



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE INGENIERIA

Tesis

La gestión logística para la mejora de la productividad en el almacén de la

Empresa C.H. Retail Lima 2023

Para optar el título de

Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial

Autor: Grigoletto Tovar, Piero Guadalupe

Código ORCID: 0000-0002-4503-9203

Asesor: Ing. Cáceres Trigoso, Jorge Ernesto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5582-3002>

Línea de investigación general de la universidad

Sociedad y Transformación Digital

Líneas de investigación específica de la universidad

Gestión, Negocios y Tecnociencia

Lima - Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Grigoletto Tovar, Piero Guadalupe egresado de la EAP de Ingenierías de la Universidad Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: " La gestión logística para la mejora de la productividad en el almacén de la Empresa C.H. Retail Lima 2023" el asesor es el Mg. Ing. Jorge Cáceres Trigoso con ORCID:0000-0001-5582-3002, teniendo un índice de similitud de 17 % con código oid:14912-346002747.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el tumitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

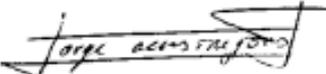


.....

Firma de autor

Piero Guadalupe Grigoletto Tovar

DNI: 719777



.....

Cáceres Trigoso, Jorge Ernesto

DNI:07305972

Lima, 30 de marzo del 2024

**La gestión logística para la mejora de almacenes de la Empresa
C.H. Retail, Lima 2023**

Asesor temático y metodológico:

Ing. Jorge Ernesto, Cáceres Trigoso (ORCID: 0000-0001-5582-3002)

	DECLARACIÓN JURADA DE AUDITORIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 19- 01-2024

Yo, Grigoletto Tovar, Piero Guadalupe egresado de la EAP de Ingenierías de la Universidad Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "**La gestión logística para la mejora de la productividad en el almacén de la Empresa C.H. Retail Lima 2023**" el asesor es el Mg. Ing. Jorge Cáceres Trigos con ORCID:0000-0001-5582-3002, teniendo un índice de similitud de 17 % con código oid:14912-346002747.

Así mismo:

1. Se menciona que las fuentes utilizadas, han sido identificadas correctamente mediante las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No se ha usado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que la investigación pueda ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado del Turnitin es el mismo al momento de indexar.
5. Si se descubre que se está utilizando material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente, me someto a las sanciones establecidas por la UPNW.



Grigoletto Tovar, Piero Guadalupe
DNI: 71977598
Lima, 30 de marzo del 2024.

Dedicatoria

La presente investigación la dedico a mis padres pues sin ellos no hubiera sido esto posible, gracias a ellos soy lo que soy ahora y estaré eternamente agradecido fueron mi motivo más grande, por eso esta investigación está dedicada a lo mejor de mi vida que son mis padres.

Así mismo a quienes también me ayudaron y que ya no están a mi lado pero que me dieron su apoyo y las ganas de poder culminar este proyecto. A mi madre, que sé que se sentirá feliz y orgullosa de lo que estoy logrando tanto académicamente y como persona.

Agradecimiento

Inicio mi agradecimiento a Dios

También al Ing. Cáceres, por su acertado asesoramiento, y sin duda a mis padres por de apoyarme siempre.

Finalmente, a la casa de estudios Norbert Wiener por el apoyo y factibilidad para concluir el presente estudio de investigación nivel Tesis

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Índice de anexos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación de la investigación	20
1.4.1. Teórica	18
1.4.2. Metodológica	19
1.4.3. Práctica	19
1.5. Limitaciones de la investigación	20
1.5.1. Temporal	20
1.5.2. Espacial	20
1.5.3. Recursos	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Bases teóricas	23
2.3 Formulación de hipótesis	24
2.3.1 Hipótesis general.	24
2.3.2 Hipótesis específicas	24
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	31

3.1.	Método de la investigación	31
3.2.	Enfoque de la investigación	31
3.3.	Tipo de investigación	31
3.4.	Diseño de investigación	30
3.5.	Población, muestra y muestreo	30
3.6.	Operacionalización de variables	31
3.7.	Técnica e instrumento de recolección de datos	32
3.7.1.	Técnica	32
3.7.2.	Instrumentos	33
3.7.3.	Validación	33
3.7.4.	Confiabledad	34
3.8.	Plan de procesamiento y análisis	34
3.9.	Aspectos éticos	35
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		36
4.1.	Resultados	36
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados	36
4.1.2.	Prueba de hipótesis	39
4.1.3.	Discusión de resultados	53
4.1.	Conclusiones	53
4.2.	Recomendaciones	54
REFERENCIAS		55
Anexos		57

INDICE DE TABLAS

		Pag
Tabla N° 1	Validación el instrumento por juicio de expertos	34
Tabla N° 2	Consolidación de estadísticos descriptivos de los 2 indicadores	36
Tabla N° 3	Frecuencia estadística	38
Tabla N° 4	Consolidado de los 2 indicadores eficiencia y eficacia Consistencia de los 2 indicadores eficiencia y eficacia	39
Tabla N° 5	acumulados	40
Tabla N° 6	Normalidad para los indicadores	43
Tabla N° 7	Normalidad - nivel de eficiencia	44
Tabla N° 8	Rango de Wilcoxon - indicador de eficiencia	45
Tabla N° 9	Estadística de prueba - indicador de eficiencia	46
Tabla N° 10	Normalidad - eficacia	46
Tabla N° 11	Rangos de Wilcoxon - indicador nivel de eficacia	47
Tabla N° 12	Estadísticas de prueba - indicador nivel de eficacia	48
Tabla N° 13	Normalidad - Gestión logística	49
Tabla N° 14	Rango de Wilcoxon - Gestión Logística	49
Tabla N° 15	Estadística de prueba - Gestión logística	50
Tabla N° 16	Resultados de la Implementación de la Metodología 5S Pre Test	70
Tabla N° 17	Resultados de la Implementación de la Metodología 5S Post Test	71

