de productos	39
3.5.3. Plan de actividades y cronograma	40
3.5.4. Presupuesto	40
3.6. Objetivo 2	40
3.6.1. Justificación de la propuesta del objetivo 2	40
3.6.2. Diagrama de Caso de Uso del Empleado	41
3.6.2.2. Especificaciones por requerimiento (Cliente)	41
3.7. Objetivo 3	44
3.7.1. Justificación de la propuesta	44
3.7.2. Arquitectura Conceptual	44
3.7.3. Arquitectura de Base de Datos	44
3.7.4. Prototipos	45
3.7.4. Plan de actividades y cronograma	47
3.7.5. Presupuesto	47
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
4.1 Discusión	48

4.2	Conclusiones	49
4.3	Recomendaciones	49
	REFERENCIAS	51
	ANEXOS	52
	Anexo 1: Matriz de la investigación	52
	Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	53
	Anexo 3: Artículo de investigación	56
	Anexo 4: Instrumento cuantitativo	65
	Anexo 5: Instrumento cualitativo	67
	Anexo 6: Base de datos (instrumento cuantitativo)	70
	Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	71
	Anexo 8: Pantallazos del Atlas.ti	74
	Anexo 9: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	76
	Anexo 10: Fichas de validación de la propuesta	79
	Anexo 11: Evidencia de la visita a la empresa	80
	Anexo 12: Matrices de trabajo	82



## Índice de tablas

Tabla 1: Validación de expertos del instrumento cuantitativo

Tabla 2: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Desarrollo Personal

Tabla 3: Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Desempeño de Tareas.

Tabla 4: Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Condiciones Físicas

Tabla 5: Pareto de la categoría gestión de almacén en la empresa 11 y 6 Contenidos S.A.C, 2020

Tabla 6: Planificación del Proyecto

Tabla 7: Matriz de direccionalidad del objetivo análisis de requisitos

## Índice de figuras

Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desarrollo personal.

Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría desempeño de tareas.

Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría condiciones físicas.

Figura 4. Pareto de la categoría Gestión de Almacén en la empresa 11 y 6 Contenidos S.A.C, 2020

Figura 5. Red de la sub categoría desarrollo personal.

Figura 6. Red de la sub categoría desempeño de tareas.

Figura 7. Red de la sub categoría condiciones físicas.

Figura 8. Red mixta de la categoría Gestión de Almacén.

Figura 9. Elección de la alternativa de solución

Figura 10. Ingreso y Salida de productos

Figura 11. Caso de uso del Empleado

Figura 12. Arquitectura Conceptual de la Empresa de software

Figura 13. Arquitectura de Base de Datos

Figura 14: Ingreso al sistema

Figura 15: Inicio de sesión

Figura 16: Plantilla de Ingreso de la entrada de nuevos productos

Figura 17: Entradas de los productos

Figura 18: Plantilla de Registró de salidas de los productos

Figura 19: Salidas de los productos

Figura 20: Plantilla de Registro de pedidos

Figura 21: Registro de pedidos del cliente

Figura 22: Plantilla que Registra el código del producto

Figura 23: Registra el código de los nuevos productos

Figura 24: Plantilla de validación del producto

Figura 25: Validación de los datos del producto

Figura 26: Plantilla de reporte del stock de los productos

Figura 27: Reporte del stock de los producto

## Índice de cuadros

Cuadro 1. Categoría problema y emergente

## Resumen

La presente tesis es un trabajo de investigación que se enfoca en desarrollar un sistema de gestión de almacén para la empresa de software, 2020, que incluye el almacenaje de los productos y la correcta distribución de los productos en cada área. El conocimiento y aplicación de software permitirá la buena administración y gestión en el área de almacén; además será el inicio de una serie de acciones a realizar orientadas hacia la mejora continua.

Se utilizó un enfoque mixto analiza los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación, además la población a la cual está referida el presente estudio lo constituye los trabajadores la empresa de software, 2020, la población está representada por el conjunto conformado por los empleados en el área de almacén, la muestra son los empleados del área de almacén, ya que es esa área la que se está evaluando y al implementar el software se corregirá todos los errores.

En los empleados se recolecto la información mediante encuestas y entrevistas y se observó que muchos de los empleados se quejaron del espacio del almacén, también se observó que muchos de los empleados se quejaron porque no se contaba con equipos de seguridad, además en las encuestas se observó que el empleado hay veces que no se sienten satisfechos en el área donde trabajan.

Finalmente el software de gestión de almacén propuesto permitirá la fácil coordinación y distribución de los productos dentro del almacén, también vamos a ver el prototipo del software ya implementado en la empresa, y el funcionamiento del software. Además al implementar el software se va a tener un orden en el almacén y un buen registro de los productos.

Palabras claves: Software, Proceso de Negocio, Gestión de almacén, desarrollo personal, desempeño de tareas y condiciones físicas

## **Abstract / O resumo**

This thesis is a research work that focuses on developing a warehouse management system for company 11 and 6 S.A.C content, which includes the storage of products and the correct distribution of products in each area. Knowledge and application of software will allow good administration and management in the warehouse area; it will also be the beginning of a series of actions to be carried out aimed at continuous improvement.

A mixed approach was used to analyze the qualitative and quantitative data of the research. In addition, the population to which the present study refers is made up of workers from the company 11 and 6 SAC contents, the population is represented by the set made up of employees in the warehouse area, the sample is the employees of the warehouse area, since it is that area that is being evaluated and when implementing the software all errors will be corrected.

In the employees, the information was collected through surveys and interviews and it was observed that many of the employees complained about the warehouse space, it was also observed that many of the employees complained because there were no security teams, also in the surveys, observed that the employee there are times that they are not satisfied in the area where they work.

Finally, the proposed warehouse management software will allow the easy coordination and distribution of the products within the warehouse; we will also see the prototype of the software already implemented in the company, and the operation of the software. Also when implementing the software you will have an order in the warehouse and a good record of the products.

Keywords: Software, Business Process, Warehouse Management, personal development, task performance and physical conditions

# I. INTRODUCCIÓN

La tesis de investigación que se enfoca en implementar un software para el área de almacén para la empresa de software durante el período 2020, que incluye el almacenamiento y distribución de productos en cada área. El conocimiento y aplicación del software permitirá una buena administración y gestión en el área de almacén; será también el inicio de una serie de acciones a realizar encaminadas a la mejora continua.

En relación a los antecedentes, a nivel internacional se recopilaron trabajos de investigación de la misma temática en relación con empresas. En la investigación de Goicoche, M. (2009) cuyo objetivo es realizar una propuesta para reducir reclamos por pedidos incompletos, se utilizó la siguiente metodología para aplicar en la aplicación y trabajo de tipo proyectivo, con un enfoque mixto con una población a considerar solo trabajadores de la empresa con una muestra compuesta por cincuenta trabajadores de almacén, un gerente, un tendero y un supervisor. Llegando a la conclusión en su estudio, que la propuesta de reducción de siniestros no cuenta con un sistema que registre todo tipo de siniestros y además que no cuenta con un sistema que controle el espacio del almacén.

Por otro lado, Távara, C. (2014), cuyo objetivo es mejorar el sistema de gestión logística del almacén, se utilizó la siguiente metodología para aplicar en la aplicación y trabajo de tipo proyectivo con un enfoque mixto con una población para considerar solo a los Trabajadores de la Empresa Comercial Piura con una muestra conformada por setenta trabajadores del área de bodegas, se utilizó la técnica de encuesta y se utilizó un cuestionario como instrumento. En conclusión en su estudio, que se debe dar la propuesta de mejorar el sistema ya que de esta manera se pueden registrar los productos que se almacenan.

En su estudio Tejero (2008) como objetivo de reducción de suministros, se utilizó la siguiente metodología para aplicarla en trabajo exploratorio y proyectivo con un enfoque mixto cuyo método a utilizar es cualitativo, con una población a considerar solo a los trabajadores de la Compañía Betnom, muestra formada por doscientos ochenta empleados del área de almacén, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. En conclusión, en su estudio, que la propuesta de mejora del sistema de almacenamiento captura los errores en el conteo de los productos.

Además, el objetivo de Montilla (2017) es analizar la gestión del almacén en Farmacia América SRL, por lo que en el trabajo exploratorio se utilizan los siguientes métodos, se adoptan métodos híbridos, el cualitativo es cualitativo. Como muestra de cinco trabajadores, se utilizará una encuesta y la herramienta que se utilizará es un cuestionario. En resumen, en su investigación, las recomendaciones sobre el análisis de la gestión del almacén indican que la farmacia ha capacitado a los trabajadores para que puedan realizar el trabajo.

Huamani, C. (2016) el objetivo es analizar la rentabilidad de Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC en la gestión de almacenes, por ello se utiliza el siguiente método para el trabajo exploratorio, y se adopta un método híbrido, cuantitativo, en el área de almacén Con solo 7 trabajadores como muestra, solo se puede considerar una gran población, como técnica se utilizarán encuestas y la herramienta utilizada es un cuestionario. Con todo, en su investigación, las recomendaciones para el análisis de la gestión del almacén indican que se verifica la cantidad de mercadería, que el almacén está adecuadamente administrado (ubicación y control) y la falta de un sistema de registro de entrada y salida de mercancía.

A nivel nacional, la meta de Retamozo (2017) es determinar el nivel de gestión de abastecimiento en el almacén del Hospital Nacional Arzobispo Loaysa en 2017. Para ello, se utilizaron los siguientes métodos para el trabajo exploratorio, utilizando un enfoque híbrido. El método utilizado es cualitativo, en el área de almacén solo se utilizan 50 trabajadores como muestra y solo se puede considerar una gran población, por lo que se utilizará un método de encuesta y la herramienta utilizada es un cuestionario. En primer lugar, para resumir el nivel de gestión del almacén, todavía existen algunos defectos que deben mejorarse. La segunda conclusión es el nivel de gestión de suministros del almacén, porque el almacén no cuenta con todos los insumos necesarios para el hospital en su conjunto, por lo que carece de medicamentos y equipos básicos.

El propósito de la investigación de Catacora y Frederick (2017) es determinar el plan de optimización para el desempeño del almacén central de Franco Supermercados mediante la identificación de parámetros para determinar el normal funcionamiento de la mercadería en el proceso de recepción, almacenamiento y distribución. El método utilizado en la investigación es un tipo híbrido de método exploratorio, con una muestra de 170 trabajadores en el área de almacén como técnica que utilizará encuestas y cuestionarios como herramienta. En resumen, los indicadores de desempeño relacionados con el proceso logístico de recepción, almacenamiento y



despacho, son los siguientes: nivel de entrega de recepción perfecta, capacidad de almacenamiento usada, duración del inventario, vida del inventario y nivel de ejecución del despacho.

El objetivo de Turmero (2014) es diseñar un sistema de control de almacén para la empresa conjunta de Petrourica. Por esta razón, para el trabajo exploratorio del método mixto se utiliza el siguiente método. El método es cualitativo y debe considerar una población numerosa. Hay 200 trabajadores en el área de almacén como método de muestreo. La encuesta y la herramienta utilizada son cuestionarios. En definitiva, la principal prueba es que hay falta de personal, no hay espacio físico adecuado para almacenar materiales y falta de procedimientos estandarizados. La principal debilidad es que no existe un almacén propio, su oportunidad es el espacio disponible y su principal amenaza es la situación de la economía nacional.

El objetivo de Casaña (2019) es resolver el problema de la ubicación de los materiales en el almacén, por ello, para el trabajo exploratorio se utilizan los siguientes métodos, adoptando un método híbrido, el método utilizado es cualitativo, y el conjunto debe ser considerado como un gran número de áreas de almacén. Una muestra de 14 trabajadores utilizará una encuesta como técnica, y la herramienta utilizada es un cuestionario. En resumen, es posible determinar cómo se relaciona la aplicación del método 5S con la nueva gestión de almacenamiento, y se observa que esto se ha observado desde un aumento en la puntuación de 4.55 a 10.05 (superior al 50%). Gestión inicial y nueva dirección. Se puede observar que los empleados han absorbido nuevos gerentes y están practicando nuevos gerentes en beneficio de la empresa, separando elementos innecesarios del área de trabajo y obteniendo mejores pedidos y limpieza en el almacén.

El objetivo de Huamán (2017) es determinar el estado del proceso de almacenamiento de la gestión de bodegas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2017. Por tal motivo, para el trabajo exploratorio del trabajo mixto se utilizan los siguientes métodos. Hay un gran número de trabajadores y el tamaño de la muestra es de 108, por lo que se considera una población numerosa, como técnica se utilizarán métodos de encuesta y la herramienta utilizada es el cuestionario. Finalmente, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Lima determinó la gestión del almacén, en 2017, se confirmó que la gran mayoría de sus socios (84) se encontraban en un nivel "normal" (70,0%). Del mismo modo, el nivel "efectivo" de 22 empleados (18,33%) y el nivel "efectivo" de 14 empleados (11,67%).

Para nuestros proyectos de investigación, obtenemos apoyo teórico; la teoría de la ingeniería de software es el estudio de los principios y métodos de desarrollo y mantenimiento de

sistemas de software. (Zelkovits, 1978). La ingeniería de software incluye la aplicación práctica del conocimiento científico en el diseño y construcción de programas, así como la documentación requerida para el desarrollo, operación y mantenimiento del programa. (Boehm, 1976). La ingeniería de software consiste en determinar los principios y métodos de ingeniería a fin de obtener un software confiable y rentable que pueda ejecutarse en máquinas reales. (Bauer, 1972).

La teoría de los sistemas de información es un conjunto de elementos interrelacionados cuyo propósito es enfocarse en las necesidades de información de la organización para mejorar el nivel de conocimiento y así apoyar mejor la toma de decisiones y la formulación de acciones. (Peña, 2006).

La teoría general de sistemas puede ayudarnos a comprender de forma ordenada y dinámica, acercarnos a la realidad de aquello en lo que vivimos y con lo que seguimos interactuando, y nos orienta en el trabajo interdisciplinario (Nicolescu, 2002).

A continuación, definimos las categorías y subcategorías detalladas que se pueden utilizar en la siguiente investigación.

Primero, tenemos una categoría de problema llamada "Gestión de almacenes". La gestión de almacén se refiere al proceso de las funciones logísticas, el proceso se ocupa de recibir, almacenar y mover en el mismo almacén hasta que se consumen los materiales, materias primas, productos semiacabados, productos terminados y se procesan los datos generados para información. (Baixauli, 2015).

En segundo lugar, las categorías a priori de la investigación son el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la condición física.

El desarrollo personal se define como "una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los participantes desarrollan y optimizan la capacidad y las habilidades de comunicación abierta y directa, relaciones interpersonales y toma de decisiones". Esto permite a las personas no solo comprenderse a sí mismas, sino también Y puedes conocer a otros miembros para crecer y ser más humano. La idea de realizar esta actividad es hacer de las personas una existencia más completa y completa. (Challa, 2018).

En el caso de Aron y Milicic (2004), el desarrollo personal ha demostrado ser una de las variables más importantes para mejorar la calidad de la educación. Asimismo, también muestra su utilidad en la prevención de problemas de salud mental de docentes y alumnos. También se supone que es un predictor de logros y satisfacción en la vida de las personas.

Desempeño de tareas tiene diferentes definiciones de lo que es la DE: la eficiencia y el valor del comportamiento laboral y su impacto [SIOP (1), 1987]. Comportamiento organizacional evaluable bajo el control de los trabajadores (Viswesvaran 2001), una medida del desempeño o comportamiento laboral (SIOP, 2004). Procedimientos para medir y evaluar el comportamiento y el desempeño o logro profesional (EBEP, 2007). Todas estas definiciones tienen un concepto común de comportamiento o comportamiento, es decir, el contenido que se evalúa, la relevancia para la organización que realiza la evaluación y el comportamiento está bajo el control del ejecutante. (Motowidlo, 2001)

La condición física definida es parte de la visión integral de la relación entre una persona y la sociedad, el entorno físico y cultural y su calidad de vida en general. Esta visión integral conecta directamente los aspectos sociales de la vida de las personas y los trabajadores con los aspectos de la vida laboral. Por tanto, las condiciones laborales están relacionadas con el estado del entorno laboral. (Andrés, 2005)

Elegí "Condiciones laborales en un entorno empresarial" porque es un tema muy interesante y está muy relacionado con mi titulación, porque creo que tener buenas condiciones laborales es una condición necesaria para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades. Apropiado, no dispuesto a correr riesgos que puedan dañar su salud y seguridad. En primer lugar, di la definición de condiciones de trabajo, porque este es un tema muy amplio, por lo que no cubre todas las opiniones relacionadas con las condiciones de trabajo. Por tanto, en base a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, me centro en la seguridad en el trabajo, la higiene industrial y la ergonomía. (Llanieza, 2004).

Las categorías apriorísticas y las categorías emergentes del proyecto de investigación fueron determinadas y definidas para promover la comprensión del proyecto.

La evaluación es una actividad inherente a todas las actividades intencionales de la humanidad, por lo que debe ser sistemática y su propósito es determinar el valor de algo. W.J. Popham (1990).

La evaluación es una actividad o proceso sistemático de identificación, recopilación o procesamiento de datos relacionados con elementos o hechos educativos, cuyo propósito es evaluarlos primero y luego tomar decisiones basadas en la evaluación. Ríó García (1989).

La evaluación es un proceso contextualizado y sistemático. Luego de un diseño deliberado y fundamentación técnica, se puede recopilar información relevante, confiable y efectiva, de

manera que la evaluación y los juicios se puedan realizar de acuerdo con los estándares previamente determinados, que sirven de base para la toma de decisiones. Fernández (2005).

La evaluación es un trabajo integral y continuo dirigido a investigar el impacto del uso de contenidos y procesos educativos para lograr propósitos claramente definidos. Ronald C. Doll (1989)

La evaluación educativa la define como una medida o verificación del grado de logro de una meta, involucra la recolección de información para emitir juicios de valor codificados en grados para la toma de decisiones. Rodríguez (2000).

El desarrollo profesional es un trabajo organizado y formalizado dedicado a cultivar trabajadores más calificados. Tiene mayor alcance y duración que el entrenamiento. Si la organización quiere sobrevivir en un entorno global cada vez más competitivo, entonces el desarrollo debe ser una opción empresarial estratégica.

El rápido cambio tecnológico y la tendencia a asumir una mayor responsabilidad con los trabajadores hacen que el trabajo sea más desafiante y gratificante. La obligación de satisfacer las necesidades del cliente permite que tanto los trabajadores como la empresa ignoren cuestiones relacionadas con la planificación de la carrera, supervisión que tiene un impacto negativo en ambas partes. (London y Mane, 1997)

Las relaciones profesionales de una sociedad constituyen el sistema de relaciones laborales. Este sistema de relación entre trabajadores y empresas está compuesto por un conjunto de participantes, en algunos casos, una determinada ideología y un conjunto final de reglas, cuyo propósito es controlar el comportamiento y las condiciones laborales de los participantes. Como expresó el autor en el prefacio de su libro clásico "Sistema de relaciones laborales-patronales", su intención es brindar una herramienta para analizar la realidad a través del concepto del sistema de relaciones laborales-patronales. Así sentó las bases para el desarrollo y la construcción de la teoría general de las relaciones entre los trabajadores y la administración. (Dunlop, 1991),

Como prueba metodológica se utilizará la estructura general del método híbrido, porque nos permite obtener información que ayuda a resolver el problema de investigación, por lo que brindamos soluciones, este tipo está planificado, porque se diseñarán soluciones futuras.

Por razones prácticas, es importante realizar un trabajo de investigación porque todo el trabajo en el almacén de la empresa se hace de forma manual y se demora mucho en registrarse. Estará en el código del producto.

Como prueba teórica, la base teórica de este trabajo de investigación es la teoría de la ingeniería de software, la teoría de sistemas de información y la teoría de sistemas.

Cuyos problemas y problemas específicos son los siguientes:

- a)Cuál es la situación actual de la empresa por la falta de implementación de software para la gestión de almacén?
- b) Qué factores de mayor relevancia que inciden en el proceso del almacenamiento en empresa de software Lima, 2020?

Cuyos objetivos y objetivos específicos son los siguientes:

- a) Analizar la falta de implementación del Software en la empresa de software Lima, 2020
- b) Determinar los factores con mayor relevancia que inciden en el proceso almacenamiento de la empresa de software Lima, 2020

## II. MÉTODO

### 2.1 Enfoque y tipo

Este trabajo de investigación utiliza el tipo de investigación de proyección porque se presentará como una recomendación de largo plazo, y también se desarrollará una recomendación opcional para resolver los problemas planteados en la investigación y así mejorar el proceso.

El método utilizado para la investigación es el inductivo-deductivo, ambos métodos combinarán el propósito de sacar conclusiones de las teorías establecidas, ya que el método deductivo se utiliza como estrategia de razonamiento a partir de la observación de temas y tópicos específicos. La inducción es el razonamiento que parte de la observación, análisis y estudio de su proceso. (Calduch, 2014)

Como se mencionó anteriormente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), el método híbrido analiza datos tanto cuantitativos como cualitativos. Otra característica es una frase holística, en la que la investigación holística es una investigación novedosa que apunta a sugerencias innovadoras y siempre está buscando soluciones innovadoras. (Hurtado, 2000).

### 2.2 Población, muestra y unidades informantes

La definición de población es el conjunto finito o infinito total de elementos o unidades de observación a ser considerados en la investigación, es decir, es la totalidad de la investigación y tiene como objetivo generalizar los resultados”. Risquez, Fuenmayor y Pereira (1999, p. 48) La población involucrada en este estudio está compuesta por empleados de empresas de software, y en 2020, esta población está representada por un grupo de empleados en áreas de almacén.

De acuerdo con la investigación cualitativa del tipo de investigación etnográfica realizada por Hernández et al. (2008, p. 563), el tamaño de muestra más común obtenido por teoría fundamentada y entrevistas en profundidad. Cabe señalar que en la investigación cualitativa, la muestra puede contener un cierto tipo de unidad inicial, pero a medida que avanza la investigación, se pueden agregar otros tipos de unidades, o incluso se puede descartar la primera unidad. Las muestras son empleados en el área de almacén.

Del mismo modo, para los proyectos de investigación, los colaboradores directamente relacionados con el proceso de gestión del almacén se considerarán unidades de informes porque tienen capacidades de identificación de procesos.

### 2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes

<i>Categoría Problema</i>	<i>Subcategorías apriorísticas</i>	<i>Emergentes</i>
Gestión de almacén	Desarrollo de personal	Desarrollo profesionales Relaciones profesionales
	Desempeño de tareas	Evaluación
	Condiciones físicas	

*Cuadro 1.* Categoría problema y emergente

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es para los trabajadores del área de almacén, si no entienden algún problema, brindarán ayuda a los entrevistados. Como se mencionó anteriormente, una encuesta se define como un proceso de investigación en el que se realizan una serie de preguntas escritas a un grupo específico llamado muestra para obtener información de la investigación (López y Facheli, 2015).

Por otro lado, también se aplicará la tecnología de entrevistas, lo que se debe enfatizar es que se define como una herramienta de recolección de información a través del diálogo y luego se analizará la respuesta a través de la triangulación de datos (Bernal, 2010).

Para proyectos de investigación, el cuestionario se utilizará como herramienta porque contiene varias preguntas relacionadas con la pregunta de investigación y se utilizará para recopilar datos cuantitativos. El cuestionario es un formulario con contenido de preguntas diseñado para cumplir con los objetivos de recopilación de información de investigación (Bernal, 2010).

La guía de entrevistas es una herramienta encargada de recolectar los temas y preguntas planteadas con el fin de comprender y analizar la información necesaria, pues se realizarán entrevistas con las personas involucradas en el proceso de investigación. La guía de entrevistas es una herramienta que le permite reflexionar sobre los temas que su organización podría cubrir en una entrevista. No constituye un acuerdo de problema estructurado. Es una lista de temas y áreas generales a partir de las cuales se organizarán los temas que se discutirán en la pregunta. (León, 2006, p. 180).

La validación se ejecutó mediante el “Certificado de Validez por Juicio de Expertos” de esta forma cada experto analiza las preguntas de la encuesta según su criterio, obteniendo el puntaje más alto, para la presente investigación se contó con los siguientes profesionales:

Tabla 1

*Validación de expertos del instrumento cuantitativo*

<b>Nr o.</b>	<b>Nombre del experto</b>	<b>Cargo/ocupación</b>	<b>Grado</b>	<b>Criterio de evaluación</b>
1	Chávez Alvarado, Walter Amador	Docente	Magister	Aplicable

**2.5 Proceso de recolección de datos**

Durante el proceso de recolección de datos, se realizó un muestreo para determinar si la muestra era aleatoria o por conveniencia. Luego de considerar la categoría, subcategoría e indicadores a medir, se realizaron cuestionarios y entrevistas, y luego se realizó un análisis para generar datos a partir de los datos obtenidos. Un Pareto nos muestra los puntos clave, triangula las respuestas proporcionadas a través de entrevistas y triangula datos cuantitativos y cualitativos para finalmente obtener el diagnóstico final.

**2.6 Método de análisis de datos**

En los métodos de análisis de datos de la empresa se utilizarán los programas EXCEL y SPSS.

Hay dos tipos de análisis de datos: cuantitativo y cualitativo. Por un lado, los datos cualitativos, como su nombre indica, deben ser analizados en términos de porcentajes y frecuencias, y los datos deben ser procesados por valor según un intervalo de tiempo determinado, y la información obtenida a través de los programas Excel y Spss.

Para los datos cualitativos se utilizó ATLAS TI, lo que nos permitió interpretar los datos mediante el uso de indicadores y redes.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Categoría problema Desarrollo Personal

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría Desarrollo Personal

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿El trabajo que usted realiza le permite desarrollarse eficazmente?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	16,67%	24	80,00%
2. ¿Disfruta de la labor que realiza en el trabajo?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	63,33%	11	36,67%
3. ¿Está feliz por los resultados que logra en su trabajo?	1	3,33%	2	6,67%	5	16,67%	11	36,67%	11	36,67%
4. ¿Su trabajo lo hace sentir realizado?	2	6,67%	6	20,00%	9	30,00%	11	36,67%	2	6,67%

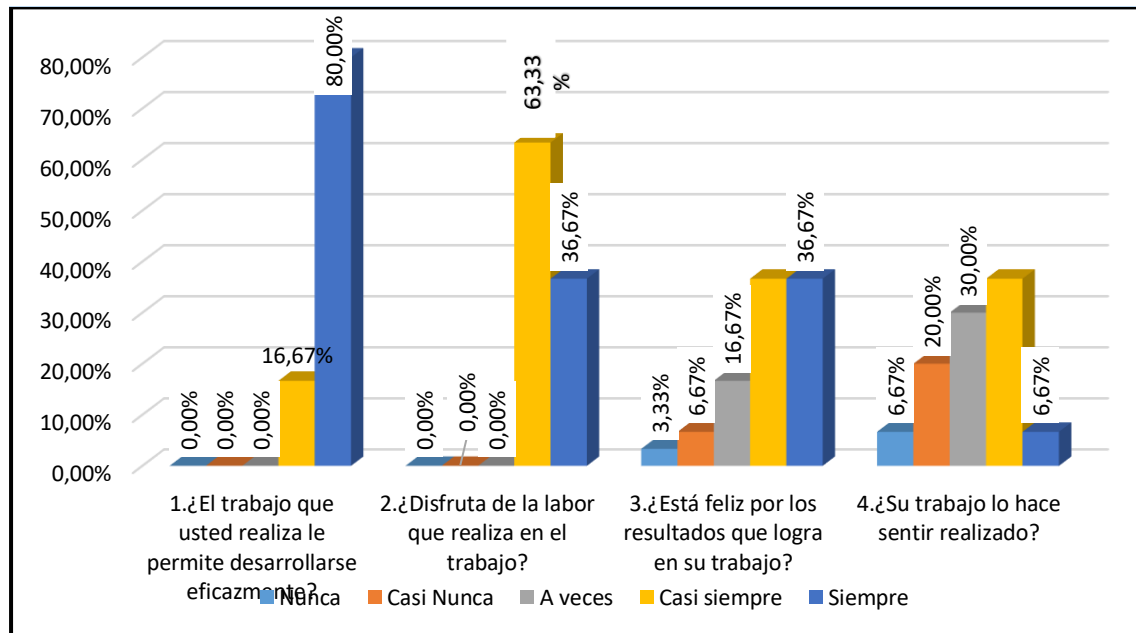


Figura 1. Datos correspondientes a la sub categoría desarrollo personal.

#### Interpretación:

Después de completar la encuesta, las preguntas y respuestas que se pueden explicar desde esta subcategoría son las siguientes: Con respecto a la pregunta 1: ¿El trabajo que usted realiza le

permite desarrollarse eficazmente?, un importante 16,67% casi siempre y un 80% que siempre que el trabajo que realiza lo ayuda a realizarse eficazmente ya que le servirá para otros trabajos.

La pregunta 2: ¿Disfruta de la labor que realiza en el trabajo? Se manifestó un importante 63,33% que siempre y un 36,67% que casi siempre los trabajadores disfrutan haciendo su trabajo y se esfuerzan.

Con respecto a la pregunta 3: ¿Está feliz por los resultados que logra en su trabajo?; un considerable 3,33% indican que nunca están felices con sus resultados; un 6,67% indican que casi nunca logran sus resultados eficazmente; un 16,67% indica que a veces cumplen con sus resultados; un 36,67% indica casi siempre llegan a los resultados obtenidos; y por ultimo un 36,67% llegan a los resultados finales obtenidos.

Finalmente, en relación a la pregunta 4: ¿Su trabajo lo hace sentir realizado?, el 6,67% de los encuestados manifiestan que nunca logran sentirse realizados en su trabajo; un 20,00% casi nunca logra sentirse realizado satisfactoriamente, un 30,00% a veces se siente realizado en su trabajo, un 36,67% casi siempre logra realizarse eficazmente en su trabajo; y por ultimo un 6,67% siempre logra sentirse realizado en su trabajo.

Cuando el individuo se siente tranquilo consigo mismo, es muy probable que también lo esté con su entorno personal y laboral. El trabajador debe gozar de salud y de equilibrio emocional, para poder rendir de forma más exitosa y productiva. (García, 2011).

### 3.2. Categoría problema Desempeño de Tareas

Tabla 3

*Frecuencia y porcentajes de la subcategoría Desempeño de Tareas*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Cuándo usted hace su trabajo se siente bien consigo mismo?	4	13,33%	4	13,33%	11	36,67%	6	20,00%	5	16,67%
6. ¿La tarea que usted realiza cuenta con las herramientas que le permite hacer bien su trabajo?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	20,00%	24	80,00%
7. ¿Se siente útil en la labor que realiza?	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	73,33%	8	26,67%
8. ¿Las tareas que usted realiza le dan buenos resultados?	1	3,33%	2	6,67%	8	26,67%	8	26,67%	11	36,67%

**9. ¿Su trabajo es aburrido?**

5 16,67% 11 36,67% 7 23,33% 5 16,67% 2 6,67%

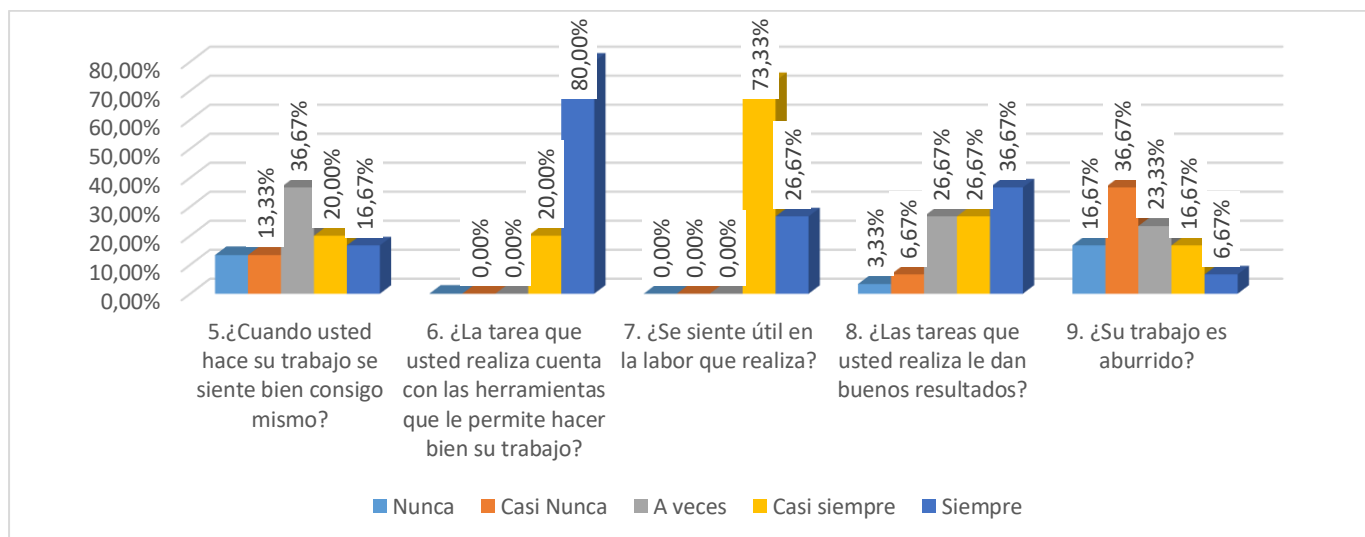


Figura 2. Datos correspondientes a la sub categoría desempeño de tareas.

**Interpretación:**

Realizadas las encuestas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta sub categoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 5: ¿Cuando usted hace su trabajo se siente bien consigo mismo?, un importante 13,33% nunca, un 13,33% casi nunca, un 36,67% a veces, un 20,00% casi siempre y un 16,67% que siempre, el trabajador se siente bien consigo mismo cuando cumple con las expectativas de su trabajo.

La pregunta 6: ¿La tarea que usted realiza cuenta con las herramientas que le permite hacer bien su trabajo? Se manifestó un importante 20,00% que casi siempre y un 16,67% que siempre los trabajadores cuentan con las herramientas para su eficiente trabajo.

Con respecto a la pregunta 7: ¿Se siente útil en la labor que realiza?; un considerable 73,33% que casi siempre y un 36,67% que siempre el trabajador se siente útil laborando en la empresa.

La pregunta 8: ¿Las tareas que usted realiza le dan buenos resultados?; un considerable 3,33% nunca, un 6,67% casi nunca, un 26,67% a veces, un 26,67% casi siempre y un 36,67% que siempre el trabajador cumple con sus tareas y eso le permite tener buenos resultados.

Finalmente, en relación a la pregunta 9: ¿Su trabajo es aburrido?, un importante el 16,67% nunca comentan que su trabajo es aburrido, un 36,67% casi nunca opina que su trabajo no es casi

muy aburrido, un 23,33% a veces piensa que su trabajo no es muy aburrido ya que siempre cumple con las expectativas, un 16,67% casi siempre opina que su trabajo es aburrido ya que le cuesta cumplir con las expectativas y un 6,67% que siempre es aburrido.

### 3.3. Categoría problema Condiciones Físicas

Tabla 4

Frecuencia y porcentajes de la subcategoría Condiciones Físicas

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. ¿Se siente satisfecho en la actividad que realiza?	4	13.33 %	4	13.33%	9	30.00%	7	23.33%	6	20.00%
11. ¿La distribución física del ambiente facilita la realización de sus labores?	0	0.00%	0	0.00%	2	6.67%	4	13.33%	24	80.00%
12. ¿El ambiente donde trabaja es confortable?	0	0.00%	0	0.00%	3	10.00%	20	66.67%	7	23.33%
13. ¿El espacio del almacén es el adecuado para el almacenaje de los productos?	1	3.33%	4	13.33%	10	33.33%	7	23.33%	4	13.33%
14. ¿El almacén tiene una buena infraestructura?	2	6.67%	10	33.33%	8	26.67%	7	23.33%	3	10.00%
15. ¿Existen las comodidades necesarias para un buen desempeño de las labores diarias?	5	16.67 %	6	20.00%	13	43.33%	3	10.00%	3	10.00%

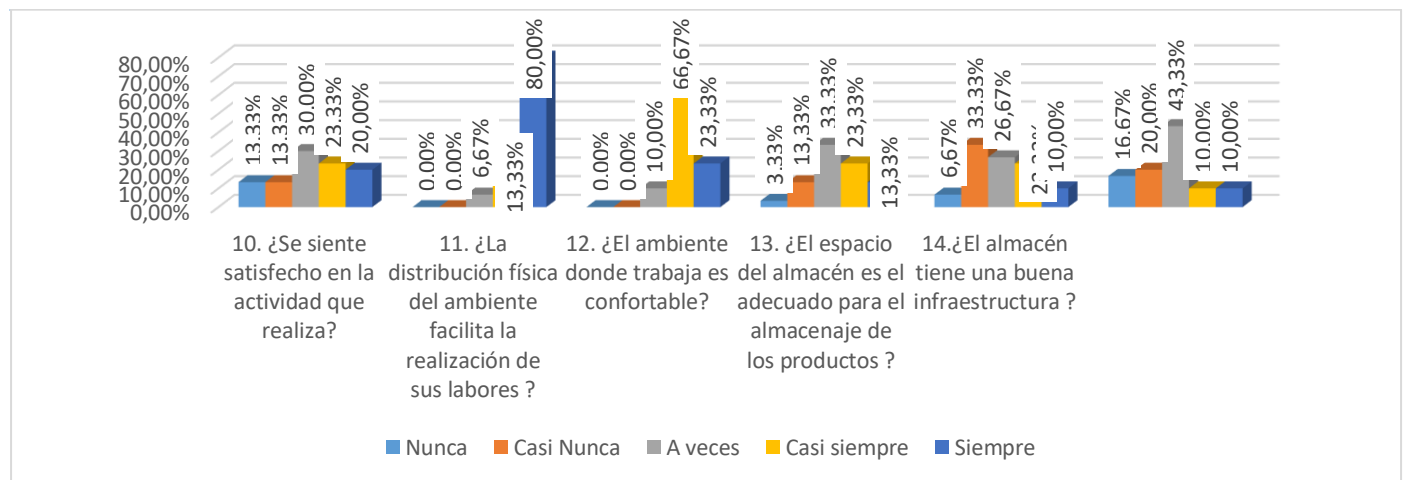


Figura 3. Datos correspondientes a la sub categoría condiciones físicas.

#### Interpretación:

Realizadas las encuestas, las preguntas y respuestas que se pueden interpretar de esta sub categoría se expresa a continuación: Con respecto a la pregunta 10: ¿ Se siente satisfecho en la actividad que realiza?, un importante 13,33% nunca el trabajador se siente satisfecho en la actividad que realiza,

ya que no cumple con todas sus expectativas, un 13,33% casi nunca el trabajador se siente satisfecho en la actividad que realiza, ya que casi nunca cumple con todas sus expectativas , un 30,00% a veces el trabajador se siente satisfecho en la actividad que realiza, ya que a veces cumple con todas sus expectativas, un 23,33% casi siempre el trabajador se siente satisfecho en la actividad que realiza, ya que casi siempre cumple con todas sus expectativas y un 20,00% que siempre el trabajador se siente satisfecho en la actividad que realiza, ya que cumple con todas sus expectativas.

La pregunta 11: ¿La distribución física del ambiente facilita la realización de sus labores? Se manifestó un importante 6,67% a veces la distribución física del almacén facilita las labores 13,33% que casi siempre la distribución física del almacén facilita las labores y un 80,00% que siempre la distribución física del almacén facilita las labores.

Con respecto a la pregunta 12: ¿ El ambiente donde trabaja es confortable?; un considerable 10,00% a veces el trabajador siente que el ambiente no es tan confortable ya que se siente energía negativa , un 66,67% que casi siempre el trabajador siente que el ambiente es tan confortable ya que se siente energía positiva y así el trabador puede trabajar a gusto y un 23,33% que siempre el trabajador siente que el ambiente es tan confortable ya que se siente energía positiva y así el trabador puede trabajar a gusto.

La pregunta 13 ¿ El espacio del almacén es el adecuado para el almacenaje de los productos?; un considerable 3, 33% nunca, el trabajador siente que el espacio no es el adecuado para almacenar los productos, ya que se pueden malograr y así afectar la calidad del producto , un 13,33% casi nunca, el trabajador siente que el espacio casi nunca es el adecuado para almacenar los productos, ya que se pueden malograr y así afectar la calidad del producto, un 26,67% a veces el trabajador siente que el espacio a veces es el adecuado para almacenar los productos, ya que se pueden malograr y así afectar la calidad del producto, un 23,33% casi siempre el trabajador siente que el espacio que casi siempre es el adecuado para almacenar los productos, ya que se pueden malograr y así afectar la calidad del producto y un 10,00% que siempre, el trabajador siente que el espacio es el adecuado para almacenar los productos, ya que se pueden malograr y así afectar la calidad del producto.

La pregunta 14 ¿ El almacén tiene una buena infraestructura?; un considerable 6,67 % nunca, el trabajador siente que el almacén no tiene buena infraestructura, ya que no cuenta con todas las protecciones necesarias , un 3, 33% casi nunca, el trabajador siente que el almacén que casi no tiene buena infraestructura, ya que casi nunca cuenta con todas las protecciones necesarias,

un 26,67% a veces el trabajador siente que el almacén no tiene buena infraestructura, ya que a veces cuenta con todas las protecciones necesarias, un 23,33% casi siempre, el trabajador siente que el almacén no tiene buena infraestructura, ya que a veces cuenta con todas las protecciones necesarias y un 10,00% que siempre el trabajador siente que el almacén no tiene buena infraestructura, ya que siempre cuenta con todas las protecciones necesarias.

Finalmente, en relación a la pregunta 15: ¿ Existen las comodidades necesarias para un buen desempeño de las labores diarias?, un importante el 16.67% nunca cuentan con las comodidades necesarias para su buen desempeño, ya que esa parte influye en que su trabajo de buenos resultados, un 20,00% casi nunca cuentan con las comodidades necesarias para su buen desempeño, ya que esa parte influye en que su trabajo de buenos resultados, un 43,33% a veces cuentan con las comodidades necesarias para su buen desempeño, ya que esa parte influye en que su trabajo de buenos resultados, un 10,00% casi siempre cuentan con las comodidades necesarias para su buen desempeño, ya que esa parte influye en que su trabajo de buenos resultados y un 10,00% que siempre cuentan con las comodidades necesarias para su buen desempeño, ya que esa parte influye en que su trabajo de buenos resultados.

Tabla 5.

*Pareto de la categoría gestión de almacén en la empresa de software, 2020*

Items	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
9. ¿Su trabajo es aburrido?	11	18.46%	18.46%	20%
14. ¿El almacén tiene una buena infraestructura?	15	23.08%	41.54%	20%
15. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	11	16.92%	58.46%	20%
4. ¿Su trabajo lo hace sentir realizado?	8	12.31%	70.77%	20%
5. ¿Cuándo usted hace su trabajo se siente bien consigo mismo?	8	12.31%	83.08%	20%
13. ¿El espacio del almacén es el adecuado para el almacenaje de los productos?	5	7.69%	90.77%	20%
8. ¿Las tareas que usted realiza le dan buenos resultados?	3	4.62%	95.38%	20%

3. ¿Está feliz por los resultados que logra en su trabajo?	3	4.62%	100.00%	20%
1. ¿El trabajo que usted realiza le permite desarrollarse eficazmente?	0	0.00%	100.00%	20%
10. ¿Se siente satisfecho en la actividad que realiza?	0	0.00%	100.00%	20%
11. ¿La distribución física del ambiente facilita la realización de sus labores?	0	0.00%	100.00%	20%
12. ¿El ambiente donde trabaja es confortable?	0	0.00%	100.00%	20%
2. ¿Disfruta de la labor que realiza en el trabajo?	0	0.00%	100.00%	20%
6. ¿La tarea que usted realiza cuenta con las herramientas que le permite hacer bien su trabajo?	0	0.00%	100.00%	20%
7. ¿Se siente útil en la labor que realiza?	0	0.00%	100.00%	20%

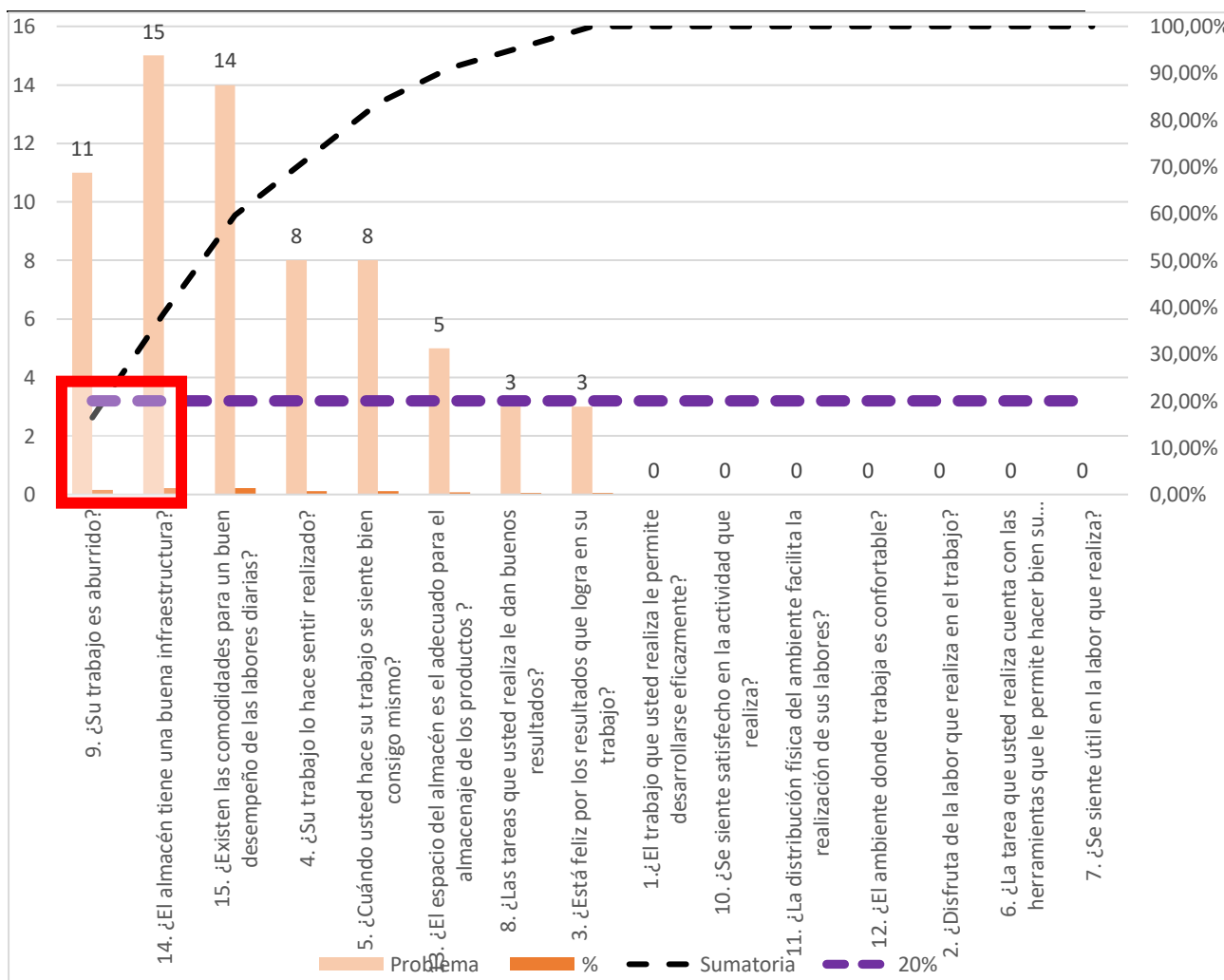


Figura 4. Pareto de la categoría Gestión de Almacén

**Interpretación:**

El análisis de se determinó a través de la tabla 4 y la figura 4 que Pareto La pregunta 9: ¿Su trabajo es aburrido? que pertenece a la subcategoría Desempeño de Tareas, es uno de los puntos críticos más resaltantes, seguida de la pregunta 14. ¿El almacén tiene una buena infraestructura? que pertenece a la subcategoría Condiciones Físicas. Esto determina que el empleado indica que su trabajo es aburrido ya que todo el registro es a mano y demora; además el almacén no cuenta con mucha capacidad para el almacenaje de los productos.

### 3.2 Descripción de resultados cualitativo

Para el análisis cualitativo se entrevistó a 4 colaboradores de la empresa de software, 2020, y se utilizó el programa Atlas TI, para el cruce de la información.

#### 3.2.1. Sub Categoría problema Desarrollo Personal

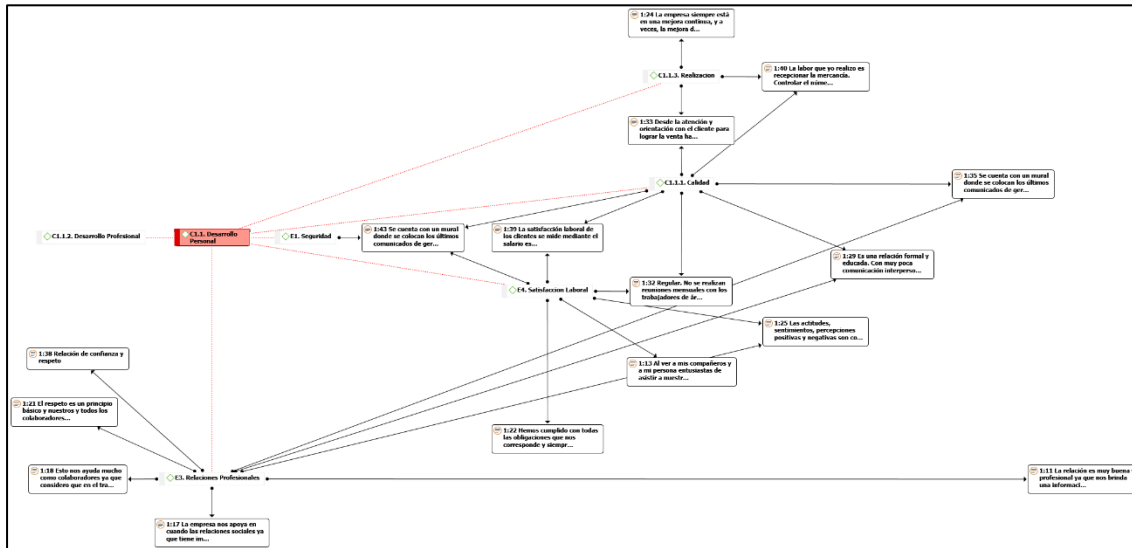


Figura 5. Red de la sub categoría desarrollo personal.

#### Interpretación:

Indicadores como seguridad, satisfacción laboral, calidad, relaciones profesionales, logros y desarrollo profesional apoyan el desarrollo personal.

En materia de seguridad, los trabajadores del almacén cuentan con todas las herramientas necesarias para realizar bien su trabajo, así como con el seguro que brinda la empresa en caso de accidente en el lugar de trabajo.



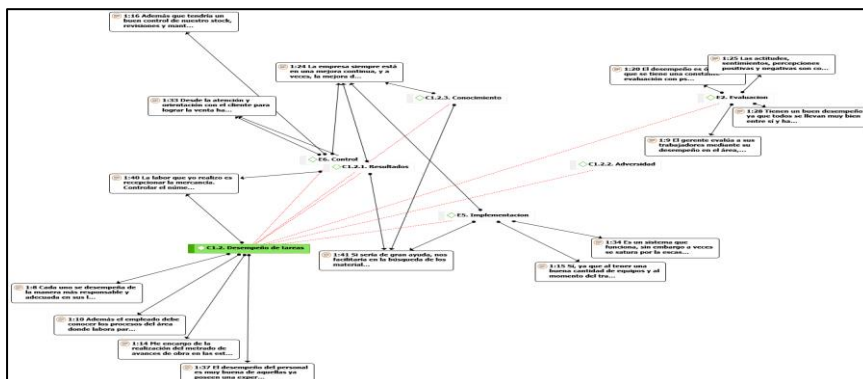
Desde la perspectiva de la satisfacción laboral, los empleados están satisfechos cuando se desempeñan bien en el trabajo, también se puede medir por el salario establecido, bonificaciones, regalías, etc., que pueden motivar a los trabajadores a trabajar más y lograr el mejor desempeño.