INDICE DE FIGURAS

	Pag	
Figura N° 1	Diagrama de Ishikawa	16
Figura N° 2	Función de los almacenes	24
Figura N° 3	Optimización del espacio planificado para la ubicación y manipulación de materiales	28
Figura N° 4	Nivel de eficiencia de entrega	37
Figura N° 5	Nivel de eficacia de los despachos	38
Figura N° 6	Consistencia del indicador de eficiencia de pedidos entregados	41
Figura N° 7	Consistencia del indicador nivel de eficacia de despachado	42
Figura N° 8	Ejemplo de Selección de materiales	65
Figura N° 9	Tarjeta auxiliar del almacén	66
Figura N° 10	Loyout del almacén	67
Figura N° 11	Almacén antes de la metodología 5S	68
Figura N° 12	Almacén Post metodología 5S	68
Figura N° 13	Reglamento Interno de la Metodología 5S	69

INDICE DE ANEXOS

	Pag.
Anexo N° 1 Matriz de consistencia	57
Anexo N° 2 Matriz de Operacionalización	58
Anexo N° 3 Instrumentos	60
Anexo N° 4 La gestión logística	64

Resumen

La investigación que se desarrolla en las siguientes páginas considero como propósito corroborar que la gestión logística aporta mejoras fundamentales en las actividades de la gestión del almacén en la empresa C.H. Retail, Lima 2023. En el desarrollo del estudio se considero el empleo del enfoque cuantitativo de tipo aplicado de diseño experimental y alcance preexperimental basado en el método hipotético deductivo. Por otro lado se tomo 30 registros de despachos durante el periodo de un mes como población y muestra y como técnica de la investigación se empleo la observación cuyo instrumento fue una ficha de observación que permitió recoger la información para medir los indicadores de eficiencia y eficacia del antes y después de la investigación. Los resultados obtenidos fueron estadígrafos descriptivos que permitieron evaluar el comportamiento de las variables tanto en el Pre Test como en el Post Test y se utilizo la estadística inferencial para contrastar las hipótesis planteadas previamente. Estos resultados mostraron que se logro con la aplicación de la metodología 5S un aumento del 6,3% en la eficacia y un 21,3 % en la eficiencia por lo tanto se evidencio de esta forma un significativo incremento de la productividad del 13,41 %.

Finalmente hay que mencionar que se utilizo la prueba de normalidad de Shapiro Wilk y la prueba de rangos de Wilconxon con el cual se contrasto las hipótesis, llegando a la conclusión que la gestión logística mejorara significativamente los indicadores de la eficiencia, eficacia y productividad de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

Palabras clave: Eficacia, eficiencia, metodología 5S, Gestión logística.

Abstract

The purpose of the research developed in the following pages was to corroborate that logistics management provides fundamental improvements in warehouse management activities in the company C.H. Retail, Lima 2023. In the development of the study, the use of an applied quantitative approach of experimental design and pre-experimental scope based on the hypothetical-deductive method was considered. On the other hand, 30 dispatch records were taken during a period of one month as a population and sample and as a research technique, observation was used, the instrument of which was an observation sheet that allowed the information to be collected to measure the efficiency and effectiveness indicators of the before and after the investigation. The results obtained were descriptive statistics that allowed evaluating the behavior of the variables in both the Pre Test and the Post Test and inferential statistics were used to contrast the previously stated hypotheses. These results showed that with the application of the 5S methodology, an increase of 6.3% in effectiveness and 21.3% in efficiency was achieved, therefore, a significant increase in productivity of 13.41 was evident. %.

Finally, it should be mentioned that the Shapiro Wilk normality test and the Wilconxon rank test were used to contrast the hypotheses, reaching the conclusion that logistics management will significantly improve the indicators of the efficiency, effectiveness and productivity of the companies. warehouse activities of the company CH Retail, Lima 2023.

Keywords: Effectiveness, efficiency, 5S methodology, logistics management

Introducción

La gestión logística es una parte esencial para el funcionamiento eficiente de cualquier empresa, y su papel se vuelve aún más importante cuando se trata de los almacenes. La empresa C.H. Retail, cuya operación se encuentra en Lima, la optimización de los procesos logísticos y la mejora de los almacenes son aspectos fundamentales para garantizar un flujo de productos eficiente y satisfacer las expectativas del cliente en un entorno comercial dinámico.

C.H. Retail se enfrenta a desafíos constantes en términos de almacenamiento, distribución y gestión de inventarios, factores que directamente impactan en la calidad de servicio y la competitividad en el mercado. La gestión logística adecuada no solo implica la manipulación efectiva de bienes, sino también la implementación de estrategias que maximicen la eficiencia operativa, minimice los costos y mantengan la flexibilidad para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

La finalidad de esta introducción es ver o destacar el valor de la gestión logística para el contexto específico de la mejora de los almacenes de C.H. Retail en Lima para el año 2023. La capacidad de la empresa para gestionar de manera efectiva la entrada, salida y almacenamiento de productos se traduce directamente en la capacidad para mantener niveles óptimos de inventario, reducir los tiempos de entrega y sobre todo mejorar la satisfacción de los clientes.

En tal sentido, la presente investigación se centra en evaluar críticamente la gestión logística actual de los almacenes de C.H. Retail, identificar áreas de oportunidad y proponer estrategias específicas para la mejora continua. Al abordar estos aspectos, se busca no solo posicionarse competitivamente en el mercado sino también garantizar una de las mejores experiencias para sus clientes, consolidando así su presencia en la industria minorista de Lima en 2023.

CAPÍTULO I: PROBLEMÁTICA

1.1. Planteamiento del problema

El concepto competitivo que las organizaciones enfrentan actualmente implica el desafío constante de evaluar y mejorar las actividades internas. El objetivo es identificar, analizar y aprovechar situaciones que faciliten la obtención de una posición favorable en pro de la satisfacción de los clientes. En este contexto, se reconoce que la logística desempeña un papel crucial. Esta se ocupa de la planear, realizar y controlar los procesos, estableciendo conexiones entre diversos grupos involucrados para poder obtener los objetivos de los clientes.

Cabe destacar que, los almacenes con apoyo de innovaciones tecnológicas desarrollan día a día la optimización de la cadena de suministro, la misma que permite referenciar las áreas en trabajo y gestión logística en almacén.

En la República de Colombia, los procedimientos en la gestión logística y sobre todo en el área de almacenes posiciona como el área principal de una planta industrial. No obstante, existen diferentes causantes que no están enfocados en la demanda y el suministro. Por lo tanto, resulta impracticable descuidar la gestión oportuna de los inventarios en el ámbito de la gestión de almacén (Jose Luis Cardona, 2018).