Asimismo, en cuanto a indicadores de calidad, la empresa cuenta con cámaras de seguridad, dos extintores y botiquines de primeros auxilios, además de hacer que los clientes se sientan cómodos, la empresa también cuenta con muebles en las mejores condiciones y bien iluminados.

En cuanto a los indicadores de relaciones profesionales, existe una relación respetuosa y profesional entre directivos y trabajadores, pues nos proporciona información sobre los riesgos de la actividad, presta atención a posibles problemas o inconvenientes, y es nuestro buen líder, la empresa. Apoyarnos en materia de relaciones sociales porque ha realizado las reglas básicas de convivencia de valores, trabajo en equipo, ayuda, compartir el éxito, comunicación verbal, no relaciones personales, afrontar conflictos, etc. Además, el directivo y sus empleados son muy respetados, Porque prestará atención a la seguridad de todos. De igual forma, en cuanto a la realización, los trabajadores del área de ventas participan y orientan a los clientes en las ventas, por ejemplo, lo que hago es recibir mercancías. Controle la cantidad de paquetes, registre los consumibles que se utilizan a diario, solicite materiales y almacene los pedidos.

Desde una perspectiva de desarrollo profesional, nos permite desarrollarnos en el ámbito laboral, por ejemplo, mi trabajo es gestionar todos los procesos relacionados con la organización y tomar decisiones adecuadas para la continuidad y mejora del proceso.

### 3.2.2. Sub Categoría problema Desempeño de Tareas



El desempeño de tareas se respalda en indicadores como son los resultados, la adversidad, el conocimiento, el control, la implementación y la evaluación. Con respecto a los resultados, el gerente recibe los resultados de los trabajadores de acuerdo al área que trabajan.

Desde la perspectiva de la adversidad, el personal debe superar cada problema o cualquier inconveniente que se presente en el área que trabaja.

Asimismo, en lo que respecta a los indicadores de conocimiento, las empresas están siempre en mejora continua, en ocasiones áreas como las áreas de logística y las mejoras en el control e inventario son el proceso de optimización de tiempos y control. También tiene un muro donde se publica la información de gestión más reciente sobre cambios de precio o inventario. Asimismo, también existe un grupo en WhatsApp en caso de imprevistos y observaciones de determinados productos o novedades.

En cuanto a los indicadores de control, la empresa tiene control de inventarios de productos, revisa los productos entregados intactos y mantiene el sistema a implementar en la empresa.

De igual manera, en cuanto a la implementación, la empresa implementará un sistema muy útil, que nos ayudará a encontrar materiales, porque la implementación del sistema será más útil, porque todos los productos se pueden registrar solo con el código, porque esto nos permitirá planificar. La implementación, verificación y acción nos ayudarán a minimizar el cuello de botella que actualmente encuentra la empresa.

Desde el punto de vista evaluativo, el gerente evalúa a sus trabajadores a través del desempeño de los empleados en el área y su eficiencia en el trabajo. Por lo tanto, para que los empleados sigan trabajando de manera efectiva, el gerente los motiva a través de regalías. Por lo tanto, los trabajadores se esfuerzan por hacer un buen trabajo. Además, debido a la evaluación constante de psicólogos y pruebas, el desempeño es mejor. Cada empleado es evaluado por su supervisor, quien evaluará la actitud, los sentimientos, las opiniones positivas y negativas del empleado y evaluará constantemente a los colaboradores.

### **3.2.3. Sub Categoría problema Condiciones Físicas**

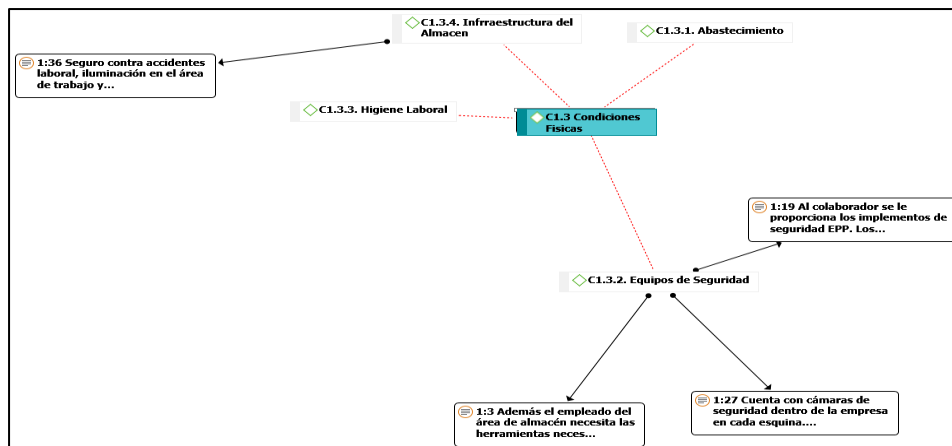


Figura 7. Red de la sub categoría condiciones físicas.

### Interpretación:

Los indicadores como el suministro, la infraestructura del almacén, higiene laboral y los equipos de seguridad pueden respaldar la condición física.

En cuanto al suministro, el área de almacén es responsable de proveer los productos requeridos por los clientes mediante la verificación del inventario de dichos productos.

Desde la perspectiva de la infraestructura de almacén, los trabajadores de la zona de almacén cuentan con seguro contra accidentes laborales, iluminación y medidas de protección: uniformes, guantes, calzado, equipos de seguridad e higiene, mobiliario en las mejores condiciones, ambiente de trabajo alejado del mundo exterior, ruido, buena iluminación e infraestructura adecuada.

En cuanto a los indicadores de higiene ocupacional, los empleados deben llevar buena ropa y los gerentes deben evaluar la ropa porque se debe dar una buena imagen a los clientes. Asimismo, en cuanto a equipos de seguridad, los colaboradores también están equipados con herramientas de seguridad epp.

El equipo de seguridad provisto a los empleados en el área de almacén, incluidas las instalaciones sanitarias y el entorno donde se encuentra el personal, lo hace sentir cómodo. Además, los empleados también cuentan con uniformes, guantes, calzado, equipos de seguridad e higiene y otras herramientas.

### 3.3. Diagnostico

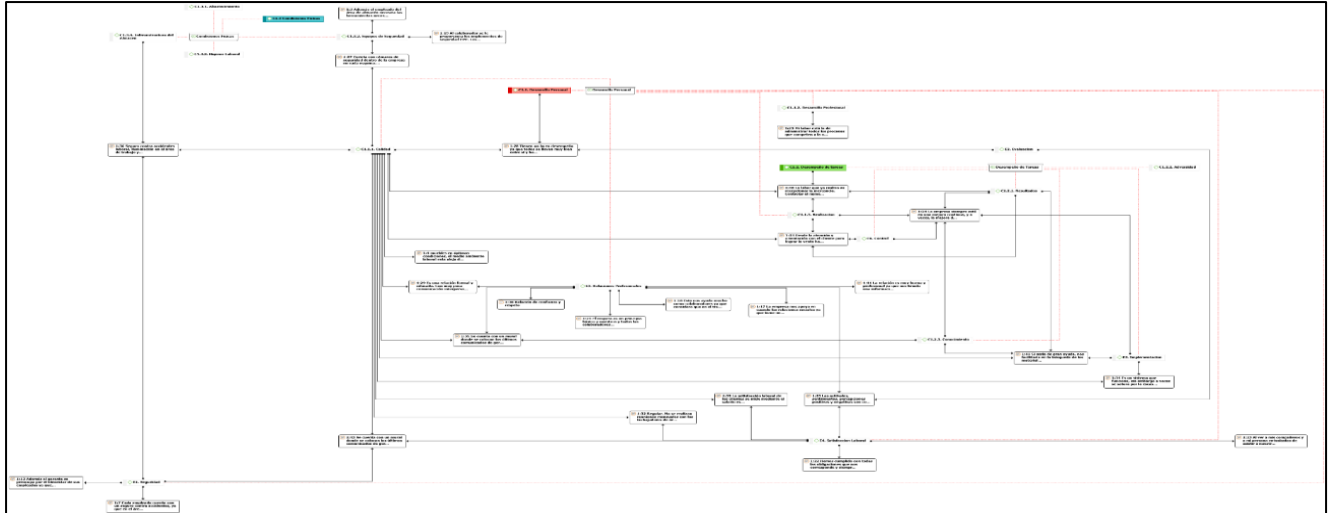


Figura 8. Red mixta de la categoría Gestión de Almacén.

**Interpretación:**

La gestión de almacén observada en la empresa de software departamental de Lima refleja una serie de dificultades rescatables en el espacio de almacén. Entre los datos cuantitativos y cualitativos, es importante que el diagnóstico tenga una baja demanda para el desarrollo personal. El 20% de los encuestados dijo que nunca se ha sentido satisfecho en el área de trabajo; otro 50% dijo que siempre o casi siempre se siente satisfecho en el área de trabajo. Esto confirma que no todos los empleados se sienten satisfechos en el ámbito laboral, porque el riesgo laboral es muy alto, por lo que están preocupados por los accidentes, pues el 60% de los empleados dijo que siempre brindan las herramientas necesarias para realizar su trabajo sin preocuparse por los accidentes. En materia de seguridad, los empleados del almacén cuentan con todas las herramientas necesarias para realizar bien su trabajo, así como con un seguro proporcionado por la empresa en caso de accidentes laborales. Desde la perspectiva de la satisfacción laboral, Cuando los empleados obtengan buenos resultados laborales, estarán satisfechos y serán medidos por un determinado salario, bonificación, regalías, etc. Esto motiva a los trabajadores a trabajar más duro y lograr el máximo rendimiento. Asimismo, en cuanto a indicadores de calidad, la empresa cuenta con cámaras de seguridad, dos extintores y botiquines de primeros auxilios, además de hacer que los clientes se sientan cómodos, la empresa también cuenta con muebles en las mejores condiciones y bien iluminados. En cuanto al indicador de relación profesional, existe una relación respetuosa y profesional entre gerentes y trabajadores porque nos brinda información sobre los riesgos de nuestras actividades, se concentra en posibles interrogantes o inconvenientes, y es nuestro buen

líder, la empresa nos apoya en las relaciones sociales porque ha realizado las reglas básicas de convivencia de valores, trabajo en equipo, ayuda, compartir el éxito, comunicación verbal, no relaciones personales, confrontación de conflictos, etc. Además, el gerente y sus empleados son muy populares La gente respeta, porque prestará atención a la seguridad de todos.

Del mismo modo, el punto clave es que muchos empleados no comprenden las tareas en cada campo. Se señaló que el 20% y el 30% de los empleados dijeron que nunca conocieron las tareas en su área, por lo que no dieron buenos resultados. El 50% y el 70% casi siempre y siempre conocen las tareas en su campo, trayendo así buenos resultados a la empresa. Además, el supervisor a cargo del área debe orientar a su equipo y explicar las tareas que completará cada persona. La empresa nos apoya en las relaciones sociales porque ha realizado las reglas básicas de convivencia de valores, trabajo en equipo, ayuda, compartir el éxito, comunicación verbal, no relaciones personales, confrontación de conflictos, etc. Además, el gerente y sus empleados son muy populares La gente respeta, porque prestará atención a la seguridad de todos.

En cuanto al resultado, el gerente recibe el resultado según el área de trabajo del trabajador. Desde la perspectiva de la adversidad, los empleados deben superar todos los problemas o inconvenientes encontrados en el campo de trabajo. Asimismo, en lo que respecta a los indicadores de conocimiento, las empresas están siempre en mejora continua, en ocasiones áreas como las áreas de logística y las mejoras en el control e inventario son el proceso de optimización de tiempos y control. También tiene un muro donde se publica la información de gestión más reciente sobre cambios de precio o inventario. Del mismo modo, habrá un grupo en WhatsApp para evitar imprevistos y observaciones de determinados productos o novedades. En cuanto a los indicadores de control, la empresa cuenta con control de inventario de productos, revisión de productos entregados intactos y mantenimiento del sistema a implementar en la empresa. De igual forma, en cuanto a la implementación, la empresa implementará un sistema muy útil, que nos ayudará a encontrar materiales, porque la implementación del sistema será más útil porque todos los productos se pueden registrar solo con el código, porque esto nos permitirá planificar. , Ejecutar, verificar y tomar medidas, lo que nos ayudará a minimizar el cuello de botella que la empresa encuentra actualmente. Desde un punto de vista evaluativo, el gerente evalúa a sus trabajadores por su desempeño en el área y su eficiencia en el trabajo, por lo que para que los empleados sigan trabajando de manera efectiva, el gerente los motiva a través de regalías, por lo que los trabajadores se esfuerzan por hacer buen trabajo para ti.

## **Propuesta**

La propuesta es implementar un software para la gestión de almacén, este software va a permitir a llevar un mejor control en el área de almacén.

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

Se identifican los siguientes problemas en el área de almacén: Procesos y procedimientos no actualizados, stock de los productos y demora en la actualización de los datos en el kardex.

### **3.4.2 Consolidación del problema**

La empresa no cuenta con procesos y procedimientos no actualizados ya que hay muchas fallas en los procesos, la empresa cuenta con un stock de pocos productos y de muy poca capacidad y demora en la actualización de los datos en el kardex.

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

Las teorías que sustentan mi tesis son las siguientes: ingeniería de software, sistemas de información y teoría de sistemas. Según B. Boehm (1976), “la ingeniería de software incluye la aplicación práctica del conocimiento científico en el diseño y construcción de programas”. Según Peña (2006), “un sistema de información es un conjunto de elementos interconectados diseñados para llamar la atención de las personas hacia las necesidades”. Según Bertalanffy (1901-1972), la teoría de sistemas es el mecanismo de integración entre la ciencia y el desarrollo de modelos.

### **3.4.2. Problemas**

Al momento de realizar la presente investigación se tuvieron restricciones con la recopilación de información, así como para realizar las encuestas y entrevistas ya que la disponibilidad de tiempo de los administradores y jefes es muy reducida.

### **3.4.4. Problemas**

Al momento de realizar la presente investigación se tuvieron restricciones con la recopilación de información, así como para realizar las encuestas y entrevistas ya que la disponibilidad de tiempo de los administradores y jefes es muy reducida.

### **3.4.5. Elección de la alternativa de solución**

La propuesta es implementar un software para la gestión de almacén, este software va a permitir a llevar un mejor control en el área de almacén.

Diagnóstico	Priorización de los problemas	Consolidación del problema	Fundamentos de la propuesta	Nombre de la categoría solución
1.- que el trabajo que realiza no logra realizarse eficazmente, según la pregunta 1: ¿El trabajo que usted realiza le permite desarrollarse eficazmente? un 25% opina que el área donde trabaja ya que no logra las expectativas del empleado. 2.- los trabajadores disfrutan haciendo su trabajo y se esfuerzan, según la pregunta 2: ¿Disfruta de la labor que realiza en el trabajo? la pregunta un 36.67% ya que consigue buenos resultados en el área que desempeña	<b>Problema 1. Procesos y procedimientos no actualizados</b>	La empresa no cuenta con procesos y procedimientos no actualizados, la empresa cuenta con un stock de poco productos y sus procesos de controles no se encuentran automatizados	Ingeniería de software Sistemas de Información Teoría de Sistemas	Implementación de un software para la gestión de almacén
1.- La empresa no cuenta con mucho stock de los productos 2.- No hay variedad de stock 3.- No hay capacidad para el stock de los productos:	<b>Problema 2. Stock de los productos</b>			
4.- Demora en el registro de datos de los productos hechas a mano 5.- Demora en las entregas de los productos a los clientes 6.- Demora en la administración de todos los productos	<b>Problema 3. Demora en la actualización de los datos en el kardex</b>			

Figura 9. Elección de la alternativa de solución

### 3.4.6. Objetivos de la propuesta

Los objetivos planteados para la propuesta están considerados en la tabla N° 06

Tabla 6

*Lista de objetivos de la propuesta*

Ítem	Objetivos
1	Análisis de Requisitos
2	Diseño del sistema
3	Prototipo

### 3.4.7. Justificación de la propuesta

La propuesta es implementar un software para la gestión de almacén, nos permitirá optimizar el proceso de almacenamiento de los productos, para que los empleados se sientan a gusto haciendo su trabajo, además garantizar la entrega de productos en buen estado.

### 3.4.8. Planificación del Proyecto

Para la planificación del proyecto se contemplan 3 Sprint de acuerdo con cada objetivo propuesto en la investigación.

Tabla 7

*Planificación del Proyecto*

N°	Nombre de Iteración	Fecha Inicio	Fecha Fin
S1	Análisis de Requisitos	19/05/2020	31/05/2020
S2	Diseño del sistema	31/05/2020	17/06/2020
S3	Prototipo	17/06/2020	09/07/2020

### 3.5. Objetivo 1

Modelamiento del proceso de control de acceso vehicular 45

#### 3.5.1. Justificación de la propuesta

El modelamiento del proceso del registro de entrada y salida del producto, nos permite conocer la secuencia de cómo se registra el producto y la salida de este producto.

#### 3.5.2. Modelamiento del proceso actual

El modelamiento del proceso, es la situación actual del proceso, al mapear los procesos nos permite hacer una toma de decisiones más eficiente

##### 3.5.2.1. Ingreso y salida de productos

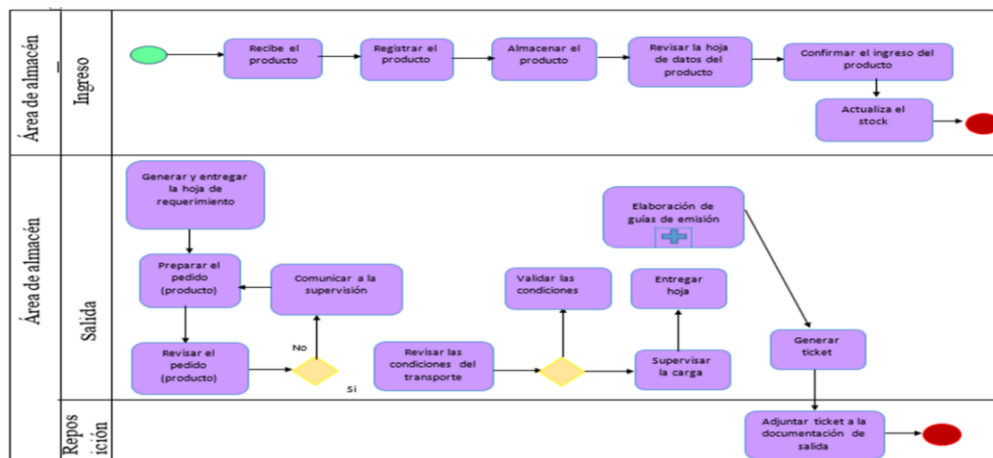


Figura 10. Ingreso y Salida de productos

Se recibe el producto de ahí se registra el producto, después se almacena el producto, se revisa de datos del producto, se confirma el ingreso del producto y se actualiza el stock. En la salida se genera y entrega la hoja de requerimiento, se prepara el pedido, se revisa el pedido, si es conforme se revisa las condiciones del transporte y si no es conforme se comunica a la supervisión y se vuelve a preparar el pedido, después de revisar las condiciones del transporte si es conforme se supervisa la carga y si no es conforme no se valida las condiciones, después de supervisar la carga se entrega



la hoja y se elabora las guías de remisión después se genera un ticket y en la guía se adjunta el ticket y se repone el stock de los productos.

### 3.5.3. Plan de actividades y cronograma

Tabla 8

#### *Actividades del Objetivo 1*

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin
1	Agendar reuniones	19/05/2020	1	20/05/2020
2	Reuniones de trabajo	20/05/2020	1	21/05/2020
3	Acta de reunión	21/05/2020	1	22/05/2020
4	Elaborar documento de análisis	22/05/2020	3	25/05/2020
5	Revisión por usuarios	25/05/2020	3	28/05/2020
6	Aprobación del análisis	28/05/2020	3	31/05/2020

### 3.5.4. Presupuesto

Tabla 9

#### *Presupuesto del objetivo 1*

Nro.	Actividad	Fin
AC1	Agendar reuniones	100
AC 2	Reuniones de trabajo	100
AC 3	Acta de reunión	200
AC 4	Elaborar documento de análisis	100
AC 5	Revisión por usuarios	100
AC 6	Aprobación del análisis	80

### 3.6. Objetivo 2

Identificar las necesidades funcionales y tecnológicas

#### *3.6.1. Justificación de la propuesta del objetivo 2*

La identificación de las necesidades funcionales de un proceso nos permite relacionar las actividades, desempeño y tiempo de cada actividad dada. Al tener identificado las necesidades

funcionales y tecnologías, se puede evaluar la factibilidad y el impacto del desarrollo de la tecnología.

### 3.6.2. Diagrama de Caso de Uso del Empleado

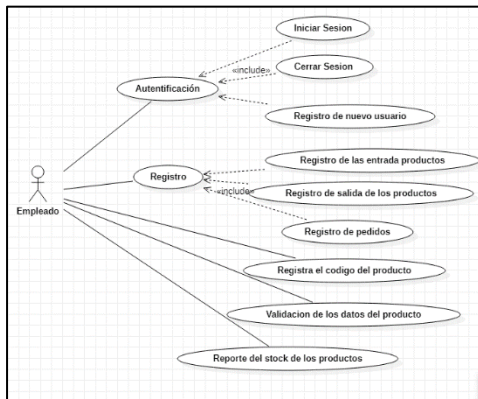


Figura 11. Caso de uso del Empleado

El empleado lo primero que hace es autenticarse, inicia sesión y cuando se registra un nuevo usuario, además el empleado registra la entrada y salida de los productos de almacén a almacén, también registra los pedidos de los clientes o lo que pide otro almacén, también el empleado registra el producto por código, también se encarga de la validación de datos del producto y también hace el reporte del stock de los productos.

### 3.6.3. Requisitos Funcionales del Cliente

Tabla 10

#### Requisitos Funcionales del Empleado

ID. Requisito	Descripción del Requisito
RF1	Autenticación
RF2	Registro de las entradas de los productos.
RF3	Registro de las salidas de los productos.
RF4	Registro de pedidos.
RF5	Registra el código del producto
RF6	Validación de los datos del producto
RF7	Reporte del stock de los productos

### 3.7. Objetivo 3

Diseñar el prototipo de la propuesta

### 3.7.1. Justificación de la propuesta

El diseño de la propuesta nos ayuda a representar la solución planteada para que el negocio pueda identificar si la solución planteada cumple con las necesidades y expectativas identificadas en el planteamiento del problema.

### 3.7.2. Arquitectura Conceptual



Figura 12. Arquitectura Conceptual de la Empresa de software

En la capa de presentación tenemos el sistema web que es el tipo de Windows 10, también tenemos que en la nube se guarda la base de datos, en la capa de negocio tenemos el servidor de aplicaciones los programas que se va a utilizar es el Android Studio y java para el procesamiento de datos, en la capa de datos, tenemos programas como Microsoft SQL, Windows server 2016 y SQL management server para el mapeo de los datos.

### 3.7.3. Arquitectura de Base de Datos

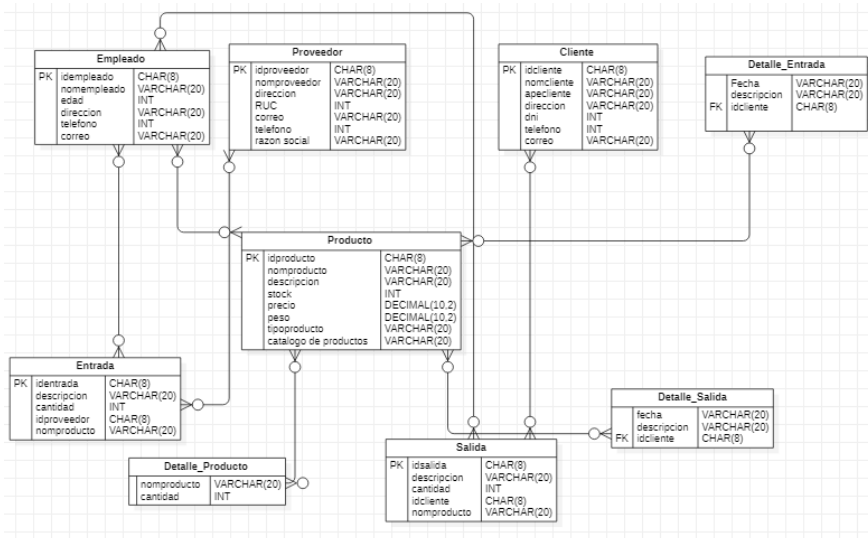


Figura 13. Arquitectura de Base de Datos

En la arquitectura de base de datos se generaron los siguientes datos: empleado: idempleado, nomempleado, edad, dirección, teléfono y correo; proveedor: idproveedor, nomproveedor, dirección, RUC, correo, teléfono y la razón social; cliente: idcliente, nomcliente, apecliente, dirección, DNI, teléfono y correo; producto: idproducto, nomproducto, descripción, stock, precio, peso, tipoproducto y catálogo de productos; entrada: identrada, descripción, cantidad, idproveedor y nomproducto; salida: idsalida, descripción, cantidad, idcliente y nomproducto; detalle\_producto: nomproducto y cantidad; detalle\_entrada: fecha, descripción y idcliente; detalle\_salida: fecha, descripción y idcliente; todos esos son los datos sacados de la empresa.

### 3.7.4. Prototipos

a. RF1 (Autenticación).- Para poder ingresar se debe dar click en iniciar sesión, el usuario ingresa al sistema con su usuario y su contraseña

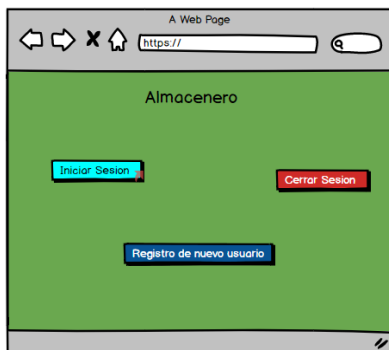


Figura 14: Ingreso al sistema



Figura 15: Inicio de sesión

RF2 (Registro de las entradas de los productos): ingreso de la entrada de nuevos productos al area del almacén



Figura 16: Plantilla de Ingreso de la entrada de nuevos productos



Figura 17: Entradas de los productos

RF3 (Registro de las salidas de los productos): Se registra la salida de productos para otro almacén o para los clientes.

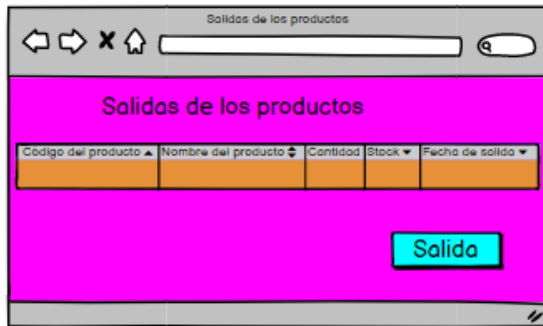


Figura 18: Plantilla de Registro de salidas de los productos



Figura 19: Salidas de los productos

RF4 (Registro de pedidos): Se muestra el registro de pedidos por parte del cliente y del almacén.

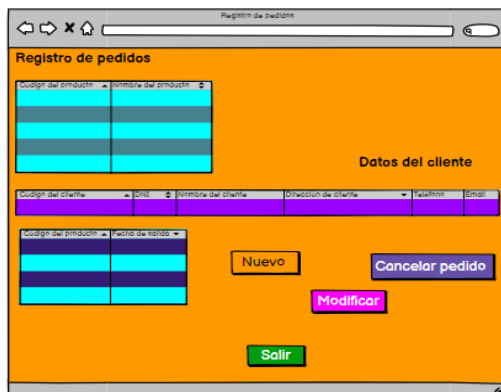


Figura 20: Plantilla de Registro de pedidos

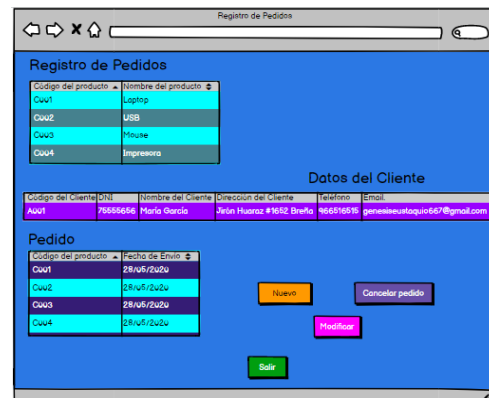


Figura 21: Registro de pedidos del cliente

RF5 (Registra el código del producto): Se registran los nuevos productos según su código



Figura 22: Plantilla que Registra el código del producto



Figura 23: Registra el código de los nuevos productos

RF6 (Validación de los datos del producto) : Se valida el registro de los nuevos productos que han llegado

Código del Producto	Descripción del Producto	Cantidad	Validación

Figura 24: Plantilla de Validación del producto

Código del producto	Descripción del Producto	Cantidad	Validación
C005	Audifonos	100	Si
C006	Celular	100	Si
C007	Cargador	100	Si
C008	MP3	200	Si

Figura 25: Validación de los datos del producto

RF7 (Reporte del stock de los productos): Se obtiene el reporte del stock de todos los productos del almacén.

Producto	Stock	Cantidad	Can. Dis. Venta	Precio

Figura 26: Plantilla de Reporte del stock de los productos

Producto	Stock	Cantidad	Can. Dis. Venta	Precio
Laptop	50	100	1	S/ 1200.00
USB	100	200	1	S/70.00
Mouse	70	100	1	S/100.00
Impresora	110	200	1	S/1700.00
Audifonos	50	100	1	S/ 50.00
Celular	70	100	1	S/ 1500.00
Cargador	90	100	1	S/ 40.00
MP3	200	100	3	S/ 60.00

Figura 27: Reporte del stock de los producto

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

### **4.1 Discusión**

La investigación tiene como principal objetivo mejorar el proceso de almacenamiento, diseñando y optimizando los procesos claves del negocio, el diseño de una arquitectura de datos y el diagrama de base de datos para poder diseñar el prototipo del software que permitirá mejor el proceso actual. En el diagnóstico cuantitativo, en la subcategoría desempeño de tareas, se verifica que 16,67% nunca que el área donde trabajan se sienten aburrido ya que todo el registro es manual y en la subcategoría condiciones físicas, se verifica que 6,67 % nunca, el trabajador siente que el almacén no tiene buena infraestructura, ya que no cuenta con todas las protecciones necesarias.

En el diagnóstico cualitativo se verifico que la empresa debe optimizar el registro de productos utilizando nuevas tecnologías y software, así mismo eliminar el registro manual, en este diagnóstico salieron 3 categorías emergentes: desarrollo profesionales, relaciones profesionales y evaluación.

Es por eso que se planteó la solución de implementar un software, para agilizar y optimizar el tiempo de registro de los productos, y que los empleados no se sientan estresados y tener mucha más capacidad de almacenaje.

### **4.2 Conclusiones**

**Primera:** La investigación tiene como objetivo principal es mejorar la gestión de almacén, para esto realizaremos la arquitectura de datos y diagrama de base de datos para poder diseñar el prototipo del sistema web.

**Segunda:** En base a nuestros diagnósticos cualitativos y cuantitativos, nos dio de resultado 3 problemas, donde el más importante fue los procesos y procedimientos no actualizados, esto va muy enlazado a la solución de nuestro problema.

**Tercero:** El software permitirá mayor fluidez a la hora de registrar el producto y tener más espacio en el almacén.

### **Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda a la empresa de software, 2020 implementar un sistema web propuesto para la gestión de almacén, se integre con otros módulos que tengas implementado en la empresa, como por ejemplo de ventas y compras, si no cuentan con esto, tomarlo como propuesta para futuros proyectos. Esto permitirá mejorar la fluidez de todos los procesos.

**Segunda:** Se recomienda capacitar a todo el personal que interviene con el área de almacén, para entender de una mejor manera, el uso adecuado del sistema web y así mejorar el índice de niveles altos de los resultados del cuestionario.

**Tercera:** Capacitar al área de sistemas, para cuando se entregue el código fuente del proyecto, ellos puedan entender fácilmente, esto permitirá poder integrarse con otros módulos que la empresa está desarrollando en otras gestiones internas y externas de la empresa.

**Cuarta:** Contar con un servidor o plan estratégico para salvaguardar la información, ante posibles ataques o falla técnica del equipo



## REFERENCIAS

1. Alcaide, A. (2008). "Parámetros para evaluar el desempeño de almacenes", Recuperado el 13 de diciembre de 2008 de <http://ccia.cujae.edu.cu/index.php/siia/siia2008/paper/download/1084/182>
2. Adriana, H. (2004). "Inventario y reordenamiento del almacén de herramienta en la empresa de mantenimiento y manufactura industrial. C.A "
3. Alfonso Alarcón Casaña (2019). "Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en lima"
4. Ashby, W. (1978). Sistemas y sus medidas de información, en G. J. Klir
5. Ballou Ronald H. "Logística Empresarial - Control y Planificación". Ediciones Díaz Santos, S.A. Año1998
6. Bernal (2010). Entrevista es necesario recalcar que se define como un instrumento para recoger información mediante el dialogo
7. Bertalanffy, V.L.: "Théorie générales des systémes", Dunod, Paris, 1973. Sobre la noción
8. Camila Valentina Huamani Jara (2016). "Evaluación de la gestión de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC " , Tarapoto - 2016
9. Correa Espinal, A; Gómez Montoya, R; Cano Arenas, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC) Estudios Gerenciales, vol. 26, núm. 117, octubre-diciembre, pp. 145-171 Universidad ICESI Cali, Colombia
10. Dunlop, J.: "Industrial Relations Systems", Harvard University Press, 1991. Un sistema de relaciones laborales puede también ser definido según GEORGE SPYROPOULOS, como las estructuras y los procedimientos por medio de los cuales, se establecen las normas de trabajo y se adoptan las decisiones entre las partes del mismo.
11. De Diego Morillo, A (2015). Diseño y organización del almacén. Ediciones paraninfo, S, A. Madrid
12. Ferrin Gutiérrez A (2007), Gestión de Stock en la Logística de Almacenes, Madrid: Editorial FC editorial.
13. Goicoche,M.(2009).Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica

14. Guevara, M. (2004). Modelo de Administración de Manejo de Inventarios en Empresas Comercializadoras por medio de redes de distribución. San Salvador: Ediciones Úbeda.
15. Huamán, Mario (2017). “Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017”
16. Lopez y Facheli (2015). Encuesta al proceso de investigación en el cual se realiza una serie de preguntas escritas a un grupo específico llamado muestra
17. Mesarovic, M. (1964). Las propiedades formales generales de sistemas, sistemas cerrados y abiertos, etc.
18. Mendoza, W. (2014). Optimización de la organización y Funcionamiento de los almacenes de la Administración nacional de electricidad (Ande). Para obtener la Maestría en organización, sistemas y métodos, Universidad Nacional de Asunción, Facultad de ciencias económicas, San Lorenzo, Paraguay
19. Ortiz, M; García, M; Paladines, M; Rodríguez, R; Murcia, L (2018). Gestión de inventarios, almacenes y aprovisionamientos. UNAD.
20. Perdiguero, M. (2017) Organización y diseño de almacén. IC Editorial. Málaga.
21. Tejero, Anaya. "Almacenes análisis, diseño y organización". Madrid, España: Editorial, 2008
22. Yessi Bendezú Retamozo (2017). “Gestión del almacén en un hospital nacional de lima en el año 2017”
23. Zenith Manihuari Montilla (2017). “Análisis de la Gestión de Almacenes en la Farmacia América S.R.L", Periodo 2017

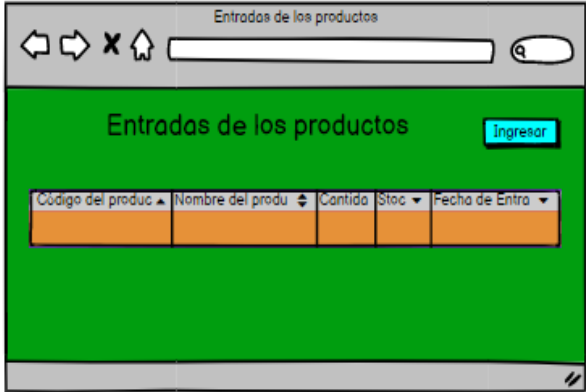
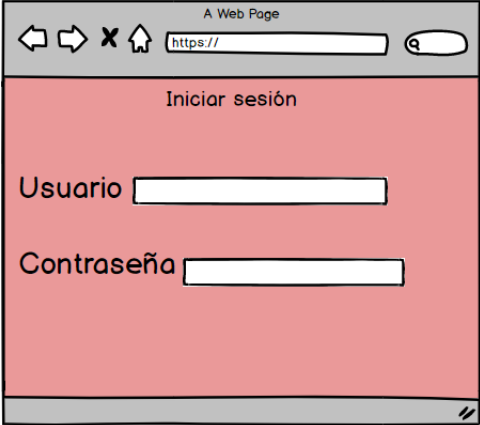
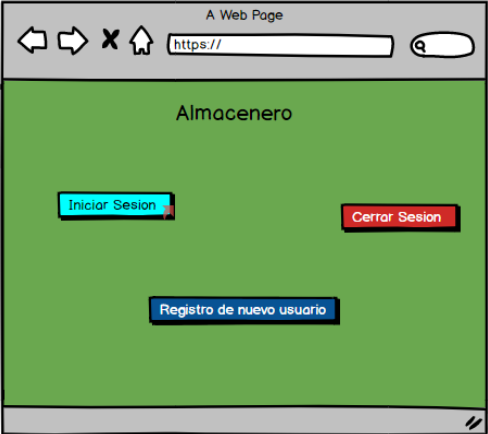


## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Gestión de almacén		
		Sub categorías	Indicadores	
a) Cuál es la situación actual de la empresa por la falta de implementación de software para la gestión de almacén?	a) Analizar la falta de implementación del Software en la empresa de software Lima, 2020	Desarrollo de personal	1. Calidad 2. Desarrollo Profesional 3. Realización	
		Desempeño de tareas	4. Resultados 5. Adversidad 6. Conocimiento	
		Condiciones físicas	7. Abastecimiento 8. Equipos de Seguridad 9. Higiene Laboral 10. Infraestructura de almacén	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Indicadores emergentes		
b) Qué factores de mayor relevancia que inciden en el proceso del almacenamiento en empresa de software Lima, 2020?	b) Determinar los factores con mayor relevancia que inciden en el proceso almacenamiento de la empresa de software Lima, 2020	Desarrollo profesionales Relaciones profesionales Evaluación		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Tipo: Nivel: Método:		Población:200 Muestra:20	Observación La Entrevista El Cuestionario	Prueba

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



Registro de las entradas de los productos

### Entradas de los productos

Código del producto	Nombre del producto	Cantidad	Stock	Fecha de Entrada
C001	Laptop	80	70	15/05/2020
C002	USB	70	130	15/05/2020
C003	Mouse	50	80	15/05/2020
C004	Impresora	90	110	15/05/2020

Salidas de los productos

### Salidas de los productos

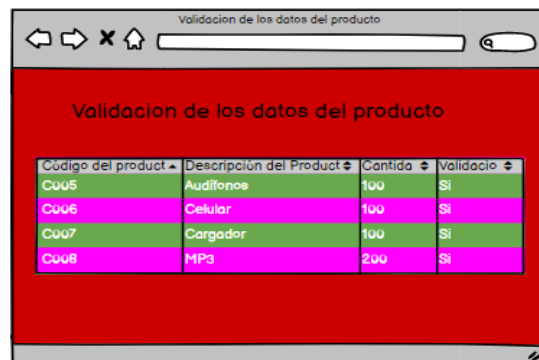
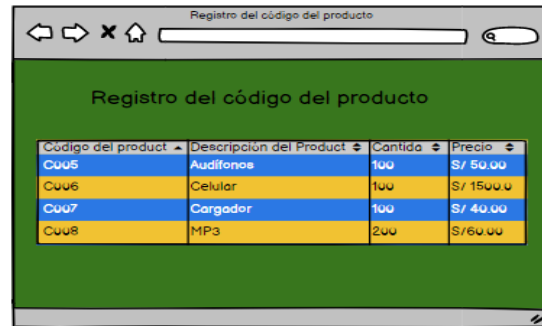
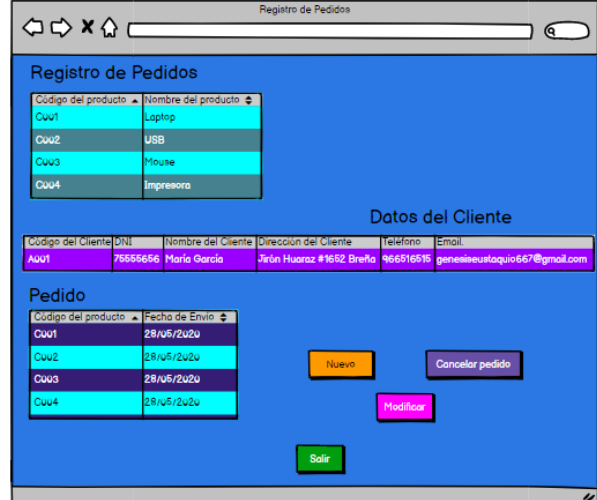
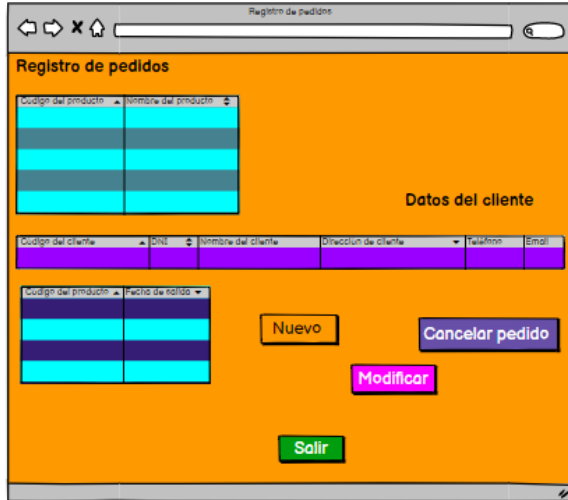
Código del producto	Nombre del producto	Cantidad	Stock	Fecha de salida

Salida

Registro de las salidas de los productos

### Salidas de los productos

Código del producto	Nombre del producto	Cantidad	Stock	Fecha de salida
C001	Laptop	40	100	25/05/2020
C002	USB	80	130	25/05/2020
C003	Mouse	60	100	25/05/2020
C004	Impresora	70	110	25/05/2020



Reporte del stock de los productos

Reporte del stock de los productos

Producto	Stock	Cantidad	Can. Dis. Venta	Precio



Anexo 3: Artículo de investigación

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE ALMACÉN EN LA EMPRESA DE SOFTWARE, 2020**

**PROPOSAL FOR THE IMPLEMENTATION OF A SOFTWARE FOR WAREHOUSE MANAGEMENT IN THE SOFTWARE COMPANY, 2020**

Br. Eustaquio Bazan, Genesis Isabel

**Resumen**

La presente tesis es un trabajo de investigación que se enfoca en desarrollar un sistema de gestión de almacén para la empresa de software, 2020, que incluye el almacenaje de los productos y la correcta distribución de los productos en cada área. El conocimiento y aplicación de software permitirá la buena administración y gestión en el área de almacén; además será el inicio de una serie de acciones a realizar orientadas hacia la mejora continua. Se utilizó un enfoque mixto analiza los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación, además la población a la cual está referida el presente estudio lo constituye los trabajadores la empresa de software, 2020, la población está representada por el conjunto conformado por los empleados en el área de almacén, la muestra son los empleados del área de almacén, ya que es esa área la que se está evaluando y al implementar el software se corregirá todos los errores.

En los empleados se recolecto la información mediante encuestas y entrevistas y se observó que muchos de los empleados se quejaron del espacio del almacén, también se observó que muchos de los empleados se quejaron porque no se contaba con equipos de seguridad, además en las encuestas se observó que el empleado hay veces que no se sienten satisfechos en el área donde trabajan.

Finalmente el software de gestión de almacén propuesto permitirá la fácil coordinación y distribución de los productos dentro del almacén, también vamos a ver el prototipo del software ya implementado en la empresa, y el funcionamiento del software. Además al implementar el software se va a tener un orden en el almacén y un buen registro de los productos.

**Palabras claves:** Software, Proceso de Negocio, Gestión de almacén, desarrollo personal, desempeño de tareas y condiciones físicas

### **Abstract / O resumen**

This thesis is a research work that focuses on developing a warehouse management system for company 11 and 6 S.A.C content, which includes the storage of products and the correct distribution of products in each area. Knowledge and application of software will allow good administration and management in the warehouse area; it will also be the beginning of a series of actions to be carried out aimed at continuous improvement.

A mixed approach was used to analyze the qualitative and quantitative data of the research. In addition, the population to which the present study refers is made up of workers from the company 11 and 6 SAC contents, the population is represented by the set made up of employees in the warehouse area, the sample is the employees of the warehouse area, since it is that area that is being evaluated and when implementing the software all errors will be corrected.

In the employees, the information was collected through surveys and interviews and it was observed that many of the employees complained about the warehouse space, it was also observed that many of the employees complained because there were no security teams, also in the surveys, observed that the employee there are times that they are not satisfied in the area where they work.

Finally, the proposed warehouse management software will allow the easy coordination and distribution of the products within the warehouse; we will also see the prototype of the software already implemented in the company, and the operation of the software. Also when implementing the software you will have an order in the warehouse and a good record of the products.

**Key words:** Software, Business Process, Warehouse Management, personal development, task performance and physical conditions

### **Introducción**

En la empresa Minera Perú Copper se va a rediseñar el almacén ver el impacto que causa esta rediseñacion que busca mantener un almacén cerca del cliente final, que la cantidad de stock del producto final pueda satisfacer la demanda del comprador; el financiero que busca

tener stocks ideales para poder reducir costos y aumentar la rentabilidad de la empresa y producción que busca suficiente espacio para almacenar la suficiente materia prima y no tener ningún tipo de problema con el flujo de proceso productivo. En la empresa minera Perú Copper se adquirieron las concesiones y los activos mineros de Toromocho, siendo uno de los proyectos de cobre más grande del país. Uno de sus objetivos es convertirse en una empresa polimetálica de presencia mundial y sostenible y la seguridad en sus operaciones.

En la empresa comercial en Piura es una empresa dedicada a la comercialización de toda clase de prendas de vestir para damas, caballeros y niños de todas las edades que comenzó sus actividades en el año 2008. Su capital inicial fue de 400.000.00. En la empresa comercial Piura se utiliza el sistema de Kárdex que es un registro de manera organizada de la mercancía que se tiene en un almacén. Para hacerlo, es necesario hacer un inventario de todo el contenido, la cantidad, un valor de medida y el precio unitario. La empresa Comercial Piura tiene por vocación encontrar las mejores soluciones para sus problemas de almacenamiento, clasificación y puesta a disposición de componentes expediciones o de toda clase de mercancías en general.

La tesis de investigación que se enfoca en implementar un software para el área de almacén para la empresa de software durante el periodo 2020, que incluye el almacenamiento y la distribución de los productos en cada área. El conocimiento y aplicación de software permitirá la buena administración y gestión en el área de almacén; además será el inicio de una serie de acciones a realizar orientadas hacia la mejora continua.

### **Marco teórico**

Para nuestro proyecto de investigación nos vemos respaldados con las teorías; la teoría de Ingeniería de Software es el estudio de los principios y metodologías para desarrollo y mantenimiento de sistemas de software. (Zelkovits, 1978). La ingeniería del software incluye la aplicación práctica del conocimiento científico en el diseño y construcción de los programas y la documentación requerida para su desarrollo, operación y mantenimiento. (Boehm, 1976). La ingeniería del software trata del establecimiento de los principios y métodos de la Ingeniería a fin de obtener software de modo rentable que sea fiable y trabaje en máquinas reales. (Bauer, 1972).

La teoría de sistemas de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones. (Peña, 2006). La teoría de sistemas de información conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Teniendo muy en cuenta el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar y el recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema. (Peralta, 2008)

La Teoría General de Sistemas nos ayuda a entender y nos aproxima en una forma ordenada y cinética a la realidad en que vivimos y con la que interactuamos constantemente, igualmente nos orienta a que realicemos un trabajo transdisciplinario (Nicolescu, 2002). La teoría de sistemas consiste en un enfoque multidisciplinario que hace foco en las particularidades comunes a diversas entidades. (Ludwig von Bertalanffy (1901–1972). La teoría de sistemas se define como cualquier conjunto de variables que el observador selecciona de las disponibles en la “máquina real. (Ashby, 1978). La teoría de sistemas es cualquier subconjunto de un producto cartesiano generalizado. (Mesarovic, 1964).

A continuación, definimos las categorías y subcategorías considerables para la elaboración y desarrollo de la investigación a continuación.

En primer lugar, tenemos la categoría problema denominada gestión de almacén. Una gestión de almacén refiere al proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaboracion, terminados, así como el tratamiento en información de datos generados. “La gestión de almacén se sitúa en el mapa de procesos logísticos entre la Gestión de Existencias y el Proceso de gestión de pedidos y distribución. Además la primera razón de ser de un almacén nace de la natural imposibilidad practica de reducir a cero el lapso de tiempo entre la preparación para consumo de un elemento material y el acto en si del consumo, bien por pura imposibilidad de ajustar oferta con demanda, bien por las características del producto. En segundo lugar existen razones puramente financieras que dan sentido al uso de almacenes por parte de la empresa”. (Baixauli, 2015).

Lo más importante de la gestión de almacén es la buena administración del almacén facilita el logro de ahorros potenciales, así como el aumento de utilidades. “Su importancia estratégica incluye la participación integral junto con las funciones de mercadotecnia, ventas, compras, planeación, producción, etc. Organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo con los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística es básico para la mejor de la productividad. Asimismo, es indispensable conocer y aplicar las herramientas y técnicas más avanzadas que permitan facilitar las tareas administrativas y humanas en los diferentes procesos de la administración de almacenes e inventarios y sobre todo, que permitan optimizar los recursos financieros y materiales de una manera muy importante en los resultados del negocio. Para poder cumplir de manera adecuada con los pedidos realizados por todos y cada uno de los clientes es necesario contar con un sistema automatizado que permita visualizar un panorama general de los productos almacenados relacionándolos en tiempo real con la demanda”.(Retail, 2018).

## **Materiales y Métodos**

El presente trabajo de investigación emplea el tipo de investigación proyectiva por que se presentara como una propuesta a largo plazo, asimismo se elaborara una propuesta opcional como solución al problema trazado en la investigación con el fin de mejorar el proceso.

El método que utilizara para la investigación es inductivo - deductivo se juntara ambos métodos con el propósito de obtener conclusiones a partir de teorías ya determinadas ya que el método deductivo se utilizara como estrategia de razonamiento, partiendo desde la observación de un tema en específico y el método inductivo como un razonamiento que inicia desde la observación, análisis y estudio de sus procesos. (Calduch, 2014)

El enfoque mixto, como ha dicho (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) el enfoque mixto analiza los datos cuantitativos y cualitativos. Otro rasgo, es el sintagma holístico donde la investigación holística se dirige a los estudios novedosos los cuales tiene propuestas innovadora, que siempre busca soluciones creativas. (Hurtado, 2000).