Desde este punto, los almacenes se consideran una parte esencial en cualquier organización.

Según el artículo de (ATOX, 2022), los inventarios fantasmas implican la falta de existencia física de pedidos en el almacén, a pesar de contar con registros de stock. Esto afecta a la empresa, ya que se informa al cliente sobre la disponibilidad de stock cuando en realidad no hay existencias en el almacén.

Es importante señalar que este tipo de problema siempre tendrá un impacto negativo en la organización, ya que la presencia de inventarios fantasmas es un problema grave.

Por otro lado, la internacionalización de la cadena de suministro ha generado empleo para aproximadamente 700,000 profesionales en España, y más de 950,000 si se considera el conjunto de empresas que centran sus actividades en la cadena de suministro. Estas actividades abarcan desde el aprovisionamiento y transporte hasta el almacenaje, la distribución capilar, el empaquetado, la carga aérea y la movilidad urbana. Este sector, en pleno proceso de transformación tecnológica, actualmente representa el 6% del PIB nacional y se caracteriza por su dinamismo.

Según Eduardo Herrera, quien ocupa el cargo de director de Operaciones en Correos, para que España alcance un estatus destacado a nivel internacional en el ámbito logístico, resulta fundamental avanzar hacia cadenas de suministro que sean ágiles, digitalizadas y transparentes para los usuarios finales. Además, destaca la importancia de reducir al mínimo las barreras administrativas y simplificar los procedimientos relacionados con la importación y exportación, como, por ejemplo, los trámites aduaneros. Asimismo, resalta la necesidad de continuar trabajando en lograr una trazabilidad óptima de los productos y mejorar la eficiencia de los procedimientos.

En América latina se necesita una mejor precisión en relación a la gestión logística, con unión regional más detallada y un respaldo en el estado de derecho, el mismo que realizara un desempeño eficiente en las cadenas de suministro más valorada y un sentido integral. Parece ser un desafío complejo que puede depender enteramente del apoyo financiero de un país en particular (Beetrack, 2022).

En la temporada de pandemia pasada, las organizaciones afrontaron problemáticas de abastecimiento y una de las razones fueron el decrecimiento económico, provocada por la pandemia. Estas consecuencias varias empresas tuvieron que afrontar cierres parciales o totales, lo que ha ocasionado que algunos accionistas disminuyan o pierdan algunos beneficios, y en algunos casos pérdida de puestos laborales.

Con relación al ámbito nacional la economía de exportación, en años anteriores años durante los cuales el Producto Bruto Interno peruano ha llegado a un 6.2% anual, manteniéndose al 2002, esto se debe e al desarrollo de la industria minera, que aporta más del 60% de las exportaciones de manera total.

El Perú el pasado año 2013, exportó bienes valorados en aproximadamente unos US \$44 millones, ubicándose en el puesto 59, y así en el lugar se posiciono en un lugar considerable, no solo a nivel Latinoamérica sino del mundo.

Durante el año 2022 aumento un 2.7% la economía peruana a comparación del año anterior. A comparación de los resultados de las últimas dos décadas (4.65) es bastante bajo. Además, excluyendo la pandemia, el desempeño del país cayó por debajo del promedio latinoamericano por primera vez en 18 años.

La economía se vio afectada tanto por factores externos como locales, en las cuales se vio notoriamente el impacto de la incertidumbre política.

En el ámbito nacional la logística vive uno de los momento más cruciales e importantes al nivel empresarial. Una nueva visión en un proceso crea conciencia del valor que esta área tiene para la operación general de la empresa. Atrás quedó los almacenes, los camiones o las grúas; para así poder evolucionar a un diseño más operativo, donde se puedan ver unidos la tecnología, las personas, las máquinas e indudablemente que los conocimientos que influyen en poder hacer un área logística muy eficiente.

Referente a la empresa CH Retail S.A.C. (Plaza autoservicio) que es una empresa pequeña la cual se encuentra en crecimiento contando con 13 tiendas en todo el norte chico, dedica a la venta o comercialización de abarrotes, algunas verduras y productos de primera necesidad, alimentos, y más, de esta manera se ha presentado un serio problema de abastecimiento al no contar poder con la tecnología, maquinaria y herramientas que ayuden a que se haga un abastecimiento eficiente y eficaz el cual conlleva a un retraso de operaciones y pérdida de ventas. Por ese lado el presente estudio, tiene como problemática la logística general de toda la empresa dado esto nace la pregunta: ¿De qué manera la gestión del almacenamiento influye en el número y calidad de los productos, considerando el tiempo desde que se hace la solicitud de productos desde la Plaza de Autoservicios CH Retail?

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



1.2. Formulando el problema

1.2.1. Problema general

¿En qué forma la gestión logística mejorará las actividades de la empresa C.H. Retail, en Lima-2023?

1.2.2. Problemas específicos

Pe1: ¿La diligencia logística mejorará la eficiencia en las actividades del almacén en la empresa C.H. Retail Lima-2023?

Pe2: ¿La diligencia logística mejorará la eficacia en las actividades del almacén en la empresa C.H. Retail Lima-2023?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Probar si la gestión logística mejorará la productividad en las actividades del almacén de la empresa C.H. Retail de Lima -2023

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Probar si la gestión logística mejorará la eficiencia en las actividades de la empresa CH Retail, de Lima-2023.

OE2: Probar si la gestión logística mejorará la eficacia en las actividades de la empresa C.H. Retail de Lima-2023

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La investigación que se presenta, tiene 3 teorías relacionadas con las 2 las variables de este estudio. Las cuales son: (a) La teoría de los sistemas (b) Teoría de gestión de la calidad y (c) Teoría de la serie de procesos continuos.

Para la teoría de sistemas tenemos el aporte de (Chiavenato, 2006) Reafirma que los sistemas forman parte de sistemas más amplios y, al mismo tiempo, son sistemas abiertos y estructurados. En contraste, Según (Sarabia., 1995) Menciona dos divisiones de la teoría de sistemas las cuales son: sistema cerrado y sistema abierto. El modelo principal presenta falta de propósito el cual no aporta contexto, a comparación del modelo abierto, el cual ayuda a la interacción entre las organizaciones mediante el intercambio de datos.