La población se define como el conjunto total finito o infinito de elementos o unidades de observación que se consideran en un estudio, o sea que es el universo de la investigación

sobre el cual se pretende generalizar los resultados”. Risquez, Fuenmayor y Pereira (1999, p.48). La población a la cual está referida el presente estudio lo constituye los trabajadores de la empresa de software, 2020, la población está representada por el conjunto conformado por los empleados en el área de almacén.

Los tamaños de muestras más comunes según Hernández et al (2008, p.563) en estudios cualitativos del tipo de estudio etnográfico con teoría fundamentada y entrevistas a profundidad. Cabe destacar que, en una investigación cualitativa la muestra puede contener cierto tipo definido de unidades iniciales, pero conforme avanza el estudio se pueden ir agregando otros tipos de unidades y aun desechar las primeras unidades. Martens (2005) citado por Hernández et al (2008, p.564) señala que en el muestreo cualitativo es usual comenzar con la identificación de ambientes propicios, luego de grupos y, finalmente, de individuos. La muestra son los empleados del área de almacén.

Asimismo para el proyecto de estudio se tomará como unidades informantes a los colaboradores directamente relacionados con el proceso de gestión del almacén ya que tengan reconocimiento de proceso.

La encuesta se aplicó a los trabajadores del área de almacén, se brindará ayuda a los encuestados en caso no se tenga entendimiento de alguna pregunta. Como se ha dicho, se define encuesta al proceso de investigación en el cual se realiza una serie de preguntas escritas a un grupo específico llamado muestra con la finalidad de obtener información para la investigación (López y Facheli, 2015).

Por otro lado, también se aplicará la técnica de la entrevista es necesario recalcar que se define como un instrumento para recoger información mediante el diálogo, después a las respuestas se analizarán mediante la triangulación de datos (Bernal, 2010).

Para el proyecto de estudios se usara como instrumento el cuestionario ya que contiene diversas preguntas relacionadas al problema investigación y se utilizará para el recojo de datos cuantitativos. El cuestionario, es aquella hoja con contenido de preguntas diseñadas para cumplir con los objetivos de recolección de información para la investigación (Bernal, 2010).

La guía de entrevista, es un instrumento que se encarga de recabar los temas y preguntas propuestas para comprender y analizar la información necesaria ya que se entrevistará a las personas involucradas en el proceso en el estudio. La guía de entrevista es una herramienta que permite realizar un trabajo reflexivo para la organización de los temas posibles que se abordarán en la entrevista. No constituye un protocolo estructurado de preguntas. Es una lista de tópicos y áreas generales, a partir de la cual se organizaran los temas sobre los que trataran en las preguntas. (León, 2006 p. 180).

Para el proceso de recolección de datos se realizó un muestreo para definir si la muestra será aleatoria o por conveniencia, se realizaron las preguntas del cuestionario y las entrevistas teniendo en cuenta la categoría, la subcategoría y los indicadores a medir, luego se realizó el análisis de los datos obtenidos generando un Pareto que nos muestra los puntos críticos, con las entrevistas se realiza la triangulación de las respuestas brindadas, para realizar una triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos para por ultimo obtener el diagnóstico final.

En el método de análisis de datos tomados de la empresa, se empleara los programas EXCEL y SPSS.

Existen dos tipos de análisis de datos los cuantitativos y cualitativos. Por un lado, los datos cualitativos como su nombre lo expresa deben ser analizados en porcentajes y frecuencias de los cuales estos datos son procesados por medio de valores según intervalos establecidos así mismo la información obtenida se procesa mediante el programa Excel y Spss.

Para los datos cualitativos se utilizó el ATLAS TI que nos permite mediante el uso de indicadores y redes para poder interpretar los datos.

La validación se ejecutó mediante el “Certificado de Validez por Juicio de Expertos” de esta forma cada experto analiza las preguntas de la encuesta según su criterio, obteniendo el puntaje más alto, para la presente investigación se contó con los siguientes profesionales:

## Resultados

El diagrama de Pareto para obtener los resultados cuantitativos

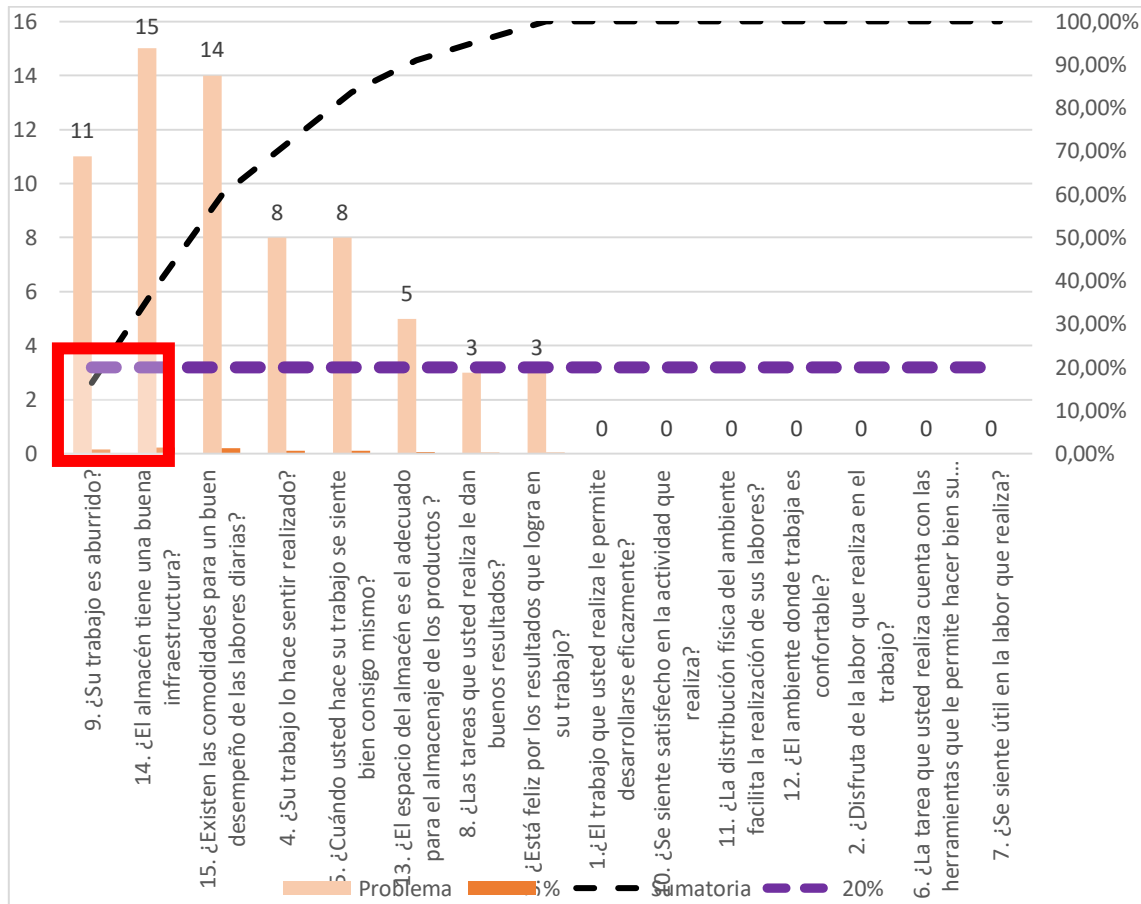


Ilustración 1. Pareto de la categoría Gestión de Almacén

El análisis de se determinó a través de la tabla 4 y la figura 4 que Pareto La pregunta 9: ¿Su trabajo es aburrido? que pertenece a la subcategoría Desempeño de Tareas, es uno de los puntos críticos más resaltantes, seguida de la pregunta 14. ¿El almacén tiene una buena infraestructura? que pertenece a la subcategoría Condiciones Físicas. Esto determina que el empleado indica que su trabajo es aburrido ya que todo el registro es a mano y demora; además el almacén no cuenta con mucha capacidad para el almacenaje de los productos.

## Análisis Cualitativo



## Triangulación para el logro de un análisis cualitativo

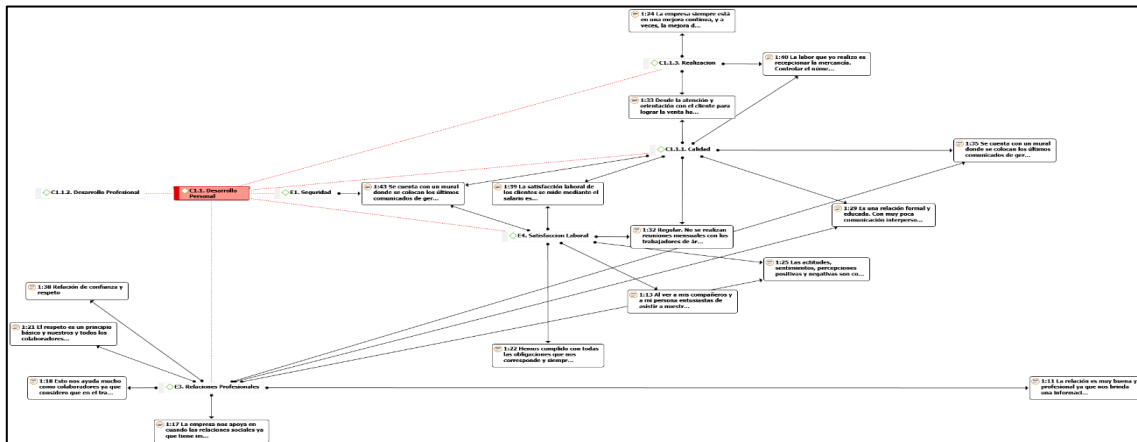


Ilustración 2. Red de la sub categoría desarrollo personal.

El desarrollo personal se respalda en 8 indicadores como son la seguridad, satisfacción laboral, calidad, relaciones profesionales, realización y desarrollo profesional. El primero seguridad, el personal de almacén cuenta con todas las herramientas necesarias para hacer un buen trabajo y un seguro que le brinda la empresa en caso de accidentes laborales, el segundo indicador satisfacción laboral, el personal se siente satisfecho cuando su trabajo da buenos resultados, también son medidos mediante el salario establecido, bonificación, regalías y etc., eso motiva al trabajador a esforzarse más y tener un máximo desempeño, el tercer indicador calidad, la empresa cuenta con cámaras de seguridad, dos extintores, botiquín de primeros auxilios y además para que los clientes se sientan cómodos la empresa cuenta con muebles en óptimas condiciones y buena iluminación, el cuarto indicador de relaciones profesionales, el gerente y los trabajadores tienen una relación de respeto, profesional ya que nos brinda una información del riesgo de nuestras actividades, está atento a las consultas o inconvenientes que pueden surgir y es un buen líder para nosotros, la empresa nos apoya en cuando las relaciones sociales ya que tiene implementado normas básicas de convivencia como el desarrollo de valores, el trabajo en equipo, la ayuda, el compartir el éxito, el cuidado de las palabras, considerar que nada es personal, enfrentar conflictos y tener un trabajo constante, además el gerente con sus empleados es muy respetable, ya que el vela por la seguridad de todos, el quinto indicador realización los trabajadores del área de ventas

atienden y orientan al cliente para lograr la venta, por ejemplo la labor que yo realizo es recepcionar la mercancía. Controlar el número de paquetes, registrar los insumos que se utilizan diariamente, realizar los pedidos de los materiales, almacenar los pedidos, el sexto indicador desarrollo profesional nos permite desarrollarnos en el área de trabajo, por ejemplo mi labor está la de administrar todos los procesos que competen a la organización y tomar las decisiones adecuadas para la continuidad y mejora de procesos.

### 3.2.2. Sub Categoría problema Desempeño de Tareas

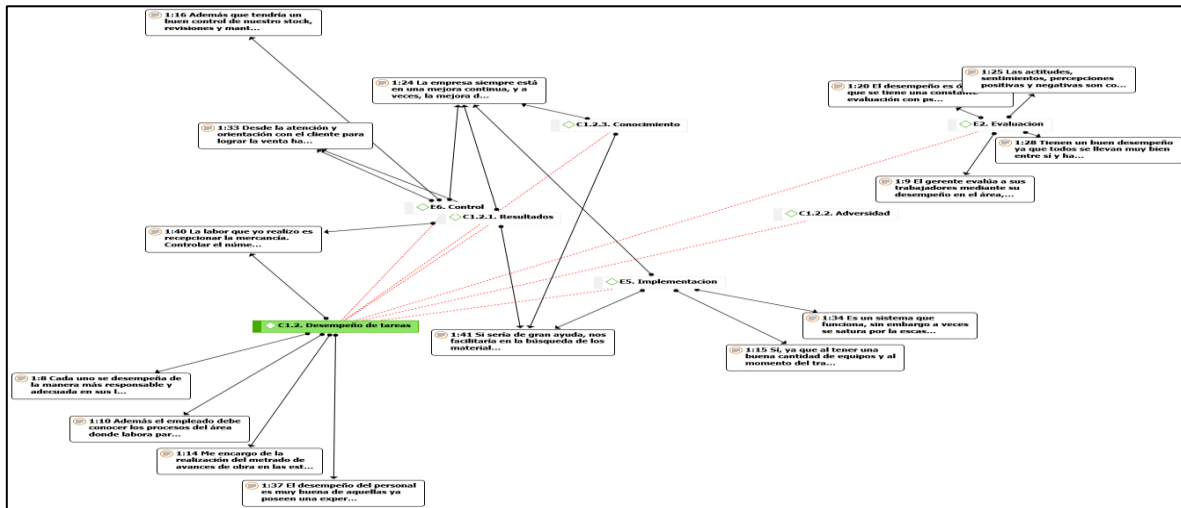


Ilustración 3. Red de la sub categoría desempeño de tareas.

Interpretación:

El desempeño de tareas se respalda en 6 indicadores como son los resultados, la adversidad, el conocimiento, el control, la implementación y la evaluación. Con respecto a los resultados, el gerente recibe los resultados de los trabajadores de acuerdo al área que trabajan. El primero resultados, los resultados se basan las encuestas y cuestionarios que respondieron todos los directivos de la empresa sobre implementación del software que requiere en una empresa, el segundo indicador adversidad, el personal debe superar cada problema o cualquier inconveniente que se presente en el área que trabaja, el tercer indicador conocimiento, la empresa siempre está en una mejora continua, y a veces, la mejora de un área como el área de logística junto al control e inventario es un proceso que optimizara tiempo y control. También cuenta con un mural donde se colocan los últimos comunicados de gerencia con cambios en precios o inventarios. Asimismo, se cuenta con un grupo en WhatsApp en caso hayan algún imprevisto y observación con algunos productos o novedades, el cuarto indicador control, la empresa cuenta con un control de stock del producto, revisión del

producto que se entregue en buen estado y mantenimiento del sistema que se va a implementar en dicha empresa, el quinto indicador implementación, la empresa va a implementar sistema que sería de gran ayuda, nos facilitaría en la búsqueda de los materiales, ya que al implementarlo sería más útil porque con solo el código registrarías todos los productos, ya que esto nos permitirá a planificar hacer y verificar y actuar nos ayudara a minimizar los cuellos de botella que actualmente lleva padeciendo la empresa, el sexto indicador evaluación, el gerente evalúa a sus trabajadores mediante su desempeño en el área, también mediante su eficiencia en el trabajo, por eso para que el empleado siga trabajando eficientemente, el gerente los motiva mediante regalías y así el trabajador se esfuerza por hacer bien su trabajo. Además el desempeño es óptimo ya que se tiene una constante evaluación con psicólogos y test. Cada empleado es evaluado por su supervisor, evalúa las actitudes, sentimientos, percepciones positivas y negativas son contemplados por un personal que evalúa constantemente a los colaboradores

### 3.2.3. Sub Categoría problema Condiciones Físicas

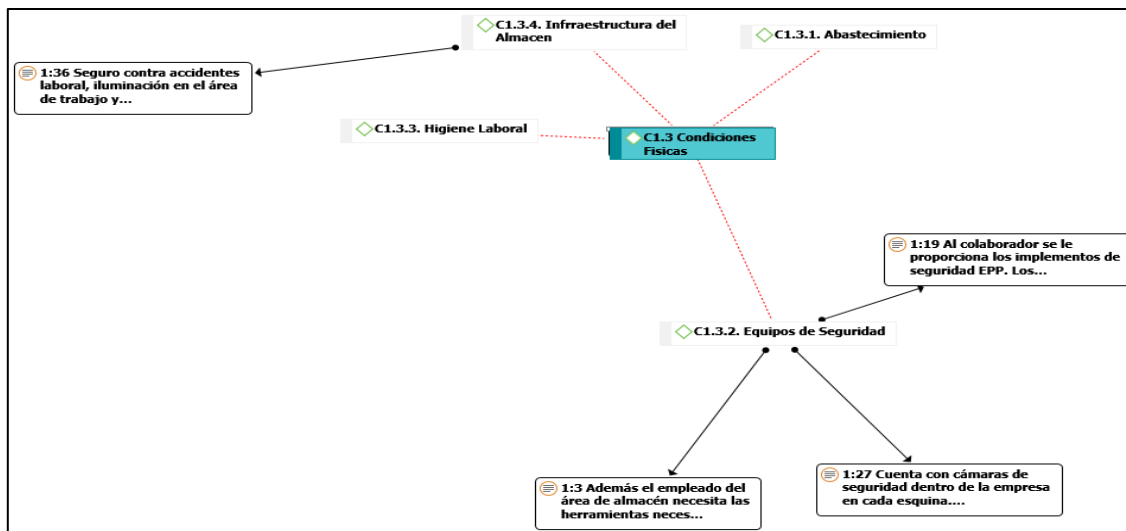


Ilustración 4. Red de la sub categoría condiciones físicas.

#### Interpretación:

Las condiciones físicas se respaldan en 4 indicadores como son abastecimiento, infraestructura del almacén, higiene laboral y equipos de seguridad. El primero abastecimientos, el área de almacén se encarga del abastecimiento de productos que necesitan los clientes revisando el stock de dichos productos, el segundo indicador infraestructura del almacén, el personal del área de almacén cuenta con un seguro contra accidentes laboral,

cuenta iluminación y medidas de protección: uniforme, guantes, calzados, los equipos de seguridad e higiene, muebles en óptimas condiciones, el medio ambiente laboral esta aleja del ruido externo y con buena iluminación y una infraestructura adecuada, el tercer indicador higiene laboral, el empleado debe venir con buena vestimenta, eso también evalúa el gerente ya que debes dar una buena imagen al cliente, el cuarto indicador equipos de seguridad, el colaborador se les proporciona los implementos de seguridad epp. Los equipos de seguridad para los empleados del área de almacén, tano la higiene como el ambiente donde se desempeña el trabajador que sea cómodo para él. Además el personal cuenta con herramientas como uniforme, guantes, calzados, los equipos de seguridad e higiene.

#### **4.1 Conclusiones**

**Primera:** La investigación tiene como objetivo principal es mejorar la gestión de almacén, para esto realizaremos la arquitectura de datos y diagrama de base de datos para poder diseñar el prototipo del sistema web.

**Segunda:** En base a nuestros diagnósticos cualitativos y cuantitativos, nos dio de resultado 3 problemas, donde el más importante fue los procesos y procedimientos no actualizados, esto va muy enlazado a la solución de nuestro problema.

**Tercero:** El software permitirá mayor fluidez a la hora de registrar el producto y tener más espacio en el almacén.

**Anexo 4:** Instrumento cuantitativo

## CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE ALMACÉN EN LA EMPRESA 11 Y 6

### CONTENIDOS S.A.C.

**INSTRUCCIÓN:** Estimado Gerente, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la Gestión de Almacén. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad:

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

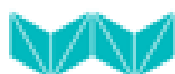
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA DESARROLLO DE PERSONAL					
1	El trabajo que usted realiza le permite desarrollarse eficazmente	1	2	3	4	5
2	Disfruta de la labor que realiza en el trabajo.	1	2	3	4	5
3	Está feliz por los resultados que logra en su trabajo.	1	2	3	4	5
4	Su trabajo lo hace sentir realizado.	1	2	3	4	5
5	Cuando usted hace su trabajo se siente bien consigo mismo.	1	2	3	4	5

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA DESEMPEÑO DE TAREAS					
6	La tarea que realiza es valiosa para usted.	1	2	3	4	5
7	Se siente útil en la labor que realiza.	1	2	3	4	5

8	Las tareas que usted realiza le dan buenos resultados.	1	2	3	4	5
9	Su trabajo es aburrido.	1	2	3	4	5
10	Se siente satisfecho en la actividad que realiza	1	2	3	4	5
ITEMS	<b>ASPECTOS CONSIDERADOS</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
	<b>SUB CATEGORÍA DESARROLLO DE PERSONAL</b>					
11	La distribución física del ambiente facilita la realización de sus labores	1	2	3	4	5
12	El ambiente donde trabaja es confortable	1	2	3	4	5
13	El espacio del almacén es el adecuado para el almacenaje de los productos	1	2	3	4	5
14	El almacén tiene una buena infraestructura	1	2	3	4	5
15	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	1	2	3	4	5

## **Anexo 5:** Instrumento cualitativo



Universidad  
Norbert Wiener

## Ficha de entrevista

### Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Administrador
Nombres y apellidos	José Alfredo Munguía Cárdenas
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv.1)
Fecha	02-05-2020
Lugar de la entrevista	Internet – Redes Sociales

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tipos de condiciones físicas brinda la empresa a los trabajadores?
2	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores en la empresa?
3	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?
4	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?
5	¿Cuáles son las actividades que usted realiza dentro de la empresa?
6	¿El sistema que se va a implementar es el adecuado para la empresa?
7	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?

### Observaciones:

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





Universidad  
Norbert Wiener

## Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Valorizaciones y Control de costos
Nombres y apellidos	Gago Montes, Sol Giuliana
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv.1)
Fecha	26 de Abril del 2020
Lugar de la entrevista	Surco, Lima

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tipos de condiciones físicas brinda la empresa a los trabajadores?
2	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores en la empresa?
3	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?
4	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?
5	¿Cuáles son las actividades que usted realiza dentro de la empresa?
6	¿El sistema que se va a implementar es el adecuado para la empresa?
7	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?

Observaciones:

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

Activar Windows



Universidad  
Norbert Wiener

## Ficha de entrevista

### Datos básicos

Cargo o puesto en que se desempeña	Supervisor
Nombres y apellidos	Karol Lopez Galindo
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv.1)
Fecha	02/05/20
Lugar de la entrevista	Lince

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué tipos de condiciones físicas brinda la empresa a los trabajadores?
2	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores en la empresa?
3	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?
4	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?
5	¿Cuáles son las actividades que usted realiza dentro de la empresa?
6	¿El sistema que se va a implementar es el adecuado para la empresa?
7	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?

### Observaciones:

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

Activar Windows



**Anexo 6:** Base de datos (instrumento cuantitativo)

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

## Anexo 7: Transcripción de las entrevistas

### Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tipos de condiciones físicas brinda la empresa a los trabajadores?	Las herramientas necesarias para el desarrollo de nuestras labores, los equipos de seguridad e higiene, muebles en óptimas condiciones, el medio ambiente laboral esta aleja del ruido externo y con buena iluminación y una infraestructura adecuada.
2	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores en la empresa?	Cada uno se desempeña de la manera más responsable y adecuada en sus labores, teniendo siempre un apoyo en el equipo de trabajo ya que nuestro ambiente laboral es muy bueno.
3	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	La relación es muy buena y profesional ya que nos brinda una información del riesgo de nuestras actividades, está atento a las consultas o inconvenientes que pueden surgir y es un buen líder para nosotros.
4	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?	Al ver a mis compañeros y a mi persona entusiastas de asistir a nuestras labores diarias, cuando cumplimos metas antes de lo programado, al considerar que somos un equipo más que solo compañeros.
5	¿Cuáles son las actividades que usted realiza dentro de la empresa?	Me encargo de la realización del metrado de avances de obra en las estructuras de acero corrugado, en las valorizaciones quincenales, los pago del personal obrero y en parte del manejo de la logística.

6	¿El sistema que se va a implementar es el adecuado para la empresa?	Sí, ya que al tener una buena cantidad de equipos y al momento del traslado a obra este sistema nos ayudaría a poder optimizar el tiempo que al trabajador le lleva encontrar los equipo en el almacén. Además que tendría un buen control de nuestro stock, revisiones y mantenimientos.
7	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?	La empresa nos apoya en cuando las relaciones sociales ya que tiene implementado normas básicas de convivencia como el desarrollo de valores, el trabajo en equipo, la ayuda, el compartir el éxito, el cuidado de las palabras, considerar que nada es personal, enfrentar conflictos y tener un trabajo constante. Esto nos ayuda mucho como colaboradores ya que considero que en el trabajo somos un buen equipo y fuera del él también tenemos una buena relación.

## Entrevistado2 (Entv.2)

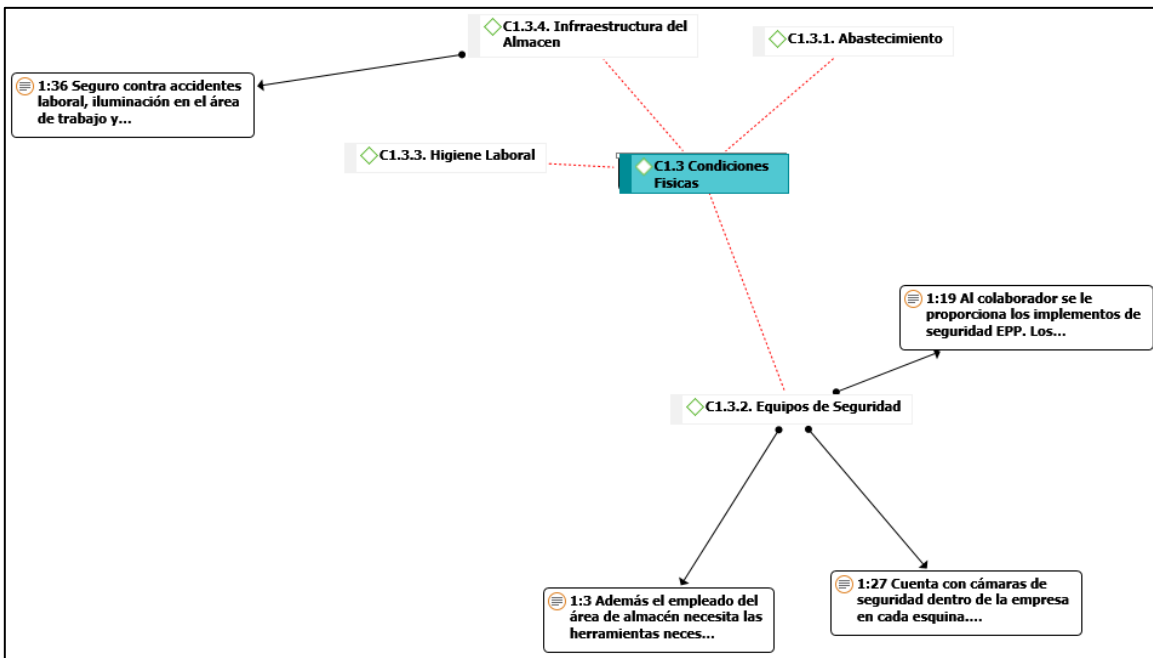
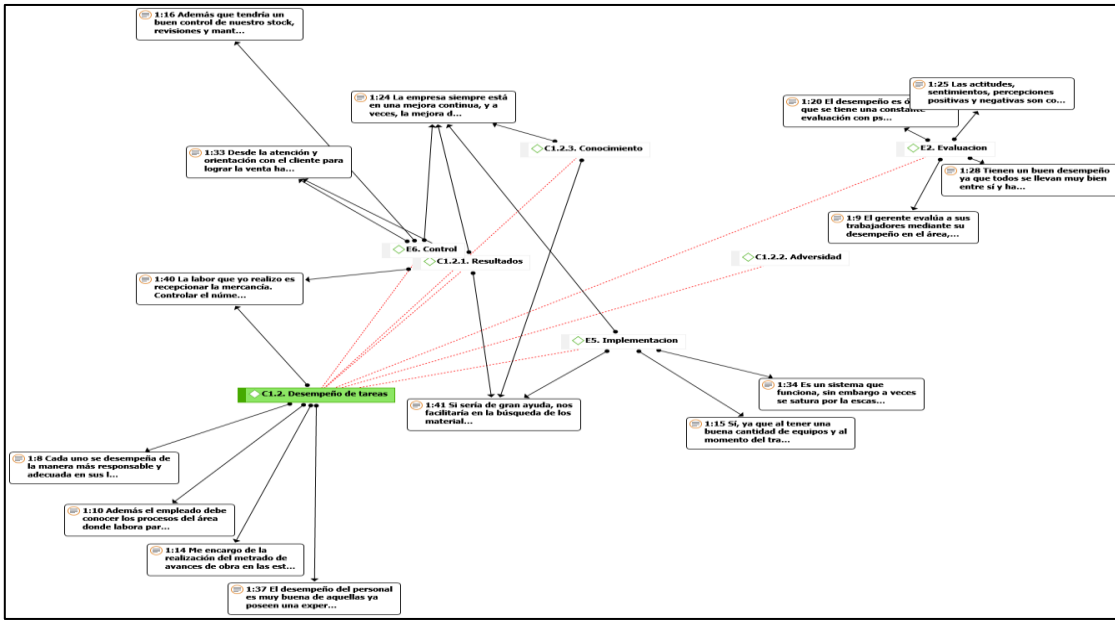
Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tipos de condiciones físicas brinda la empresa a los trabajadores?	Al colaborador se le proporciona los implementos de seguridad EPP. Los equipos de seguridad para los empleados del área de almacén, tano la higiene como el ambiente donde se desempeña el trabajador que sea cómodo para él.
2	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores en la empresa?	El desempeño es óptimo ya que se tiene una constante evaluación con psicólogos y test. Cada empleado es evaluado por su supervisor.
3	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	El respeto es un principio básico y nuestros y todos los colaboradores lo tienen presente. La relación del gerente con sus empleados es muy respetable, ya que el vela por la seguridad de todos.
4	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?	Hemos cumplido con todas las obligaciones que nos corresponde y siempre buscamos que todo nuestro personal se sienta bien.
5	¿Cuáles son las actividades que usted realiza dentro de la empresa?	Mi labor está la de administrar todos los procesos que competen a la organización y tomar las decisiones adecuadas para la continuidad y mejora de procesos.
6	¿El sistema que se va a implementar es el adecuado para la empresa?	La empresa siempre está en una mejora continua, y a veces, la mejora de un área como el área de logística junto al control e inventario es un proceso que optimizara tiempo y control.
7	¿Cómo se desarrollan las relaciones sociales en la empresa?	Las actitudes, sentimientos, percepciones positivas y negativas son contemplados por un personal que evalúa constantemente a los colaboradores.

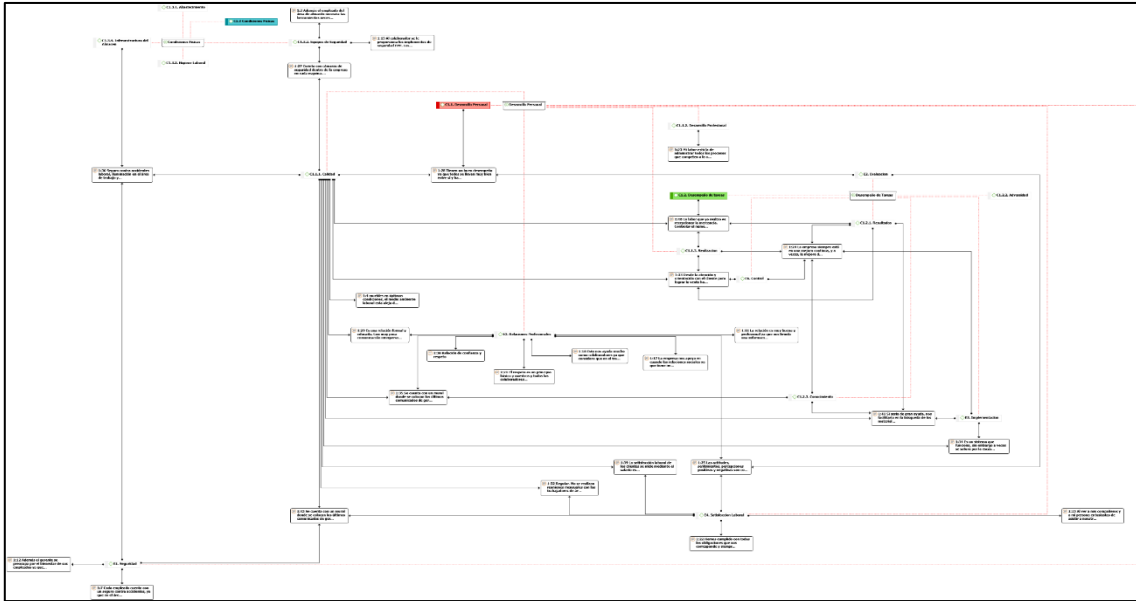
### Entrevistado3 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Qué tipos de condiciones físicas brinda la empresa a los trabajadores?	Cuenta con cámaras de seguridad dentro de la empresa en cada esquina. Dos extintores en caso de emergencia. Botiquín de primeros auxilios. Asimismo se tiene acceso en caso de algún accidente al tópico del centro comercial. En la entrada siempre habrá un preventor de riesgos.
2	¿Cómo es el desempeño de los trabajadores en la empresa?	Tienen un buen desempeño ya que todos se llevan muy bien entre sí y han podido formar un equipo de trabajo que funciona en armonía.
3	¿Cómo es la relación de los trabajadores con la autoridad de la empresa?	Es una relación formal y educada. Con muy poca comunicación interpersonal pero bastante respeto. Debido a que la autoridad de la empresa vienen muy pocas veces a visitar la condición de la tienda y no suele conversar con los trabajadores, solo con el gerente.
4	¿Cómo percibe usted la satisfacción laboral en la empresa?	Regular. No se realizan reuniones mensuales con los trabajadores de área, solo gerentes y supervisores. A veces el mensaje no se comunica a todo el personal solo a un grupo reducido.









**Anexo 9:** Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos





**Anexo 10:** Fichas de validación de la propuesta

**Anexo 11:** Evidencia de la visita a la empresa







**Anexo 12: Matrices de trabajo**

P r o b l e m a d e i n v e s t i g a c i ó n a n i v e l i n t e r	<b>Informe mundial #1</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
	GESTIÓN DE ALMACEN	Por ser una empresa mediana, que empezó como un taller, ha ido creciendo en forma desordenada y casi sin control, dedicándose sólo a tratar de cumplir con los pedidos, sin realizar un correcto control de los inventarios finales del almacén de productos terminados, trayendo como consecuencia que siempre un mercado sea el perjudicado (nacional o de exportaciones) al que se le generan los retrasos con la fecha de entrega de sus producto	Internacional
	<b>Título del informe</b>		Por ser una empresa mediana, que empezó como un taller, ha ido creciendo en forma desordenada y casi sin control, dedicándose sólo a tratar de cumplir con los pedidos, sin realizar un correcto control de los inventarios finales del almacén de productos terminados, trayendo como consecuencia que siempre un mercado sea el perjudicado (nacional o de exportaciones) al que se le generan los retrasos con la fecha de entrega de sus productos. Goicoche,M.(2009)
	Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica		
	<b>Referencia</b>		
	Goicoche,M.(2009).Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica		
	<b>Informe mundial #2</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
	GESTION DE ALMACEN	Esta empresa se dedica a la comercialización de prendas de vestir y debe tener sus procesos según exigencias del mercado. Uno de los problemas que se suscitan en La Empresa Comercial Piura es el centro y manejo de los almacenes e inventados en forma óptima, considerando que un buen manejo de ellos contribuiría a mejorar los procesos en la cadena productiva y lograr mayor rentabilidad, se aplican técnicas en el proceso de almacenamiento que comprende la recepción, almacenamiento y despacho que de acuerdo a sus productos y materiales que maneja se analiza para su adaptación a la realidad de esta empresa.	Esta empresa se dedica a la comercialización de prendas de vestir y debe tener sus procesos según exigencias del mercado. Uno de los problemas que se suscitan en La Empresa Comercial Piura es el centro y manejo de los almacenes e inventados en forma óptima, considerando que un buen manejo de ellos contribuiría a mejorar los procesos en la cadena productiva y lograr mayor rentabilidad, se aplican técnicas en el proceso de almacenamiento que comprende la recepción, almacenamiento y despacho que de acuerdo a sus productos y materiales que maneja se analiza para su adaptación a la realidad de esta empresa. Ballou Ronald (1999)
	<b>Título del informe</b>		
	Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura		
<b>Referencia</b>			
Ballou Ronald H. " <i>Logística Empresarial - Control y Planificación</i> ". Ediciones Díaz Santos, S.A. Año1999.			

n a c i o n a l  P r o b l e m a d e i n v e s t i g a c i ó n a n i v e r s i d a d			
	<b>Informe mundial #3</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
	GESTION DE ALMACEN	Betmon Repuestos es una pyme dedicada a la distribución mayorista de autopartes en el sector del 7 de agosto y por tal motivo se puede ver afectada por los tratados mencionados anteriormente, la globalización y apertura económica, por esta razón se considera importante que la empresa debido a la magnitud de los problemas encontrados en el eslabón de producción se trabajó en la mejora de estos problemas realizando una propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios.	Betmon Repuestos es una pyme dedicada a la distribución mayorista de autopartes en el sector del 7 de agosto y por tal motivo se puede ver afectada por los tratados mencionados anteriormente, la globalización y apertura económica, por esta razón se considera importante que la empresa debido a la magnitud de los problemas encontrados en el eslabón de producción se trabajó en la mejora de estos problemas realizando una propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios. Anaya Tejero (2008)
	<b>Título del informe</b>		
	Propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios ara betmon		
	<b>Referencia</b>		
	Tejero, Anaya. " <i>Almacenes análisis, diseño y organización</i> ". Madrid, España: Editorial, 2008		
	<b>Informe mundial #4</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
	GESTION DE ALMACEN	Se enfoca en el análisis de la gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L. durante el periodo 2017, considerando la importancia de esta área dentro una compañía, ya que el concepto de almacén ha ido creciendo adquiriendo nuevas responsabilidades, el almacén dejó de ser un espacio físico donde almacenar productos, para convertirse en una unidad de servicio y de soporte para la estructura orgánica y funcional de una empresa, cuyos objetivos a manera de resumen son resguardar, custodiar, controlar y abastecer materiales y productos, generando con ello, valor a la cadena de suministro.	Se enfoca en el análisis de la gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L. durante el periodo 2017, considerando la importancia de esta área dentro una compañía, ya que el concepto de almacén ha ido creciendo adquiriendo nuevas responsabilidades, el almacén dejó de ser un espacio físico donde almacenar productos, para convertirse en una unidad de servicio y de soporte para la estructura orgánica y funcional de una empresa, cuyos objetivos a manera de resumen son resguardar, custodiar, controlar y abastecer materiales y productos,
	Título del Informe		
	Analisis de la gestión de almacenes en la farmacia america s.r.l, periodo 2017		
	<b>Referencia</b>		
	Zenith Manihuari Montilla (2017). " <i>Análisis de la Gestión de Almacenes en la Farmacia América S.R.L</i> ", Periodo 2017		

i n t e r n a c i o n a l		generando con ello, valor a la cadena de suministro. Montilla(2017)
---	--	---

P r o b l e m a d e i n v e s t i g a c	Informe mundial #5	Esencia del problema	Consolidación del problema
	GESTION DE ALMACEN	La investigación realizada tuvo como objetivo evaluar la gestión de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuesto Santa Rosa SAC, Tarapoto - 2016, se diseñó un estudio de tipo descriptivo. En el desarrollo de la investigación se utilizaron técnicas de recolección de datos, tales como la lista de cotejo aplicado a la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC. Con la utilización de la técnica e instrumento mencionado, se pudieron extraer los resultados que se muestra en el comportamiento de las variables, la misma que se verá plasmada en los resultados.	La investigación realizada tuvo como objetivo evaluar la gestión de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuesto Santa Rosa SAC, Tarapoto - 2016, se diseñó un estudio de tipo descriptivo. En el desarrollo de la investigación se utilizaron técnicas de recolección de datos, tales como la lista de cotejo aplicado a la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC. Con la utilización de la técnica e instrumento mencionado, se pudieron extraer los resultados que se muestra en el comportamiento de las variables, la misma que se verá plasmada en los resultados. Huamani (2016)
	<b>Título del informe</b>		
	Evaluación de la gestión de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, Tarapoto - 2016		
<b>Referencia</b>			
	Camila Valentina Huamani Jara (2016). "Evaluación de la gestión de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC " , Tarapoto - 2016		

i n f o r m e n a c i o n a l	
---	--

P r o b l e m a d e i n	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	GESTION DE ALMACEN	Describir los factores que influyen en la gestión del almacén central de la cía buenaventura, el tipo de investigación fue aplicada descriptiva no experimental, la muestra de 30 trabajadores, el recojo de datos fue mediante un cuestionario previamente elaborado, llegando a la conclusión siguiente, los factores cualitativos, técnicos y operacionales influyen directamente en la eficiencia de la gestión del almacén de la cía. buena ventura, los factores cualitativos que inciden en la eficiencia de la gestión del almacén son: las habilidades y conocimientos de personal del almacén para ofrecer una mejor calidad de atención y optimizar tiempos de entrega, asimismo los programas de incentivos que proporcione la empresa para alcanzar los mismos.	Nacional
	Título del informe		Describir los factores que influyen en la gestión del almacén central de la cía buenaventura, el tipo de investigación fue aplicada descriptiva no experimental, la muestra de 30 trabajadores, el recojo de datos fue mediante un cuestionario previamente elaborado, llegando a la conclusión siguiente, los factores cualitativos, técnicos y operacionales influyen directamente en la eficiencia de la gestión del almacén de la cía. buena ventura, los factores cualitativos que
	GESTIÓN DEL ALMACÉN EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA EN EL AÑO 2017		
Referencia			

v e s t i g a c i ó n a n i v e l n a c i o n a l	Yessi Bendezú Retamozo (2017). <i>"Gestión del almacén en un hospital nacional de lima en el año 2017"</i>		inciden en la eficiencia de la gestión del almacén son: las habilidades y conocimientos de personal del almacén para ofrecer una mejor calidad de atención y optimizar tiempos de entrega, asimismo los programas de incentivos que proporcione la empresa para alcanzar los mismos. Yessi Bendezú Retamozo (2017)
	<b>Informe nacional #2</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
	GESTION DE ALMACEN	En la actualidad, la empresa presenta inconvenientes en el almacén central, los cuales afectan negativamente los resultados esta área, motivo por el cual la implementación de mejoras resulta necesaria. Dichos inconvenientes, serán mencionados más adelante. Cabe resaltar que, de no 4 cambiar la situación actual, se dificultará el crecimiento de Franco Supermercados y se producirán detrimentos a raíz de la mala gestión del almacén.	En la actualidad, la empresa presenta inconvenientes en el almacén central, los cuales afectan negativamente los resultados esta área, motivo por el cual la implementación de mejoras resulta necesaria. Dichos inconvenientes, serán mencionados más adelante. Cabe resaltar que, de no 4 cambiar la situación actual, se dificultará el crecimiento de Franco Supermercados y se producirán detrimentos a raíz de la mala gestión del almacén. Alcaide (2008)
	<b>Título del informe</b>		
	"PROPUESTA DE MEJORA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL ALMACÉN CENTRAL DE FRANCO SUPERMERCADOS"		
	<b>Referencia</b>		
	Alcaide, A. (2008). <i>"Parámetros para evaluar el desempeño de almacenes"</i> , Recuperado el 13 de diciembre de 2008 de <a href="http://ccia.cujae.edu.cu/index.php/siia/siia2008/paper/download/1084/182">http://ccia.cujae.edu.cu/index.php/siia/siia2008/paper/download/1084/182</a>		
	<b>Informe nacional #3</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
	GESTION DE ALMACEN	En el caso de la Empresa Mixta Petrourica S.A., el no contar con un almacén propio y administrado por la Gerencia de Procura, influye directamente de forma negativa en la gestión de almacenaje de la Gerencia en mención ya que no puede ser eficaz en su proceso de control de inventario para evitar entre otras desviaciones las discrepancias en las tomas físicas de inventario a la que es sometida la empresa anualmente.	En el caso de la Empresa Mixta Petrourica S.A., el no contar con un almacén propio y administrado por la Gerencia de Procura, influye directamente de forma negativa en la gestión de almacenaje de la Gerencia en mención ya que no puede ser eficaz en su proceso de control de inventario para evitar entre otras desviaciones las discrepancias en las tomas físicas de inventario a la que es sometida la empresa anualmente. (Adriana,2004)
	<b>Título del informe</b>		
Diseño de un sistema de control de almacén para la empresa mixta petrourica s.a.			
<b>Referencia</b>			
Adriana, H. (2004). <i>"Inventario y reordenamiento del almacén de herramienta en la empresa de mantenimiento y manufactura industrial. C.A "</i>			

<b>Informe nacional #5</b>	<b>Esencia del problema</b>	<b>Consolidación del problema</b>
GESTION DE ALMACEN	La implementación de una óptima gestión de almacenes dentro del proceso abastecimiento de la oficina general de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) que es una Institución pública, responsable del desarrollo de los sistemas de transporte, la infraestructura de las comunicaciones y telecomunicaciones del país. Su labor es crucial para el desarrollo socio-económico porque permite la integración nacional, regional e internacional, la facilitación del comercio, la reducción de la pobreza y el bienestar del ciudadano.	La implementación de una óptima gestión de dentro del proceso abastecimiento de la oficina de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) que es una Institución responsable del desarrollo de los sistemas de la infraestructura de las comunicaciones y telecomunicaciones del país. Su labor es crucial para el desarrollo socio-económico porque permite la integración nacional, regional e internacional, la facilitación del comercio, la reducción de la pobreza y el bienestar del ciudadano. (Huamán,2017)
<b>Título del informe</b>		
Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017		
<b>Referencia</b>		
Huamán, Mario (2017). <i>“Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017”</i>		

## Matriz #2

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo general</b>
<b>¿De qué manera afectaría que la empresa 11 y 6 contenidos S.A.C no cuenta con un sistema?</b>	Proponer un sistema de gestión de almacén en la empresa 11 y 6 Contenidos S.A.C?
	<b>Objetivos específicos</b>
	Diseñar una propuesta de ampliamiento del almacén en la empresa 11 y 6 Contenidos S.A.C?

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Las teorías que sustentan mi trabajo de investigación son la teoría de Ingeniería de software, teoría de Sistemas de Información y Teoría de Sistemas	Las teorías del presente trabajo de investigación que ayudaran a realizar el trabajo son la teoría de Ingeniería de software, teoría de Sistemas de Información y Teoría de Sistemas
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	La teoría de Sistemas brinda a la investigación el conocimiento que toda la empresa debe tener una estructura organizacional que le permite realizar sus actividades individuales ya teniendo el conocimiento. La teoría Ingeniería de software contribuye en el trabajo de investigación como herramienta para el prototipeo del software. La teoría de Sistemas de Información nos ayudará a tener la información necesaria sobre los procesos que maneja la empresa para poder tener el conocimiento y lo que debe ir en el software.	<p>La teoría de Sistemas da a conocer que toda empresa debe tener una estructura organizacional para poder desarrollar de manera ordenada sus actividades como organización separado en áreas individuales las tareas que desarrolla cada equipo de colaboradores el cual trabajando en conjunto en sus respectivas áreas permiten las sostenibilidad de la empresa.</p> <p>La teoría de sistema nos ayudará a tener la información necesaria sobre los procesos que maneja la empresa para poder tener el conocimiento y lo que debe ir en el software. El sistema de información es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos que permitan un mejor apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de acciones.</p> <p>La teoría Ingeniería de software contribuye en el trabajo de investigación como herramienta para el prototipeo del software</p>



Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Este trabajo de investigación nos aporta una nueva manera de llevar el control en cada almacén, llevar un control del stock de los productos	<p>Es importante emprender el trabajo de investigación ya que en el almacén de la empresa todo el trabajo se hacía a mano y llevaba mucho tiempo al registrar, en cambio ya implementado el sistema el registro es más rápido, ya que se registraría con el código del producto.</p> <p>Además de brindar, nuevas experiencias para los empleados sobre el nuevo software y capacitarlos para que puedan comprender procedimientos del software.</p> <p>Por consiguiente, se espera conocer si es viable para la empresa implementar el software.</p>
¿Qué espera con la investigación?	Se espera conocer si es viable el software implementado en la empresa 11 y 6 contenidos S.A.C.	

Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	El diseño de investigación es mixto dado que mediante un plan se obtiene información que nos ayudara a resolver nuestro problema de investigación y por consiguiente brindamos propuestas de solución	La investigación se realizara bajo el diseño de investigación mixta lo cual permitirá mediante un plan de investigación obtener la información necesaria que nos ayude a dar solución a nuestro problema de investigación, brindando posibles propuestas.  El resultado de la investigación permitirá ver si el software cumple con todos los requisitos que necesita el almacén como la capacidad de almacenaje, espacio del almacén y el registro a mano y así evitar la aglomeración de los productos.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	<u>Si</u> , permitirá resolver el problema de almacenaje de los productos, tener poca capacidad de almacenaje y que muchos de los empleados se quejaron del espacio del almacén, ya que el registro era a mano, no había una buena capacidad y se aglomeraban todas los productos.	