Como aseguran los autores Chacón y Rugel (2018) que, los diferentes enfoques de calidad incluyen una teoría, incluidas las pruebas de calidad y aseguramiento de esta, así como perspectivas más generales. Se resumen en filosofías organizadas bajo métodos de mejoras continuas de planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA) propuesta por Deming y calidad total, que se centra planificar, controlar y la mejora continua.

Como afirman los autores “Juran, que para mejorar la productividad se utiliza la estandarización industrial, para Ishikawa, sin defectos, hacerlo bien, ya que, para Philip Crosby, se debe utilizar la teoría de calidad total y como ultimo a Kaizen con la teoría de gestión de la calidad total”. En conclusión, las siguientes teorías ayudan en un sentido de soporte teórico en la metodología variable Gestión logística, la misma que se utilizó para mejorar la eficiencia en las actividades del almacén en CH Retail.

1.4.2. Metodológica

El desarrollo de la actual investigación, prueba cuán importante es la metodología y su análisis cuantitativo, de un diseño experimental con carácter aplicado mediante una gestión logística y su relación de cómo mejorará el almacén de una empresa Retail, a fin de analizar mediante datos estadísticos la mejora continua. Se espera aportar conocimientos e ideas a futuros investigadores, a partir de poder analizar los problemas en una organización para que pueda ser tratado a tiempo para no afectar la economía de la organización en el futuro, también permitiendo conocer los instrumentos utilizados con el fin de mejorar la gestión de logística.

1.4.3. Practica

Este estudio proporcionara una comprensión básica de las definiciones para comprender los problemas que pueden surgir de los negocios que afectan la planificación y sus finanzas. Es muy necesario implementar una gestión de inventarios para tener un mejor control de materiales que los consumidores necesitaran y así poder brindar un servicio eficiente. Implementando la Gestión de almacenes vemos los siguientes resultados: -(a) Poner a disposición de todos los colaboradores herramientas activas y sencillas, (b) ayudar para eliminar los desperdicios, (c) reducir el riesgo laboral, (d) reducir en los colaboradores el estrés al no tener que realizar quehaceres confusas, (e) mejorar la comunicación y compañerismo interno, (f) ordenar y colocar las herramientas en lugares específicos, (g) flujo de trabajo, (h) reducir esfuerzo de los colaborades, (i) mejorar las fidelización por tiempo de retraso, (j) reconocer mejor las insatisfacción y (k) ayudar a desarrollar buenos hábitos comerciales.

1.5. Las limitaciones de la investigación

1.5.1 En lo Temporal

La investigación a de nivel Tesis, se realizó aproximadamente en 120 días, que comprende de setiembre a diciembre del 2023.

1.5.2 En lo Espacial

La presente investigación fue realizada en las áreas del almacén en la empresa CH Retail, ubicada en Chancay, Huaral, Lima-Perú.

1.5.3. De los Recursos

El recurso utilizado para el desarrollo del presente estudio fue la cantidad de S/. 3000.00 soles, los mismos que fueron financiado por el autor.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes teóricos relacionados

2.1.1. Antecedentes

Según Torres (2018) se dedicó a investigar el tiempo de embarque en relación con la operación del almacén, un aspecto frecuente que puede ofrecer una rápida evaluación del rendimiento del depósito de mercancías, sin generar contratiempos. Los procedimientos de organización y limpieza, incorporados como variables en la gestión del almacén, surgen como posibles elementos que contribuyen a la disminución de este intervalo. Este enfoque se basa en un análisis respaldado por un enfoque cuantitativo, describiendo un hecho o suceso ya producido y el mismo que se pueda explicar, y un diseño no experimental y de modo transversal. El empleo de los indicadores para la gestión de entrada y salida, junto con un cronometraje eficiente, se asocia con la existencia de una distribución adecuada en el almacén, facilitando la rápida identificación de la mercancía. Asimismo, se exploran métodos desarrollados con el propósito de prevenir retrasos en las operaciones del almacén. El orden y la limpieza están evidenciadas en la variable de gestión de almacén son estos los factores que disminuyen este tiempo. Por ende, se pudo analizar que realizar una planificación causa una reducción del 14,48 minuto a 2,9 minutos, por la tanta causa una disminución aproximada del 80%.

Salvatierra y Tigua (2017) se propusieron desarrollar un sistema de gestión destinado a supervisar la cadena de suministro de una empresa, con el objetivo de mejorar la asignación de pedidos, optimizar la satisfacción de los camaroneros y alcanzar niveles superiores de ahorro y rentabilidad. Para lograr este propósito, llevaron a cabo una investigación de naturaleza mixta, utilizando métodos descriptivos, correlacionales y explicativos, así como métodos cuantitativos. Revisando la propuesta de Giraldo, la cual se basa en 6 procesos principales como cadena y 2 procesos secundarios que dan soporte de gestión en el manejo en la cadena. Los resultados obtenidos muestran que el 7 compromiso del plan de gestión, se pudo notar el aumento en la eficiencia de la distribución de pedidos es así que la cadena de suministro se optimizó; Se desarrollo la propuesta en base a 4 etapas fundamentales los cuales son: la organización, la planificación estratégica, sobre todo en el control y finalmente la dirección; donde se detalla los pasos a seguir, también las estrategias, funciones y el control que identifican para desarrollar ciclo útil de vida.

En su trabajo de investigación Bedor (2016) se enfoca en analizar cómo los sistemas de almacenamiento actuales influyen en las devoluciones de productos, empleando un estudio descriptivo. Su enfoque metodológico se basa en un diseño de investigación cuantitativo, utilizando una muestra compuesta por 15 socios comerciales. Como resultado, se concluyó que Incable S.A. se consideraba limitado en relación con el cálculo de ventas asignado. Así mismo, se observó que la mercadería es almacenada en ciertos espacios asignados, independientemente de su facturación.