Ficha de trabajo. Matriz para la justificación

Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Correa Espinal A.	2010	Correa (citado en la revista de la Economía Latinoamericana, 2018), indico que “la gestión de almacenes, es un proceso clave que busca regular los flujos entre la oferta y la demanda, optimizar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de ciertos procesos productivos.” (Pg. 117)	Correa (citado en la revista de la Economía Latinoamericana, 2018) señalo que la gestión de almacén es un proceso clave que ayuda a mejorar la distribución y satisfacer los requerimientos de ciertos procesos productivos.	Esta teoría será aplicada, buscando mejorar la optimización en la gestión de almacén de la entrada y salida de productos.	La gestión de almacén es un proceso clave ya que ayuda a cumplir los requerimientos de dichos productos. En consecuencia la gestión de almacén nos permitirá mejorar la optimización del manejo de las entradas y salidas de equipos electrónicos
Referencia:	Correa Espinal, A; Gómez Montoya, R; Cano Arenas, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC) Estudios Gerenciales, vol. 26, núm. 117, octubre-diciembre, pp. 145-171 Universidad ICESI Cali, Colombia				
Autor/es de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Mendoza W.	2014	Mendoza indico que “sugerir las técnicas de organización más adecuadas para posibilitar la optimización del funcionamiento de los Almacenes”.	Mendoza señalo que utilizar técnicas de organización ayuda a la optimización del funcionamiento de los almacenes	En esta teoría se aplica las técnicas de organización para una mejor optimización del funcionamiento de los almacenes	
Referencia:	Mendoza, W. (2014). Optimización de la organización y Funcionamiento de los almacenes de la Administración nacional de electricidad (Ande). Para obtener la Maestría en organización, sistemas y métodos, Universidad Nacional de Asunción, Facultad de ciencias económicas, San Lorenzo, Paraguay				

Ficha de trabajo. *Matriz de teorías*

<b>Teoría 2: Teoría de Gestión de Almacén</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>
<b>Ferrin Gutiérrez</b>	<b>2007</b>	<b>Ferrin indico que</b> “el almacenamiento consiste en la ubicación de los productos recibidos en el lugar que les corresponde, de acuerdo con su módulo de almacenaje”.	Según Ferrin señala que el almacén nos permite la ubicación de los productos que se recibe de acuerdo con su código.	Esta teoría será aplicada en mi tesis ya que nos va a permitir ubicar los productos más rápido.	<b>La gestión de almacén nos va a permitir la ubicación de los productos que se recibe de acuerdo al código que se le asignaron.</b>  <b>Por lo tanto en el almacén los productos se mantienen en buen estado para la entrega a las personas que lo solicitaron.</b>
<b>Referencia:</b>	Ferrin Gutiérrez A (2007), Gestión de Stock en la Logística de Almacenes, Madrid: Editorial FC editorial.				
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parafraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	
<b>Diego Morillo</b>	<b>2015</b>	<b>Diego indico que</b> “que el almacén forma parte de la cadena productiva, se han ido especializando cada día más, con el fin de suministrar la mercancía en perfecto estado”.	Según Diego señala que el almacén es parte de la cadena productiva ya que mantiene la mercancía en buen estado	Esta teoría será aplicada en mi tesis ya que mantendremos los productos en buen estado.	
<b>Referencia:</b>	De Diego Morillo, A (2015). Diseño y organización del almacén. Ediciones paraninfo, S, A. Madrid				

Ficha de trabajo. *Matriz de teorías*

<b>Teoría 3: Teoría de la Gestión de Almacén</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>
<b>Perdiguero M.</b>	<b>2017</b>	<b>Perdiguero indico que</b> “define a almacén como el lugar habilitado para conservar mercancías. Ya que en el almacén se realiza la recepción de materiales y la conservación o ubicación de productos hasta que son utilizados o puestos a disposición del cliente”.	Según Perdiguero en el almacén se recepciona y conserva los productos que son utilizados o puesto a disposición del cliente	<b>Esta teoría será aplicada en mi tesis ya que el almacén recepciona y conserva los productos que se van a utilizar o que son puestos a disposición para los clientes</b>	<p><b>La teoría de la gestión de almacén nos define que el almacén es un lugar donde recepciona, guarda y conserva los productos que va a utilizar la empresa o que va a ser asignados a las personas que han solicitado dicho producto.</b></p> <p><b>Por lo tanto al llegar más productos se ira optimizando el espacio del almacén para que se puedan guardar más productos conforme vayan llegando.</b></p>
<b>Referencia:</b>	Perdiguero, M. (2017) Organización y diseño de almacén. IC Editorial. Málaga.				
<b>Autor/es de la teoría</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo (3)</b>	<b>Aplicación en su tesis (4)</b>	
<b>Ortiz M.</b>	<b>2018</b>	<b>Ortiz indico que</b> “el almacenamiento o almacén es el subproceso operativo concerniente a la guarda y conservación de los productos con los mínimos riesgos para el producto, personas y compañía y optimizando el espacio físico del almacén”.	Según Ortiz almacén es donde se guarda, se conserva los productos para que no se malogren y optimizando el espacio físico del almacén	<b>Esta teoría será aplicada en mi tesis ya que el almacén es donde se guardan los productos para que no se malogren y optimizando el espacio físico del almacén</b>	
<b>Referencia:</b>	Ortiz, M; García, M; Paladines, M; Rodríguez, R; Murcia, L (2018). Gestión de inventarios, almacenes y aprovisionamientos. UNAD.				

**Variable o subcategoría 1: Desarrollo personal**

Autor/e	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Challa	2018	Challa indico que “el desarrollo personal se define en una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones. Esto permite que el individuo conozca más, no sólo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo con el objeto de crecer y ser más humano. La idea de realizar esta actividad es lograr que la persona sea un ser más completo e íntegro”.	El desarrollo personal, en una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones.	<b>Esta subcategoría será aplicada en mi tesis ya que se habla del desarrollo del empleado durante su trabajo, si se siente capaz de realizar su trabajo.</b>	<b>El desarrollo personal, en una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones.</b>
<b>Referencia:</b>	Chiavenato, Adalberto. (2003): Gestión del Talento Humano, Editorial McGraw-Hill, Colombia.				

Autor/e	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Melanie Klein	1971	Klein indico que “el desarrollo personal se concibe como enriquecimiento de la personalidad que se refiere a la superación de etapas tempranas de la niñez (que pueden volver a surgir en la vida adulta), la superación de los conflictos que estas etapas conllevan, como la ansiedad, culpa, envidia y logro de la gratitud, alcanzar el equilibrio con el mundo psíquico interno y el mundo externo, y desarrollar la capacidad de disfrutar de las cosas y llevar relaciones gratificantes de amor con los otros”.	El desarrollo personal enriquecimiento de la personalidad que se refiere la superación etapas tempranas, la superación de conflictos que estas etapas conllevan como la ansiedad culto en vida y luego de la gratitud, alcanzar el equilibrio con el mundo psíquico interno y el mundo externo, y desarrollar la capacidad de disfrutar de las cosas y llevar relaciones gratificantes de amor con los otros	<b>Esta subcategoría será aplicada en mi tesis ya que se habla del desarrollo del empleado durante su trabajo, si se siente capaz de realizar su trabajo.</b>	El desarrollo personal enriquecimiento de la personalidad que se refiere la superación etapas tempranas, la superación de conflictos que estas etapas conllevan como la ansiedad culto en vida y luego de la gratitud, alcanzar el equilibrio con el mundo psíquico interno y el mundo externo, y desarrollar la capacidad de disfrutar de las cosas y llevar relaciones gratificantes de amor con los otros
<b>Referencia :</b>	Klein, M. (1971). Principios del análisis infantil. Buenos Aires: Paidós.				

**Variable o subcategoría 2: Desempeño de tareas**

Autor/e	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Motowidlo	2001	Motowidlo indico que “todas estas definiciones tienen en común la concepción conductual o comportamental de lo que se evalúa, la relevancia para la organización en la que se hace y que dicha conducta está bajo el control del ejecutor. Según esto, podríamos concluir que la Evaluación del Desempeño es el proceso mediante el que se mide y valora un comportamiento organizacional relevante, bajo el dominio del propio ejecutor. El desempeño de tarea es la clásica concepción de ejecución; la que se refiere a los comportamientos que generan el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización”.	El desempeño de tareas, es el proceso mediante el que se mide y valora un comportamiento organizacional relevante, bajo el dominio del propio ejecutor. El desempeño de tarea es la clásica concepción de ejecución; la que se refiere a los comportamientos que generan el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización	<b>Esta subcategoría será aplicada en mi tesis ya que se habla del desempeño de tareas del empleado durante su trabajo, si se siente capaz de realizar su trabajo.</b>	El desempeño de tareas, es el proceso mediante el que se mide y valora un comportamiento organizacional relevante, bajo el dominio del propio ejecutor. El desempeño de tarea es la clásica concepción de ejecución; la que se refiere a los comportamientos que generan el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización
<b>Referencia:</b>					



**Variable o subcategoría 3: Condiciones Físicas**

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Andrés	2005	Las condiciones físicas se define es parte de una visión integradora de la relación del hombre con su medio social, físico y cultural, y con su calidad de vida en general. Esta visión integradora relaciona directamente los aspectos sociales que son parte de la vida de las personas y de los trabajadores con los aspectos propios de la vida laboral. La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionada por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo	Las condiciones físicas es una visión integradora relaciona directamente los aspectos sociales que son parte de la vida de las personas y de los trabajadores con los aspectos propios de la vida laboral. La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral.	Esta subcategoría será aplicada en mi tesis ya que se habla de las condiciones físicas de los trabajadores con los aspectos propios de la vida laboral. Los daños a la salud ocasionada por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores	Las condiciones físicas define es parte de una visión integradora de la relación del hombre con su medio social, físico y cultural, y con su calidad de vida en general. Esta visión integradora relaciona directamente los aspectos sociales que son parte de la vida de las personas y de los trabajadores con los aspectos propios de la vida laboral. La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral.
<b>Referencia:</b>					

Datos del antecedente 1: Internacional

Datos del antecedente 1: Internacional			
Título	<b>Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica</b>	Metodología	
Autor	Goicoche,M	Enfoque	Exploratorio
Año	2009	Tipo	Mixto
Objetivo	Reducción de reclamos por pedidos incompletos, es decir, elevar el nivel de atención al cliente del mercado nacional, tanto en variedad como en cantidad de productos.		
Resultados	La implementación del sistema de inventarios propuesto ha permitido obtener niveles de servicio de 98% y 100% que claramente mejora los resultados anteriores y permite confirmar la validez de la Hipótesis General, así como, del Objetivo General.	Método	Cualitativo
		Población	100
		Muestra	50
		Técnicas	Encuesta y observación
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	En la presente investigación de esta empresa, se ha podido observar que no existe modelo compatible de manejo de inventarios; de acuerdo a su realidad, por lo que se debió de crear uno nuevo en función a la teoría de los, ya planteados. El incremento de la variedad de productos de media y baja rotación, implica una disminución en el ratio de producción diaria. Al ser un mismo producto (con logo de la empresa) solicitado por varios mercados y/o clientes; no se corre el riesgo de caer en inventario que no se va a despachar. El reenfocar personal a otras áreas, es la mejor opción; ya que el contrato con el personal es anual y el costo de indemnización es demasiado alto.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Goicochea, M. (2009) realizo la tesis titulada “ <i>sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica</i> ” la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método cualitativo , con una muestra de 50 trabajadores de un total de 100, utilizó encuestas y observaciones para la recopilación de datos, dando como resultado La implementación del sistema de inventarios propuesto ha permitido obtener niveles de servicio de 98% y 100% que claramente mejora los resultados anteriores y permite confirmar la validez de la Hipótesis General, así como, del Objetivo General. El incremento de la variedad de productos de media y baja rotación, implica una disminución en el ratio de producción diaria. Al ser un mismo producto (con logo de la		

	empresa) solicitado por varios mercados y/o clientes; no se corre el riesgo de caer en inventario que no se va a despachar. El reenfocar personal a otras áreas, es la mejor opción; ya que el contrato con el personal es anual y el costo de indemnización es demasiado alto.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Goicochea, M. (2009) evidencio el incremento de la variedad de productos de media y baja rotación, implica una disminución en el ratio de producción diaria. Al ser un mismo producto (con logo de la empresa) solicitado por varios mercados y/o clientes; no se corre el riesgo de caer en inventario que no se va a despachar. El reenfocar personal a otras áreas, es la mejor opción; ya que el contrato con el personal es anual y el costo de indemnización es demasiado alto.
Referencia (tesis)	Goicochea, M. (2009). <i>sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica</i>

Datos del antecedente 2: Internacional			
Título	Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura	Metodología	
Autor	Ballou Ronald H.	Enfoque	Exploratorio

Año	1999	Tipo	Mixto
Objetivo	Proponer la mejora del sistema para optimizar la gestión logística de la Empresa Comercial Piura, define en su primer capítulo las actividades del Sector Comercial dedicado a prendas de vestir en la región de Piura y a nivel Nacional.		
Resultados	La propuesta de los niveles jerárquicos se convierte en una herramienta para mejorar las capacidades estratégicas, productivas y comerciales del negocio, elevando con ello su competitividad en el mercado.	Método	Cualitativo
		Población	100
		Muestra	70
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	En el proceso de recepción de la Empresa se requiere a presencia del usuario solicitante del material para la conformidad de los productos adquiridos llevando la distribución de los documentos de la Nota de Ingreso.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Ballou Ronald (1999) realizo la tesis titulada “Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura”, proponer la mejora del sistema para optimizar la gestión logística de la Empresa Comercial Piura, define en su primer capítulo las actividades del Sector Comercial dedicado a prendas de vestir en la región de Piura y a nivel Nacional. la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método cualitativo , con una muestra de 70 trabajadores de un total de 100, utilizó encuestas y observaciones para la recopilación de datos, dando como resultado la propuesta de los niveles jerárquicos se convierte en una herramienta para mejorar las capacidades estratégicas, productivas y comerciales del negocio, elevando con ello su competitividad en el mercado, en el proceso de recepción de la Empresa se requiere a presencia del usuario solicitante del material para la conformidad de los productos adquiridos llevando la distribución de los documentos de la Nota de Ingreso.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ballou Ronald (1999), la propuesta de los niveles jerárquicos se convierte en una herramienta para mejorar las capacidades estratégicas, productivas y comerciales del negocio, elevando con ello su competitividad en el mercado, en el proceso de recepción de la Empresa se requiere a presencia del usuario solicitante del material para la conformidad de los productos adquiridos llevando la distribución de los documentos de la Nota de Ingreso.		

Referencia (tesis)	Ballou Ronald H. (1999) " <i>Logística Empresarial - Control y Planificación</i> ". Ediciones Díaz Santos, S.A.
--------------------	---

Datos del antecedente 3: Internacional			
Título	Propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios para betmon	Metodología	
Autor	Anaya Tejero	Enfoque	Exploratorio
Año	2008	Tipo	Mixto
Objetivo	Hacer una propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios para Betmon Repuestos con la finalidad de disminuir o eliminar las problemáticas encontradas en su cadena de suministro desde el punto de vista de Ingeniería industrial.		

Resultados	Se demostró cuantitativamente que Betmon tiene un sobre stock de mercancía; teniendo en cuenta sus ventas mensuales y lead time de los proveedores se calculó el inventario promedio con un nivel de seguridad de 99% obteniendo como resultado que Betmon debería disminuir su inventario promedio en un 67%.	Método	Cuantitativo
		Población	1000
		Muestra	280
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	La actualización del software y la ejecución de los conteos cíclicos permitirían la captación de los errores cometidos con mayor rapidez, lo que permitirá hacer un seguimiento regresivo tanto en la documentación como en el movimiento del producto en el inventario, una vez identificada la causa del error, es posible eliminarla, así mismo se disminuirá las diferencias relativas y absolutas entre la mercancía registrada y la que se encuentra almacenada. 2. Después de haber sido desarrollada la evaluación financiera se concluyó que la propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios es viable financieramente.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Anaya Tejero (2008), realizo la tesis titulada <i>“propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios para betmon”</i> , hacer una propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios para Betmon Repuestos con la finalidad de disminuir o eliminar las problemáticas encontradas en su cadena de suministro desde el punto de vista de Ingeniería industrial, la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método cuantitativo , con una muestra de 280 trabajadores de un total de 1000, utilizó encuestas para la recopilación de datos, dando como resultado que dentro de la organización investigada lo siguiente: Se demostró cuantitativamente que Betmon tiene un sobre stock de mercancía; teniendo en cuenta sus ventas mensuales y lead time de los proveedores se calculó el inventario promedio con un nivel de seguridad de 99% obteniendo como resultado que Betmon debería disminuir su inventario promedio en un 67%. La actualización del software y la ejecución de los conteos cíclicos permitirían la captación de los errores cometidos con mayor rapidez, lo que permitirá hacer un seguimiento regresivo tanto en la documentación como en el movimiento del producto en el inventario, una vez identificada la causa del error, es posible eliminarla, así mismo se disminuirá las diferencias relativas y absolutas entre la mercancía registrada y la que se encuentra almacenada.		

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Anaya Tejero (2008), Se demostró cuantitativamente que Betmon tiene un sobre stock de mercancía; teniendo en cuenta sus ventas mensual lead time de los proveedores se calculó el inventario promedio con un nivel de seguridad de 99% obteniendo como resultado que Betmon debería disminuir su inventario promedio en un 67%. La actualización del software y la ejecución de los conteos cíclicos permitirían la captación de los errores cometidos con mayor rapidez, lo que permitirá hacer un seguimiento regresivo tanto en la documentación como en el movimiento del producto en el inventario, una vez identificada la causa del error, es posible eliminarla, así mismo se disminuirá las diferencias relativas absolutas entre la mercancía registrada y la que se encuentra almacenada. Después de haber sido desarrollada la evaluación financiera se concluyó que la propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios es viable financieramente
Referencia (tesis)	ANAYA TEJERO (2008), <i>Almacenes análisis, diseño y organización</i> . Madrid, España: Editorial, 2008

Datos del antecedente 4: Internacional			
Título	ANALISIS DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA FARMACIA AMERICA S.R.L, PERIODO 2017	Metodología	
Autor	ZENITH MANIHUARI MONTILLA	Enfoque	Exploratorio
Año	2017	Tipo	Mixto
Objetivo	Analizar la gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L, periodo 2017.		
Resultados	Análisis de la gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L, periodo 2017 Se puede determinar que existe una	Método	Cuantitativo
		Población	1000

	eficiente gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L. debido a que el 66,7% de los trabajadores de la empresa indican que existe una buena gestión de almacenes y solo un 33,3%, menos del 50 % indican lo contrario.	Muestra	280
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Se concluye que el 55,6% de los trabajadores indican que la Farmacia América S.R.L. implementa programas de capacitaciones al personal y un 44,4% indican que no implementan dichas capacitaciones, esto nos indican que la empresa no está fomentando la falta de alternativas de mejora en la gestión de almacenes de la empresa y sus trabajadores.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	ZENITH MANIHUARI MONTILLA (2017) realizó la tesis titulada “ANALISIS DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA FARMACIA AMERICA S.R.L, PERIODO 2017”, Analizar la gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L, periodo 2017. la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método cuantitativo , con una muestra de 280 trabajadores de un total de 1000, utilizó encuestas para la recopilación de datos, dando como resultado Análisis de la gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L, periodo 2017 Se puede determinar que existe una eficiente gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L. debido a que el 66,7% de los trabajadores de la empresa indican que existe una buena gestión de almacenes y solo un 33,3%, menos del 50 % indican lo contrario. Se concluye que el 55,6% de los trabajadores indican que la Farmacia América S.R.L. implementa programas de capacitaciones al personal y un 44,4% indican que no implementan dichas capacitaciones, esto nos indican que la empresa no está fomentando la falta de alternativas de mejora en la gestión de almacenes de la empresa y sus trabajadores.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	ZENITH MANIHUARI MONTILLA (2017), Análisis de la gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L, periodo 2017 Se puede determinar que existe una eficiente gestión de almacenes en la Farmacia América S.R.L. debido a que el 66,7% de los trabajadores de la empresa indican que existe una buena gestión de almacenes y solo un 33,3%, menos del 50 % indican lo contrario. Se concluye que el 55,6% de los trabajadores indican que la Farmacia América S.R.L. implementa programas de capacitaciones al personal y un 44,4% indican que no implementan dichas capacitaciones, esto nos indican que la empresa no está fomentando la falta de alternativas de mejora en la gestión de almacenes de la empresa y sus trabajadores.		
Referencia (tesis)	ZENITH MANIHUARI MONTILLA (2017), “ANALISIS DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA FARMACIA AMERICA S.R.L, PERIODO 2017”		



Datos del antecedente 5: Internacional

Título	Evaluación de la gestión de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, Tarapoto - 2016	Metodología	
Autor	Camila Valentina Huamani Jara	Enfoque	Exploratorio
Año	2016	Tipo	Mixto
Objetivo	Analizar la gestión de almacén y establecer su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, Tarapoto – 2016.		
Resultados	Se ha elaborado un diagnóstico sobre los procesos del almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, donde se ha realizado una evaluación, control, información y por ultimo supervisión y monitoreo de cada una de las actividades que permitieron conocer el funcionamiento del manejo de la mercadería dentro del almacén. De acuerdo con la información recopilada y la aplicación de los instrumentos de investigación, se describe a continuación las actividades que en forma habitual se realiza en el área de almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC.	Método	Cuantitativo
		Población	12
		Muestra	7
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario

Conclusiones	<p>La gestión de almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC es inadecuado ya que gracias a la lista de cotejo utilizada para el área de almacén se observaron un cuadro de deficiencias causas y efectos, que impiden el crecimiento de la empresa, como es la incapacidad del personal al momento de realizar su responsabilidades, el mal control con respecto a la realización de la inspección y verificación de la cantidad de mercadería, el inadecuado manejo del almacén(ubicación y control) y por último la falta del sistema de registro de entradas y salidas de las mercaderías.</p>	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	<p>Jara (2016), realizo la tesis titulada <i>“Evaluación de la gestión de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, Tarapoto - 2016”</i>, el objetivo es analizar la gestión de almacén y establecer su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, Tarapoto – 2016, la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método cuantitativo , con una muestra de 7 trabajadores de un total de 12, utilizó encuestas para la recopilación de datos, dando como resultado se ha elaborado un diagnóstico sobre los procesos del almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, donde se ha realizado una evaluación, control, información y por ultimo supervisión y monitoreo de cada una de las actividades que permitieron conocer el funcionamiento del manejo de la mercadería dentro del almacén. De acuerdo con la información recopilada y la aplicación de los instrumentos de investigación, se describe a continuación las actividades que en forma habitual se realiza en el área de almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC. En conclusión la gestión de almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC es inadecuado ya que gracias a la lista de cotejo utilizada para el área de almacén se observaron un cuadro de deficiencias causas y efectos, que impiden el crecimiento de la empresa, como es la incapacidad del personal al momento de realizar su responsabilidades, el mal control con respecto a la realización de la inspección y verificación de la cantidad de mercadería, el inadecuado manejo del almacén(ubicación y control) y por último la falta del sistema de registro de entradas y salidas de las mercaderías.</p>		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Huamani(2016), se ha elaborado un diagnóstico sobre los procesos del almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, donde se ha realizado una evaluación, control, información y por ultimo supervisión y monitoreo de cada una de las actividades que permitieron conocer el funcionamiento del manejo de la mercadería dentro del almacén. De acuerdo con la información recopilada y la aplicación de los instrumentos de investigación, se describe a continuación las actividades que en forma habitual se realiza en el área de almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC. En conclusión la gestión de almacén de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC es inadecuado ya que gracias a la lista de cotejo utilizada para el área de almacén se observaron un cuadro de deficiencias causas y efectos, que impiden el crecimiento de la empresa, como es la incapacidad del personal al momento de realizar su responsabilidades, el mal control con respecto a la realización de la inspección y verificación de la cantidad de mercadería, el inadecuado manejo del almacén(ubicación y control) y por último la falta del sistema de registro de entradas y salidas de las mercaderías.</p>		

Referencia (tesis)	Jara, Camila (2016). Evaluación de la gestión de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Pernos y Repuestos Santa Rosa SAC, Tarapoto - 2016
--------------------	--

Datos del antecedente 1: Nacional			
Título	Gestión del almacén en un hospital nacional de lima en el año 2017	Metodología	
Autor	Yessi Bendezú Retamozo	Enfoque	Exploratorio
Año	2017	Tipo	Mixto
Objetivo	Determinar el nivel de gestión de abastecimiento del almacén en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2017		
Resultados	Se observa que el 26.14% de los trabajadores encuestados de los trabajadores del hospital Arzobispo Loayza consideran que el nivel de gestión es inadecuado, el 60.23% considera que es adecuado y el 13.64% considera que el nivel gestión es muy adecuado, Por tanto, el nivel de gestión es adecuado.	Método	Cualitativo
		Población	100
		Muestra	50
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	En primera conclusión el nivel de Gestión del almacén en un hospital nacional de Lima en el año 2017, es medio (60.23%) ya que la mayoría de los trabajadores perciben que la gestión del almacén existe deficiencias que deben ser mejorados. El nivel de gestión de abastecimiento del almacén en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2017, es medio (57.95%) porque el almacén no cuentan con todo las mercaderías requeridas por el hospital en su conjunto, falta medicinas básicas, y enseres básicos.	Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Retamozo (2017) realizó la tesis titulada “ <i>Gestión del almacén en un hospital nacional de lima en el año 2017</i> ”, determinar el nivel de gestión de abastecimiento del almacén en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2017 la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método cualitativo , con una muestra de 50 trabajadores de un total de 100, utilizó encuestas y observaciones para la recopilación de datos, dando como resultado se observa que el 26.14% de los trabajadores encuestados de los trabajadores del hospital Arzobispo Loayza consideran que el nivel de gestión es inadecuado, el 60.23% considera que es adecuado y el 13.64% considera que el nivel gestión es muy adecuado, Por tanto, el nivel de gestión es adecuado. En primera conclusión el nivel de Gestión del almacén en un hospital nacional de Lima en el año 2017, es medio (60.23%) ya que la mayoría de los trabajadores perciben que la gestión del almacén existe deficiencias que deben ser mejorados. El nivel de gestión de abastecimiento del almacén en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2017, es medio (57.95%) porque el almacén no cuentan con todo las mercaderías requeridas por el hospital en su conjunto, falta medicinas básicas, y enseres básicos.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Retamozo (2017), se observa que el 26.14% de los trabajadores encuestados de los trabajadores del hospital Arzobispo Loayza consideran que el nivel de gestión es inadecuado, el 60.23% considera que es adecuado y el 13.64% considera que el nivel gestión es muy adecuado, Por tanto, el nivel de gestión es adecuado. En primera conclusión el nivel de Gestión del almacén en un hospital nacional de Lima en el año 2017, es medio (60.23%) ya que la mayoría de los trabajadores perciben que la gestión del almacén existe deficiencias que deben ser mejorados. El nivel de gestión de abastecimiento del almacén en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2017, es medio (57.95%) porque el almacén no cuentan con todo las mercaderías requeridas por el hospital en su conjunto, falta medicinas básicas, y enseres básicos.
Referencia (tesis)	Retamozo, Yessi (2017). “ <i>Gestión del almacén en un hospital nacional de lima en el año 2017</i> ”

Datos del antecedente 2: Nacional		
Título	“Propuesta de mejora para la optimización del desempeño del almacén central de franco supermercados”	Metodología