Fernández et al. (2016) propuso abordar los desafíos que afectan la gestión de inventarios de suministros. Utilizando encuestas, análisis visual y análisis de registros históricos, aplicaron métodos como el Análisis Sistemático de Procesos (SHA), estudio como causa-efecto, la utilización del diagrama de Pareto y el análisis ABC con rotación. Se observó que las actividades fundamentales no se llevaron a cabo en un 76% y se contaba con un personal capacitado, indicando que la reinstauración de los cargos, el cual se implementaron en un 100% las y se estima obtener un aumento de 85% en su cobertura. De igual manera, el efecto del manejo de materiales indica la viabilidad de implementar la redistribución, a lo que conllevaría a una utilización más eficiente del espacio y a una reducción del 25% en el tiempo necesario para preparar pedidos, según la clasificación ABC.

Esto evitaría una potencial multa de 1250 Unidades Tributarias anuales. En los intervalos regulares, para preparar y despachar los pedidos se utilizaba el tiempo de 4,06 minutos por pedido; la redistribución y uso de sistema de fallos se justifica por la naturaleza, el tiempo disminuiría a 2,42 min por pedido. También, se observaron condiciones inseguras, con un sistema de alumbrado defectuosos, extintores sin mantenimiento, Asegurando que mejorando el sistema de seguridad ayudaría en el bienestar de los colaboradores y prevenir posibles multas de 25 UIT. Fuentes (2019) tiene como objetivo evaluar en qué medida se lleva a cabo el proceso técnico de planificación del abastecimiento en la gestión del ámbito logístico. De enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y de frecuencia temporal transversal y aleatorizado que utiliza métodos cuya finalidad del estudio son descriptivos - explicativos. La muestra consiste en 22 redes asistenciales, y se emplearon técnicas de revisión documental, estadística y observacional. A través de un cuestionario, se recopilaron datos que se procesaron con el programa SPSS v. 18. El proceso técnico de programación de abastecimiento tiene una repercusión significativa en la mejora de la logística así lo indica el resultado obtenido de la prueba de chi cuadrado ($\chi^2 =$

5.194 y Probabilidad = 0.074). La conclusión del resumen falta de procesos adecuados para la mejora la logística puede influir negativamente el rendimiento de la logística, estableciendo así una relación negativa entre estas variables. Por lo tanto, se concluye que la insuficiencia de los pasos técnicos a seguir en el planeamiento para suministrar la producción tendría un impacto negativo en la gestión de las áreas logísticas en Es-salud, de la región Puno.

Par, Pinchi y Chomba (2020) intentaron encontrar una relación entre la gestión de inventarios y la cadena de suministros. Su objetivo principal fue utilizar un enfoque de correlación a nivel y un diseño transversal no experimental, empleando métodos cuantitativos. La muestra incluyó a 11 trabajadores. Los resultados según el coeficiente Rho de Spearman, mostró que existe una relación entre la gestión de almacenamiento y la cadena de abastecimiento ($r= 0.883$). Los autores en sus conclusiones señalaron que, la falta de una gestión adecuada de almacenes a veces se debe a limitaciones de espacio, mientras que, por otro lado, la cadena de abastecimiento se mantiene sólida gracias al orden en la estructura empresarial.

En su investigación, Peralta (2020) se propuso desarrollar un diseño para mejorar la gestión logística en D'site Perú, empleando modelos cuantitativos de inventario y métodos de logística económica. La metodología adoptada incluyó fue un enfoque transversal no experimental y empleando una técnica cuantitativa, haciendo uso de un muestreo aleatorio, y utilizado como herramienta las encuestas y entrevistas. Se observó que se presentó una pérdida de S/.142,938.61 de la gestión de almacenes y logística, mientras que también se observó pérdida de aproximadamente unos s/ 10,447.84 para la gestión de abastecimiento, sumando una pérdida total de S/153,386.45. Se busca enfocarse en la reducción de sobrecostos por reposición de materiales haciendo uso de una política de entrega. En consecuencia, se concluyó que se podría potenciar la productividad de los trabajadores y disminuir los costos y mejorar la planificación de almacén haciendo uso de una estrategia de logística.

2.2 Bases teóricas

Fundamentos teóricos de la gestión de almacén se refieren a un espacio organizado destinado a la disposición, manipulación y mantenimiento de materiales. La definición de una bodega o almacén abarca dos funciones esenciales: el almacenamiento y la administración de inventario.

Su rol principal radica en la disminución de costos operativos y la garantía de niveles apropiados de suministro, como lo señala Díaz (2017, pp. 53).

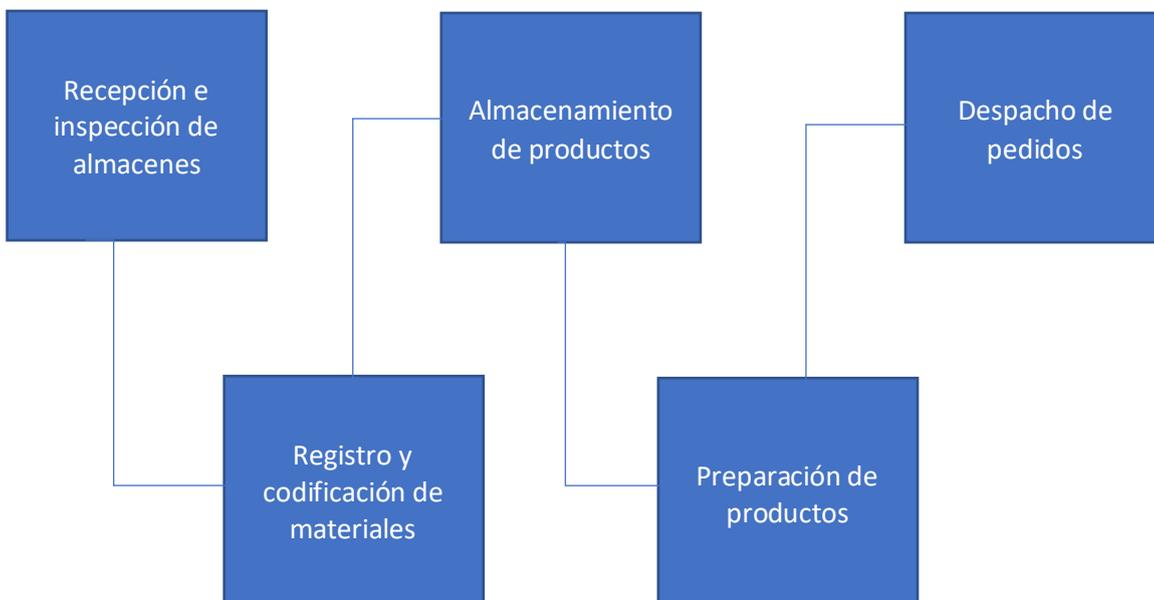
El área de almacén tiene un valor fundamental en la cadena de suministros, ya que asegura que se envíen adecuadamente los productos y así cumplan con las especificaciones tanto de calidad, tiempo y precio. “Almacenamiento es un conjunto de operaciones que se efectúan para almacenar y abastecer bienes en óptimas condiciones para su uso, desde la producción hasta el momento en que los usuarios o clientes los necesitan”. El uso óptimo de la capacidad de almacenamiento es un tema clave para las pequeñas empresas, especialmente cuando el espacio de almacenamiento es escaso, ya que el tamaño del producto afecta el diseño del espacio de almacenamiento (Jose Luis Cardona, 2018).

Estas son los puntos principales de la gestión logística:

- Asegurar que la mercadería cumple su FIFO diariamente para que así estén acuerdo con las especificaciones de entrega.
- Contar con las herramientas e inventario controlado al menor costo cumpliendo con los estándares de la organización.
- Un control de ingreso de stock, facturas y una buena realización de pedidos.

Figura 2

Función de los almacenes



a) Fases de la gestión de almacén:

En este punto hablamos de la planificación y organización de los almacenes teniendo así un carácter estratégico, ya que busca soluciones coherentes con respecto a los objetivos establecidos por la organización ayudando así a maximizar la ventaja competitiva.

Los puntos clave en este punto son:

- Mapa de procesos de la organización.
- Determinación del almacén (autogestión o subcontratación).
- Layout de almacén.
- Establecimiento del tamaño del almacén.

b) Actividades de la gestión de almacén:

En esta fase se realiza:

- **Recepción:** Proceso en el cual se realiza el ingreso de la mercadería, se descarga y se procede a inspeccionar la unidad de acuerdo con los requerimientos de inventario. Esta operación de recepción de mercancías tiene que estar basadas en una previsión de entrada que informe la recepción que se producirá en un tiempo determinado y que tenga como mínimo el cronograma, patrón y fuente de cada recepción, este proceso se denomina anticipo o reserva, ya que las entregas de pallets y otros procesos requieren de recursos muy específicos. (Ortiz et al., 2018).

Las fases de recepción se dividen en:

- ✓ control de documentos.
- ✓ descarga y control de mercadería.
- ✓ integración de la mercadería con el stock de la organización.

- **Almacén:** Es el espacio o área física de la empresa claramente definida por las funciones del personal dedicado a dicha labor y que tiene como objeto el cuidado, control, custodia y abastecimiento de los insumos y productos finales que forman parte de la cadena productiva.

- **Movimiento:** Es un subproceso que se basa en el movimiento de la mercadería o servicio del punto de destino que en este caso sería el almacén a cada área correspondiente. El proceso de ingreso y salida de mercancías del almacén difiere de las características de las mercancías,

incluyendo: last in – first out (LIFO), first in – first out (FIFO) y first expired – first out (FEFO). (Mario, 2019)

- **Información:** Es el eje horizontal del proceso de gestión logística, debe ser su optimización; por lo tanto, el objetivo principal de la gestión de inventario. En este punto se ven todos los procesos antes mencionados los cuales son la planificación, organización, recepción, almacenamiento y movimiento, los cuales se enfocan en tres sentidos:

✓ Tener un buen control de información

✓ Ubicación.

✓ Identificación y trazabilidad del producto (Mario, 2019).

Dimensión 1: eficacia

(Escudero, 2014) Explica en su obra que habla sobre como la logística de almacenamiento es un factor importante al pronosticar las ventas en un periodo determinado. Esta gestión contribuye a un mejor manejo de producción, a reducir costos y poder aumentar la eficacia o nivel de servicio. De manera similar, (Atehortúa, 2005) describe la eficacia como el grado en el cual se llevan a cabo las acciones programadas, alcanzando los efectos planificados. Además, identifica factores de medición como control de calidad y confiabilidad. En conclusión, la eficacia es un factor crucial para que se pueda garantizar los resultados deseados por la organización. Para poder conseguir es importante el poder mejorar la eficacia en la logística y así poder cumplir con el objetivo trazado.

Un ejemplo de indicador para una planta de producción se presenta a continuación, considerando que los indicadores pueden variar según el lenguaje o las necesidades específicas de una empresa (Alvarado, 2020). Es necesario decir que hay una diferencia entre eficacia y eficiencia, mientras que el primero está relacionado con la capacidad de alcanzar un objetivo el segundo consiste en lograr ese objetivo con el mínimo de recursos. (Me quedé aquí)

$$eficacia = \frac{\textit{Toneladas conforme}}{\textit{Toneladas producidas}}$$

Dimensión 2: eficiencia

(Ferrin Gutiérrez, 2007) demuestra que la eficiencia hace referencia a el cumplimiento del objetivo en un tiempo determinado y con los recursos empleados, con la premisa de reducir costos sin comprometer la calidad. En una línea similar.

Los autores Johnson et al. (2011) señalaron que “la eficiencia está vinculada con la ejecución de un número determinado de tareas en un tiempo específico para alcanzar el objetivo deseado”. En resumen, la eficiencia desempeña un papel crucial en cualquier entorno laboral al buscar maximizar el rendimiento y minimizar los costos en una empresa.