Autor	Catacora Melina y Mamani Frederick	Enfoque	Exploratorio
Año	2017	Tipo	Mixto
Objetivo	Generar una propuesta de mejora para la optimización del desempeño del almacén central de Franco Supermercados a través de la identificación de parámetros que determinan el adecuado funcionamiento de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de mercadería.		
Resultados	En la actualidad, la empresa presenta inconvenientes en el almacén central, los cuales afectan negativamente los resultados esta área, motivo por el cual la implementación de mejoras resulta necesaria. Dichos inconvenientes, serán mencionados más adelante. Cabe resaltar que, de no cambiar la situación actual, se dificultará el crecimiento de Franco Supermercados y se producirán detrimentos a raíz de la mala gestión del almacén	Método	Cualitativo
		Población	1000
		Muestra	170
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	En primera conclusión se establecieron indicadores de desempeño asociados a los procesos logísticos de recepción, almacenamiento, despacho; y son los siguientes: nivel de entregas perfectamente recibidas, capacidad de almacenamiento utilizada, duración del inventario, vejez del inventario, nivel cumplimiento de despachos.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Catacora y Frederick (2017) realizaron la tesis titulada “ <i>Propuesta de mejora para la optimización del desempeño del almacén central de franco supermercados</i> ” la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método cualitativo , con una muestra de 170 trabajadores de un total de 1000, utilizó encuestas y observaciones para la recopilación de datos, dando como resultado en generar una propuesta de mejora para la optimización del desempeño del almacén central de Franco Supermercados a través de la identificación de parámetros que determinan el adecuado funcionamiento de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de mercadería. En la actualidad, la empresa presenta inconvenientes en el almacén central, los cuales afectan negativamente los resultados esta área, motivo por el cual la implementación de mejoras resulta necesaria. Dichos inconvenientes, serán mencionados más adelante. Cabe resaltar que, de no cambiar la situación actual, se dificultará		

	el crecimiento de Franco Supermercados y se producirán detrimentos a raíz de la mala gestión del almacén En primera conclusión se establecieron indicadores de desempeño asociados a los procesos logísticos de recepción, almacenamiento, despacho; y son los siguientes: nivel de entregas perfectamente recibidas, capacidad de almacenamiento utilizada, duración del inventario, vejez del inventario, nivel cumplimiento de despachos.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Catacora y Frederick (2017), En la actualidad, la empresa presenta inconvenientes en el almacén central, los cuales afectan negativamente los resultados esta área, motivo por el cual la implementación de mejoras resulta necesaria. Dichos inconvenientes, serán mencionados más adelante. Cabe resaltar que, de no cambiar la situación actual, se dificultará el crecimiento de Franco Supermercados y se producirán detrimentos a raíz de la mala gestión del almacén. En primera conclusión se establecieron indicadores de desempeño asociados a los procesos logísticos de recepción, almacenamiento, despacho; y son los siguientes: nivel de entregas perfectamente recibidas, capacidad de almacenamiento utilizada, duración del inventario, vejez del inventario, nivel cumplimiento de despachos.
Referencia (tesis)	Catacora Melina y Mamani Frederick (2017). “Propuesta de mejora para la optimización del desempeño del almacén central de franco supermercados”

Datos del antecedente 3: Nacional			
Título	Diseño de un sistema de control de almacén para la empresa mixta petrourica s.a.	Metodología	
Autor	Iván José Turmero	Enfoque	Exploratorio
Año	2014	Tipo	Mixto

Objetivo	Diseñar un Sistema de Control de Gestión de Almacén para la Empresa Mixta Petrourica, S.A.		
Resultados	No se cuenta con un espacio físico apropiado por lo que los materiales, equipos, herramientas y repuestos. La mercancía resguardada carece de clasificación, no existen criterios estratégicos para su ubicación. Falta de orden y limpieza en el área de almacenaje. No se cuenta con un montacargas para el manejo de materiales. Falta de procedimientos que definan y estandaricen la entrada, salida y el control de inventario de los materiales.	Método	Cualitativo
		Población	1000
		Muestra	200
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Se realizó el diagnóstico de la situación actual de la Gestión de Procura de la Empresa Mixta PETROURICA, donde se evidenció principalmente la falta de personal, espacio físico inapropiado para el resguardo de materiales, y ausencia de procedimientos estandarizados. Con la implementación de la matriz FODA se logró un análisis puntual de la situación actual de la gestión de procura, conociéndose como principal fortaleza la sistematización de la información a través de sistemas como el SAP; seguidamente la principal debilidad es la inexistencia de un almacén propio, su oportunidad son los espacios disponibles y su principal amenaza es la situación económica del país.	Método de análisis de datos	

<p>Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)</p>	<p>Turmero (2014). "Diseño de un sistema de control de almacén para la empresa mixta petrourica S. A". La investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método cualitativo, con una muestra de 200 trabajadores de un total de 1000, utilizó encuestas y observaciones para la recopilación de datos, dando como resultados lo siguiente: No se cuenta con un espacio físico apropiado por lo que los materiales, equipos, herramientas y repuestos. La mercancía resguardada carece de clasificación, no existen criterios estratégicos para su ubicación. Falta de orden y limpieza en el área de almacenaje. No se cuenta con un montacargas para el manejo de materiales. Falta de procedimientos que definan y estandaricen la entrada, salida y el control de inventario de los materiales. En conclusión se realizó el diagnóstico de la situación actual de la Gestión de Procura de la Empresa Mixta PETROURICA, donde se evidenció principalmente la falta de personal, espacio físico inapropiado para el resguardo de materiales, y ausencia de procedimientos estandarizados. Con la implementación de la matriz FODA se logró un análisis puntual de la situación actual de la gestión de procura, conociéndose como principal fortaleza la sistematización de la información a través de sistemas como el SAP; seguidamente la principal debilidad es la inexistencia de un almacén propio, su oportunidad son los espacios disponibles y su principal amenaza es la situación económica del país.</p>
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Turmero (2014). No se cuenta con un espacio físico apropiado por lo que los materiales, equipos, herramientas y repuestos. La mercancía resguardada carece de clasificación, no existen criterios estratégicos para su ubicación. Falta de orden y limpieza en el área de almacenaje. No se cuenta con un montacargas para el manejo de materiales. Falta de procedimientos que definan y estandaricen la entrada, salida y el control de inventario de los materiales. En conclusión se realizó el diagnóstico de la situación actual de la Gestión de Procura de la Empresa Mixta PETROURICA, donde se evidenció principalmente la falta de personal, espacio físico inapropiado para el resguardo de materiales, y ausencia de procedimientos estandarizados. Con la implementación de la matriz FODA se logró un análisis puntual de la situación actual de la gestión de procura, conociéndose como principal fortaleza la sistematización de la información a través de sistemas como el SAP; seguidamente la principal debilidad es la inexistencia de un almacén propio, su oportunidad son los espacios disponibles y su principal amenaza es la situación económica del país.</p>
<p>Referencia (tesis)</p>	<p>Turmero, Iván(2014). "Diseño de un sistema de control de almacén para la empresa mixta petrourica s.a".</p>



Datos del antecedente 4: Nacional

Datos del antecedente 4: Nacional			
Título	Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en lima	Metodología	
Autor	Alfonso Alarcón Casaña	Enfoque	Exploratorio

Año	2019	Tipo	Mixto
Objetivo	Resolver el problema de la localización de materiales dentro del almacén consiste en decidir la distribución física de los productos dentro de los almacenes		
Resultados	A partir de los problemas establecidos y los objetivos trazados y para demostrar que la mejora tendría un beneficio positivo para la empresa, se planteó realizar la medición de tiempos, comparando dos casos específicos, la gestión actual de almacenaje con la nueva gestión de almacenaje planteada.	Método	Cualitativo
		Población	100
		Muestra	14
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	A lo largo del trabajo, se pudo identificar como la aplicación de la metodología de las 5S estuvo ligada a la nueva gestión de almacenaje y esto se observó en el aumento que va desde 4.55 hasta 10.05 (más del 50%) del puntaje, el cual se se comparó entre la gestión inicial y la nueva gestión. Por medio de esto se evidencia que los empleados, asimilaron la nueva gestión y la están practicando actualmente en beneficio de la empresa, separando cosas innecesarias del área de trabajo, así como teniendo un mejor orden y limpieza dentro de almacén.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Casaña (2019). <i>“Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en lima”</i> , Resolver el problema de la localización de materiales dentro del almacén consiste en decidir la distribución física de los productos dentro de los almacenes de acuerdo a la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método cualitativo , con una muestra de 14 trabajadores de un total de 100, utilizó encuestas y observaciones para la recopilación de datos, dando como resultado A partir de los problemas establecidos y los objetivos trazados y para demostrar que la mejora tendría un beneficio positivo para la empresa, se planteó realizar la medición de tiempos, comparando dos casos específicos, la gestión actual de almacenaje con la nueva gestión de almacenaje planteada. A lo largo del trabajo, se pudo identificar como la aplicación de la metodología de las 5S estuvo ligada a la nueva gestión de almacenaje y esto se observó en el aumento que va desde 4.55 hasta 10.05 (más del 50%) del puntaje, el cual se comparó entre la gestión inicial y la nueva gestión. Por medio de esto se evidencia que los empleados, asimilaron la nueva gestión y la están practicando actualmente en beneficio de la empresa, separando cosas innecesarias del área de trabajo, así como teniendo un mejor orden y limpieza dentro de almacén.		

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Casaña (2019). De acuerdo al resultado a partir de los problemas establecidos y los objetivos trazados y para demostrar que la mejora tendría un beneficio positivo para la empresa, se planteó realizar la medición de tiempos, comparando dos casos específicos, la gestión actual de almacenaje con la nueva gestión de almacenaje planteada. En conclusión a lo largo del trabajo, se pudo identificar como la aplicación de la metodología de las 5S estuvo ligada a la nueva gestión de almacenaje y esto se observó en el aumento que va desde 4.55 hasta 10.05 (más del 50%) del puntaje, el cual se comparó entre la gestión inicial y la nueva gestión. Por medio de esto se evidencia que los empleados, asimilaron la nueva gestión y la están practicando actualmente en beneficio de la empresa, separando cosas innecesarias del área de trabajo, así como teniendo un mejor orden y limpieza dentro de almacén.
Referencia (tesis)	Casaña, Alfonso (2019). <i>“Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en lima</i>

Datos del antecedente 5: Nacional			
Título	Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017	Metodología	
Autor	Huamán, Mario	Enfoque	Exploratorio
Año	2017	Tipo	Mixto
Objetivo	Identificar la situación del proceso de almacenamiento de la gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2017		
Resultados	El método para el análisis de datos está basado en la aplicación del instrumento de medición, que fue filtrado por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos	Método	Cualitativo
		Población	120

	internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Luego se elaboró la base de datos para la variable con los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo (medidas de frecuencia) usando el programa SPSS 23 y el Excel 2010. Para llevar a cabo la discusión de los resultados, éstos se realizaron mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.	Muestra	108
		Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Se determinó la situación de la gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2017; identificándose que la gran mayoría de los colaboradores (84) de ellos presenta un nivel “Regular” (70.0%). Asimismo, 22 de los colaboradores un nivel “Deficiente” (18.33%) al igual que 14 colaboradores expresan un nivel “Eficiente” (11.67%). Se concluye que el nivel predominante de la gestión de almacén en el MTC, 2017, en la muestra es el “Regular”.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Huamán (2017). “ <i>Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017</i> ”, el objetivo es identificar la situación del proceso de almacenamiento de la gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2017, de acuerdo a la investigación lo realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método cualitativo , con una muestra de 108 trabajadores de un total de 120, utilizó encuestas y observaciones para la recopilación de datos, dando como resultado el método para el análisis de datos está basado en la aplicación del instrumento de medición, que fue filtrado por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Luego se elaboró la base de datos para la variable con los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo (medidas de frecuencia) usando el programa SPSS 23 y el Excel 2010. Para llevar a cabo la discusión de los resultados, éstos se realizaron mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados obtenidos en el proceso de la investigación. En conclusión se determinó la situación de la gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2017; identificándose que la gran mayoría de los colaboradores (84) de ellos presenta un nivel “Regular” (70.0%). Asimismo, 22 de los colaboradores un nivel “Deficiente” (18.33%) al igual que 14 colaboradores expresan un nivel “Eficiente” (11.67%). Se concluye que el nivel predominante de la gestión de almacén en el MTC, 2017, en la muestra es el “Regular”.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Huamán(2017).El método para el análisis de datos está basado en la aplicación del instrumento de medición, que fue filtrado por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Luego se elaboró la base de datos para la variable con los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo (medidas de frecuencia) usando el programa SPSS 23 y el Excel 2010. Para llevar a cabo la discusión de los resultados, éstos se realizaron mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados		

	obtenidos en el proceso de la investigación. Se determinó la situación de la gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima, 2017; identificándose que la gran mayoría de los colaboradores (84) de ellos presenta un nivel “Regular” (70.0%). Asimismo, 22 de los colaboradores un nivel “Deficiente” (18.33%) al igual que 14 colaboradores expresan un nivel “Eficiente” (11.67%). Se concluye que el nivel predominante de la gestión de almacén en el MTC, 2017, en la muestra es el “Regular”.
Referencia (tesis)	Huamán, Mario (2017). <i>“Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017”</i>

Enfoque mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Roberto Hernández  Carlos Fernández	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”).	El enfoque mixto, permite obtener información completa, gracias a la fusión del método cualitativo y cuantitativo, conservando su esqueleto y técnica, dando por resultado el estudio global, en consecuencia, de la recolección y análisis de datos de ambas. Chen, (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	El enfoque mixto, permite obtener información completa, gracias a la fusión del método cualitativo y cuantitativo, conservando su esqueleto y técnica, dando por resultado el estudio global, en consecuencia, de la recolección y análisis de datos de ambas. Chen, (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)  Permitirá determinar las causas que generan la poca afluencia de turistas, en el Complejo

Pilar Baptista	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)	Arqueológico Mateo Salado, situado en el distrito del Cercado de Lima; desarrollando una sinergia entre los métodos mencionado líneas arriba, que brindará información idónea, real, para conocer las falencias, necesidades del recinto.
<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	Parfraseo	Redacción final
Jacqueline Hurtado	2000	Hurtado, (2000) infiere que “La investigación holística es como un sintagma de los diferentes modelos epistémicos; la concibe como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y sinérgico, con aspectos secuenciales y simultáneos. Trabaja los procesos que tienen que ver con la invención, con la formulación de propuestas novedosas, con la descripción y la clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación de soluciones, y	La investigación holística coadyuva a proponer innovación, englobando las teorías de distintos autores, de diferentes años, permitiendo así, la creación de nuevas indagaciones, adjudicando resultados que permitan el desarrollo de planificaciones para posibles proyectos a futuros y/o estudios científicos. (Hurtado, 2000)	La investigación holística coadyuva a proponer innovación, englobando las teorías de distintos autores, de diferentes años, permitiendo así, la creación de nuevas indagaciones, adjudicando resultados que permitan el desarrollo de planificaciones para posibles proyectos a futuros y/o estudios científicos (Hurtado, 2000).  En efecto, la conjunción de conceptos, teorías de expertos en

	la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales, entre otras cosas ..	la materia, en un periodo de tiempo determinado, y con enfoques de diferentes perspectivas, otorga la oportunidad de generar un consenso, o en su defecto un nuevo concepto y/o teoría que brinde pautas a desarrollar.
<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	El nivel comprensivo, permite al investigador, desarrollar, persuadir, ejecutar sus habilidades psicológicas y psicomotrices, las cuales generan interrogantes en el desarrollo de la investigación, como: del por qué, para que, como se aplicará, servirá, que sucede si, que soluciones se aplicaran; estas hipótesis, dan como resultado propuestas que permiten dar solución a los objetivos. (Hurtado, 2004)	El nivel comprensivo, permite al investigador, desarrollar, persuadir, ejecutar sus habilidades psicológicas y psicomotrices, las cuales generan interrogantes en el desarrollo de la investigación, como: del por qué, para que, como se aplicará, servirá, que sucede si, que soluciones se aplicaran; estas hipótesis, dan como resultado propuestas que permiten dar solución a los objetivos (Hurtado, 2004).

		comprensivo se ubican los objetivos explicar, predecir y proponer". (p.37)		Este nivel otorgará al investigador, el poder desarrollar sus hipótesis, respecto al problema de investigación, interactuando así con las posibles soluciones, ante probables escenarios adversos.
<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>			

<b>Método: Deductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Jaqueline Hurtado	2010	O' Quist (citado en Hurtadom 2010), señala que, "Este método deductivo, requiere que el investigador tenga a su disposición una teoría previa para derivar sus hipótesis, independientemente de cómo se haya construido tal teoría o de donde haya surgido." (p.112)	Para aplicar, el método deductivo en una investigación, es necesario la teoría de algún o varios autores, siendo esta la base, para la creación de las interrogantes, en el estudio que se quiera realizar. O' Quist (citado en Hurtadom 2010),	Para aplicar, el método deductivo en una investigación, es necesario la teoría de algún o varios autores, siendo esta la base, para la creación de las interrogantes, en el estudio que se quiera realizar. O' Quist (citado en Hurtadom 2010).  El método ejecutivo es imprescindible revisar, analizar las diversas teorías, respectos al problema que atañe la investigación. En ese sentido, al momento de realizar la hipótesis



				del problema determinado, esta estará respaldada por los autores fuente de investigación.
<b>Referencia:</b>	Hurtado, J. (2010) <i>Metodología de la Investigación</i> . Caracas: Venezuela: Fundación Sypal. (p. 112) Obtenido de: <a href="https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiooc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf">https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiooc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf</a>			
<b>Método: Inductivo</b>				
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Redacción final</b>
Jaqueline Hurtado	2010	Bacon (citado en Hurtado, 2010), menciona, "El empirismo considera de la experiencia como única fuente del conocimiento. Se basa en la observación directa y natural de los hechos y el proceso mental del cual el fundamental inductivo." (p.111)	El método inductivo, hace uso de la observación, clasificación, derivación de hechos, permitiendo llegar a la constatación de si son reales o no y de la construcción de nuevas normas. Bacon (citado en Hurtado, 2010)	El método inductivo, hace uso de la observación, clasificación, derivación de hechos, permitiendo llegar a la constatación de si son reales o no y de la construcción de nuevas normas. Bacon (citado en Hurtado, 2010)  Este método genera en el investigador la necesidad de realizar el trabajo y estudio en el campo, obteniendo información de primera fuente, a través de la percepción y reconocimiento de los acaecimientos.
<b>Referencia:</b>	Hurtado, J. (2010) <i>Metodología de la Investigación</i> . Caracas: Venezuela: Fundación Sypal.(p.111) Obtenido de: <a href="https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiooc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf">https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-guicc81a-para-la-comprensiooc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf</a>			

<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		Lepkowski (citado por Hernández, y Fernández y Baptista, 2014)	La población es el total de personas, que tienen similares características, las cuales podrán ser	Es menester precisar, que la población permite ser objeto de estudio, con la finalidad de agruparlos, buscando así información respecto a un hecho	La población es el total de personas, que tienen similares características, las cuales podrán ser seleccionadas, bajo un criterio, para un estudio y/o

Pilar Baptista	2014	define a "La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (p. 174)	seleccionadas, bajo un criterio, para un estudio y/o investigación. Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	y/o problemática; siendo en la presente investigación los turistas que visitan el Complejo Arqueológico Mateo Salado, ubicado en el distrito Cercado de Lima.	investigación. Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Esta permite ser objeto de estudio, con la finalidad de agruparlos, buscando así información respecto a un hecho y/o problemática; siendo en la presente investigación el Complejo Arqueológico Mateo Salado, ubicado en el distrito Cercado de Lima, teniendo como problema principal, la poca afluencia de turistas dentro del recinto, el cual forma parte del gran camino inca "Qhapaq ñan." Lepkowski (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Concatenado a lo anterior mencionado, se encuentra la muestra, es la selección específica, ejemplo de personas en una población, la cual serán estudiadas y analizadas, para la obtención de resultados, haciendo uso de la medición y observación (Bernal, 2010). La selección de la misma, serán los visitantes del recinto, los cuales permitirán obtener información verídica, certificada y real.
<b>Número de colaboradores:</b>		Turistas, visitantes a la Huaca Mateo Salado			
<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>	
César Bernal	2010	Bernal (2010) define la muestra como: una parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.	La muestra es la selección específica, ejemplo de personas en una población, la cual serán estudiadas y analizadas, para la obtención de resultados, haciendo uso de la medición y observación. (Bernal, 2010)	La selección de la muestra en el presente proyecto de investigación serán los visitantes del Complejo Mateo Salado, los cuales permitirán obtener información verídica, certificada y real.	

<b>Número de colaboradores:</b>	100 visitantes del recinto				
<b>Referencia:</b>	Bernal, C. (2010) <i>Metodología de la investigación</i> . Tercera edición. Pearson Educación: Colombia. (p. 161) ISBN: 978-958-699-128-5				
<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, puedes 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, las cuales permiten tener una mayor noción de lo que sucede y ocurre, dentro de un lugar, establecimiento, etc.; del cual se quiere estudiar, siendo estas participes en el día a día, o tengan una relación más cercana que cualquier individuo, ejemplo: trabajadores en una entidad privada; con la finalidad de obtener información verídica. (OCDE, 2015)	a) Guía Turística del recinto. b) Antiguo director del Complejo. c) Vecino morador aledaño.	Para el desarrollo de la investigación, son imprescindibles las unidades informantes, las cuales permiten tener una mayor noción de lo que sucede y ocurre, dentro de un lugar, establecimiento, etc.; del cual se quiere estudiar, siendo estas participes en el día a día, o tengan una relación más cercana que cualquier individuo, ejemplo: trabajadores en una entidad privada; con la finalidad de obtener información verídica (OCDE, 2015). Respetando líneas arriba, los entrevistados en el presente estudio para la obtención de información serán: Guía Turística del recinto, antiguo y nuevo

<b>Número de Unidades Informantes:</b>	3	director y vecino morador aledaño; los cuales nos permitan entrevistarlos
<b>Referencia:</b>	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>	

<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	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,	La encuesta es un procedimiento que permite al investigador recopilar datos en el campo de estudio. La encuesta se realiza al grupo de estudio que se escogió, previo análisis	El presente procedimiento compendiará la información reclutada a través de preguntas que realizara y creara el investigador, las cuales serán respondidas dentro	La encuesta es un procedimiento que permite al investigador recopilar datos en el campo de estudio. La encuesta se realiza al grupo de estudio que se escogió, previo análisis "muestra"; la finalidad de esta, es recoger datos, demográficos, económicos y

Sandra Fachelli		para convertirse en una actividad cotidiana de 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)	“muestra”; la finalidad de esta, es recoger datos, demográficos, económicos y sociales. Permitiendo así al investigador conocer las falencias o carencias del objeto de estudio. (López y Fachelli, 2015)	de la Huaca, para luego examinarla, observarla y estudiarla,	sociales. Permitiendo así al investigador conocer las falencias o carencias del objeto de estudio (López y Fachelli, 2015) El presente procedimiento compendiará la información reclutada a través de preguntas que realizara y creara el investigador, las cuales serán respondidas dentro de la Huaca, para luego examinarla, observarla y estudiarla.
<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>Parafraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
		Chasteauneuf y Brace (citado por Hernández, Fernández, y Baptista, 2014) define “Un cuestionario, consiste en un	Cuestionario, es la elaboración de preguntas abiertas y/o cerradas, estas se	En ese sentido, la aplicación del uso del cuestionario en la presente investigación,	El instrumento cuestionario, es la elaboración de preguntas abiertas y/o cerradas, éstas se realizan en base al planteamiento del problema

Roberto Hernández Carlos Fernández Pilar Baptista	2014	conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (p. 217)	realizan en base al planteamiento del problema de la investigación. Chasteauneuf y Brace (citado por Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)	será de suma relevancia, toda vez que a través de ella se conocerá con mayor énfasis las carencias que acarrearán aún en el recinto arqueológico, lo cual permitirá un mejor análisis de las propuestas a plantear.	de la investigación; Chasteauneuf y Brace (citado por Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).
<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>
Francisco Sierra	1998	Sierra (1998) infiere " la entrevista es un instrumento eficaz y de gran precisión, puesto que se fundamenta en la investigación humana, aunque cuenta con un problema de delimitación por su uso extendido en las diversas áreas de conocimiento."	La entrevista, es uno de los instrumentos más eficientes que se pueden realizar en la investigación, permitiendo la comunicación locuaz con la unidad informante, a través de distintas preguntas, referente a la categoría problema. (Sierra, 1998)	Sin duda, esta herramienta será de gran utilidad en la investigación, ya que su aplicación realizará a las diferentes unidades informantes, quienes son expertos en la materia de investigación, y aportarán un punto de vista agudo de la realidad que se suscita en el centro arqueológico Mateo Salado.	La entrevista, es uno de los instrumentos más eficientes que se pueden realizar en la investigación, permitiendo la comunicación locuaz con la unidad informante, a través de distintas preguntas, referente a la categoría problema (Sierra, 1998). Sin duda, esta herramienta será de gran utilidad en la investigación, ya que su aplicación realizará a las diferentes unidades informantes, quienes son expertos en la materia de investigación, y aportarán un punto de vista agudo de la realidad que se suscita en el centro arqueológico Mateo Salado.

<b>Referencia:</b>	Sierra, F. (1998). <i>Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social</i> , en Galindo, J. (Coord.), <i>Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación</i> . México: Pearson. ISBN 968-444-262-9, págs. 277-346				
<b>Instrumento: Guía de entrevista</b>					
<b>Autor/es</b>	<b>Año</b>	<b>Cita</b>	<b>Parfraseo</b>	<b>Aplicación en su tesis</b>	<b>Redacción final</b>
Taylor,S. Bogdan, R.	2002	Taylor y Bogdan (2002) infieren que "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 experiencia directa. Esa guía	La guía de entrevista es la elaboración, de una estructuración sin protocolo, para ello primero se debe saber el tema, generando así preguntas, sabiendo cuando y como aplicarlas al entrevistado, siendo el primer paso la recopilación de datos del campo, una vez obtenida esta información, se procede en conjunto el problema, a analizar las posibles preguntas que se deberán realizar. (Taylor y Bogdan, 2002)	En efecto, la aplicación de la guía de entrevista, es de carácter obligatoria, debido a que concederá que la ejecución de una entrevista sea de manera fluida, armoniosa y relevante, permitiendo obtener la mayor cantidad de información relevante del tema a tratar.	La guía de entrevista es la elaboración, de una estructuración sin protocolo, para ello primero se debe saber el tema, generando así preguntas, sabiendo cuando y como aplicarlas al entrevistado, siendo el primer paso la recopilación de datos del campo, una vez obtenida esta información, se procede en conjunto el problema, a analizar las posibles preguntas que se deberán realizar (Taylor y Bogdan, 2002).

		puede asimismo ser ampliada o revisada a medida que se realizan entrevistas adicionales.” (p. 24)			
<b>Referencia:</b>	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) 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>				