(Atehortúa, 2005) presenta algunos factores de medición en términos de recursos, como la mano de obra, la materia prima, los aparatos y equipos, la duración y los desembolsos. En conclusión, mejorar la eficiencia en la organización resulta más importante para obtener los mejores resultados.

$$eficiencia = \frac{H - H \textit{ de trabajo}}{\textit{Total de la producción}}$$

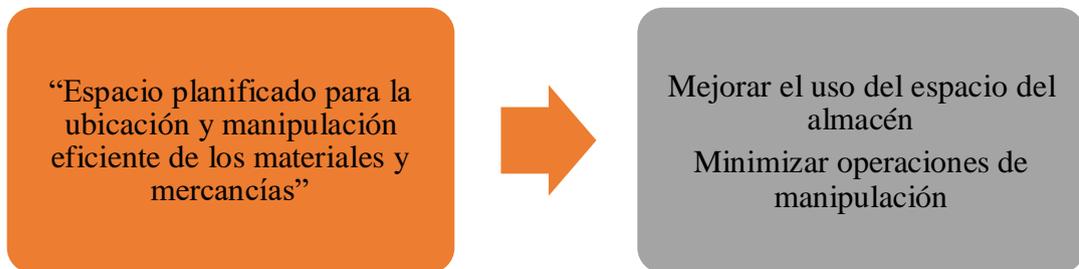
Dimensión 3: productividad

La productividad se define como la capacidad de realizar tareas determinadas en un tiempo establecido y con el recurso asignados para concluir dicha tarea.

Según (Fernández, 2010) El termino productividad es usado cuando se elaboran productos y/o servicios que ayuden a satisfacer las necesidades del cliente. En la cual también, destaca que la productividad es un factor clave en las organizaciones ya que si los productos y servicios no cumplen con una determinada calidad o estándares carecerían de competitividad. Generalmente, al hablar de productividad, se hace referencia a algún proceso que bus conseguir un resultado optimo. La productividad también se traduce como la capacidad de lograr los mismos resultados con menos recursos o los mismos asignados respectivamente.

Figura 3

Optimización del espacio planificado para la ubicación y manipulación de materiales



2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general.

HG: La gestión logística mejorará las actividades del almacén de la empresa CH Retail, de Lima 2023.

HG0: La gestión logística No mejorará las actividades del almacén de la empresa CH Retail, de Lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

He1: La gestión logística mejorará favorablemente la eficiencia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, de Lima 2023.

He1/0: La gestión logística No mejorará favorablemente la eficiencia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, de Lima 2023

He2: La gestión logística mejorará positivamente la eficacia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, de Lima 2023.

He2/0 La gestión logística No mejorará positivamente la eficacia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, de Lima 2023.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. El Método de investigación

La metodología utilizada en este estudio es hipotético- deductivo y analítico.

Según (Henández, 2018) el método deductivo es aquel que comienza con hecho general para llegar a un hecho peculiar. El método hipotético-deductivo se apoya en ciertas bases teóricas o normas para obtener resultados que expliquen fenómenos confirmados.

Por lo tanto, se puede afirmar que el método hipotético-deductivo es el indicado para usarlo en el presente estudio y con que se persigue corroborar como la gestión de inventarios se optimiza.

3.2. Enfoque de la investigación

En la investigación se ha considerado el enfoque cuantitativo. Según (Hernández, 2014) se plantea que, este enfoque es un grupo de procesos secuenciales y probatorios, no se puede saltar pasos en las etapas. Se hace uso de los datos recopilados para comprobar las hipótesis las cuales se basan en las suposiciones correspondientes y sus análisis descriptivo e inferencial respectivamente, para así demostrar las teorías para finalmente extraer conclusiones. De esta manera para la secuencialidad se pueden tomar medias utilizando datos y planificando actividades para implementar la gestión logística y así poder evaluar el avance en la gestión de inventario.

3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, porque tiene como finalidad llevar a la acción el problema suscitado, es decir llevar la teoría a la práctica (Baena, 2014).

En la presente investigación se identificarán los problemas principales del almacén para poder así mejorar su situación.

3.4. Diseño de investigación

La investigación se basó en un diseño experimental. (Hernández, 2014) definen que, es una posición de control en la cual se maniobra una o más variables independientes a la cual se denomina la causa para así analizar las consecuencias de la manipulación que se le dio a una o más variables dependientes denominadas como efecto.

El diseño basado en un método cuantitativo y en un modelo deductivo que se basa en la suposición preestablecida sobre las variables medibles. Es así que el estudio de diseño experimental incidirá en la variable dependiente, y se presentaran los resultados antes y después de la implementación de la gestión logística para así poder evaluar la mejora de la eficiencia y eficacia de los almacenes.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Se define como el grupo de individuos, objetos u otros elementos que presentan similares especificaciones y debe situarse por sus características de contenido, lugar y tiempo (Hernández, 2014). Se revisaron aproximadamente tres docenas de registros de los productos distribuidos en un mes, en este tiempo, se recolectaron los datos para que así pueda realizarse el estudio con cambios que se lograron con la implementación de la gestión logística en un almacén.

Muestra:

Según (Hernández, 2014), afirma que una muestra es un grupo de la población o universo el cual se está estudiando, de tipo probabilístico o no probabilístico. La muestra del estudio estuvo compuesta por el 100% de la población. Lo cual se programará los pedidos programados en un periodo de un mes (noviembre).

Muestreo:

Se utilizó un muestreo No probabilístico por conveniencia. Este también es denominado muestreo dirigido porque la selección de casos, objetos, personas, contextos o situaciones será elegida según las necesidades del estudio o de la decisión del indagador (Hernández, 2014).

3.6. Variable y operación

La investigación tiene como variable principal la gestión logística de almacenes.

Variable independiente: Gestión de almacenes

Definición conceptual

La gestión logística persigue satisfacer diversas necesidades o gustos de los clientes, el aumento de productividad en la organización entre otros aspectos cruciales. Se configura como una estrategia organizacional que impulsa el desarrollo de políticas innovadoras, promoviendo la calidad total para mejorar el rendimiento interno y generar satisfacción entre los clientes, según lo planteado por (Martinez, 2019)

Definición operacional

La gestión logística busca realizar la mejor planificación, el control de las tareas asociadas al flujo de productos, a la información y materiales, desde la compra de materia prima hasta la fase de entrega del producto terminado al cliente. El objetivo principal de la gestión logística es optimizar la cadena de suministro, asegurando una coordinación efectiva de los procesos para satisfacer las demandas del cliente, minimizando costos y mejorando la eficiencia operativa en toda la organización.

Variable dependiente: mejora de almacenes

Definición conceptual

Según Cantu (2002) describe que la estructura importante dentro de una organización comercial o industrial es el almacén. Su función principal es la custodia, control y abastecimiento de materiales y productos, con objetivos claramente definidos.

Definición operacional

La mejora de almacén se refiere al proceso sistemático y continuo de implementar cambios, optimizaciones y estrategias en la gestión, operación y estructura de un almacén con el objetivo de aumentar su eficiencia, productividad y capacidad de cumplir con los objetivos establecidos. Esto puede incluir la adopción de tecnologías avanzadas, la reorganización de procesos, la capacitación del personal, y cualquier otra medida que contribuya a optimizar el rendimiento del almacén, satisfaciendo así las necesidades de los clientes. Se busca que el almacén maximice la utilización de los recursos, reducir costos, minimizar errores y, en última instancia, aumentar la satisfacción.

3.7 Técnica e instrumentos de recopilación de datos

3.7.1. Técnicas

Son los procesos que tienen una finalidad de recoger datos e información con un solo propósito (Palella, 2006). La técnica que se utilizó fue la observación.

3.7.2 Descripción del instrumento

Ficha de observación: se trata de una investigación básica, donde se pueda sostener los demás datos, por lo tanto, se puede implantar una conexión básica con el observador y el observado, que es fundamental en el comienzo de todo conocimiento de la realidad (Hernández, 2014). Para la investigación, se utilizó como instrumento de recojo de datos a la ficha de observación. También, se empleó el registro de los pedidos realizados.

El instrumento contiene dos fichas de observación para la información de un momento antes y uno después de aplicado la metodología 5S con el propósito de medir la eficiencia y eficacia, lo cual se hizo en el almacén, donde se observó el manejo de los productos en función de los pedidos realizados. La comprobación visual, permitió verificar el éxito de la investigación. (Ver anexo 3)

3.7.3. Validación

(Palella, 2006) Menciona que, para determinar la validez con una metodología teórica se realiza una simulación que permite dar énfasis en el contexto definido. En este desarrollo, la validez considera la posibilidad de nulidad del sesgo, que puede existir tratándose justamente de una simulación.

La presente investigación fue validada por el juicio de expertos; que está conformado por un integrante de la EAP de ingenierías, tal como se describe en la tabla N° 1 y el cual va a revisar la ficha de observación y dará su conformidad lo que se muestra en el Anexo 4.

Tabla 1*Validación el instrumento por un experto*

ítems	Validador	Grado	Especialidad	Resultado
1	Jorge Cáceres Trigoso	Maestro	Ingeniero industrial	Viable

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento que se ocupa de medir el nivel de estudio a la misma persona u objeto que dan como resultado lo mismo (Hernández, 2014). En este sentido se utilizó también la ficha de observación y en el cual considera los indicadores de eficiencia y eficacia y que fueron procesados en Excel y SPSS, arrojando como resultados los indicadores descriptivos, el de doble masa y el de rangos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis

Para el estudio se consideró en su análisis la estadística descriptiva con la cual se determinó los principales indicadores que permitió describir el comportamiento de los datos que fueron recolectados para poder sacar conclusiones en relación a la investigación. Estos indicadores son el promedio, el rango, la media aritmética.

Con relación al empleo de la estadística inferencial hay que mencionar que ésta se utilizó para poder medir la confiabilidad y consistencia del instrumento para lo cual se utilizó la prueba de doble masas y además se comprobó la normalidad de la prueba con la cual se concluyó que los datos provenían de una distribución no paramétrica por lo que se eligió el test de Kolgomorov-Smirnov y se utilizó el indicador del p-valor para contrastar las hipótesis planteadas.

3.9. Aspectos éticos considerados

Se incluyó a los involucrados en la zona de almacén de la empresa como informantes, teniendo en cuenta las políticas de la compañía. Además, el colaborador responsable de la zona de almacén participará voluntariamente y dará su consentimiento para formar parte de esta investigación. En todo momento se velará por la confidencialidad de la información aportada por los colaboradores de la empresa asegurando de que no se utilice con propósitos distintos a los de la investigación. Por último, se utilizará el programa Turnitin para garantizar la originalidad de los datos y evitar el plagio, reporte que se muestra en el anexo N° 6

CAPITULO IV

PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

La investigación, considera en su desarrollo un diseño experimental con alcance preexperimental, con el objetivo de conseguir resultados orientado al propósito general el cual es determinar cómo la gestión logística mejorará la gestión de las actividades que se desarrollan en los almacenes de CH Retail, Lima 2023. Para ello se hizo uso de la técnica de observación, con la cual se recogieron los datos para evaluar los indicadores tal como se muestra en el Anexo N° 3.

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Con la información recolectadas en las fichas de observación se procedió al cálculo de los indicadores: eficacia y eficiencia. Observando los datos de la tabla N° 2, se pueden apreciar los estadísticos para el pre- test y post-test que se muestran en la tabla N° 2

Tabla 2

Consolidación de estadísticos descriptivos de los 2 indicadores

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación	Varianza
Eficiencia_Pre_Test	30	45,73	50,15	95,88	2505,85	835,283	1,230,068	151,553
Eficiencia_Post_Test	30	40,00	60,00	100,00	2696,23	898,743	981,335	96,695
Eficacia_Pre_test	30	36,50	50,00	86,50	2185,46	728,486	1,087,723	118,314
Eficacia_Post_test	30	33.29	66.6	99.89	2819,42	939,806	696,795	48,552
N válido (por lista)	30							

De acuerdo a los valores anterior tabla, y de las figuras 4 y 5, se observa el valor promedio de los indicadores, donde el indicador de eficiencia aumentó en un 6.34% respecto al **valor promedio** de la última prueba del indicador de eficiencia. En el mismo sentido, el valor promedio de la última prueba mejoró significativamente en un 22.10% con respecto al valor

promedio de la última prueba. Cabe mencionar que la eficiencia promedio en la prueba anterior fue de 83.53%, y la eficiencia promedio en la prueba posterior fue de 89.90%, resultando un incremento de 6.34%. Asimismo, en la prueba de la variable eficacia es de 72.8486% y dando como valor final el promedio de 93.98%. En conclusión, quedo comprobado que la gestión logística, mejora de manera efectiva el grado de eficacia y eficiencia, y por consiguiente el de la productividad en la empresa CH Retail.

Figura 4
Nivel de eficiencia de entrega

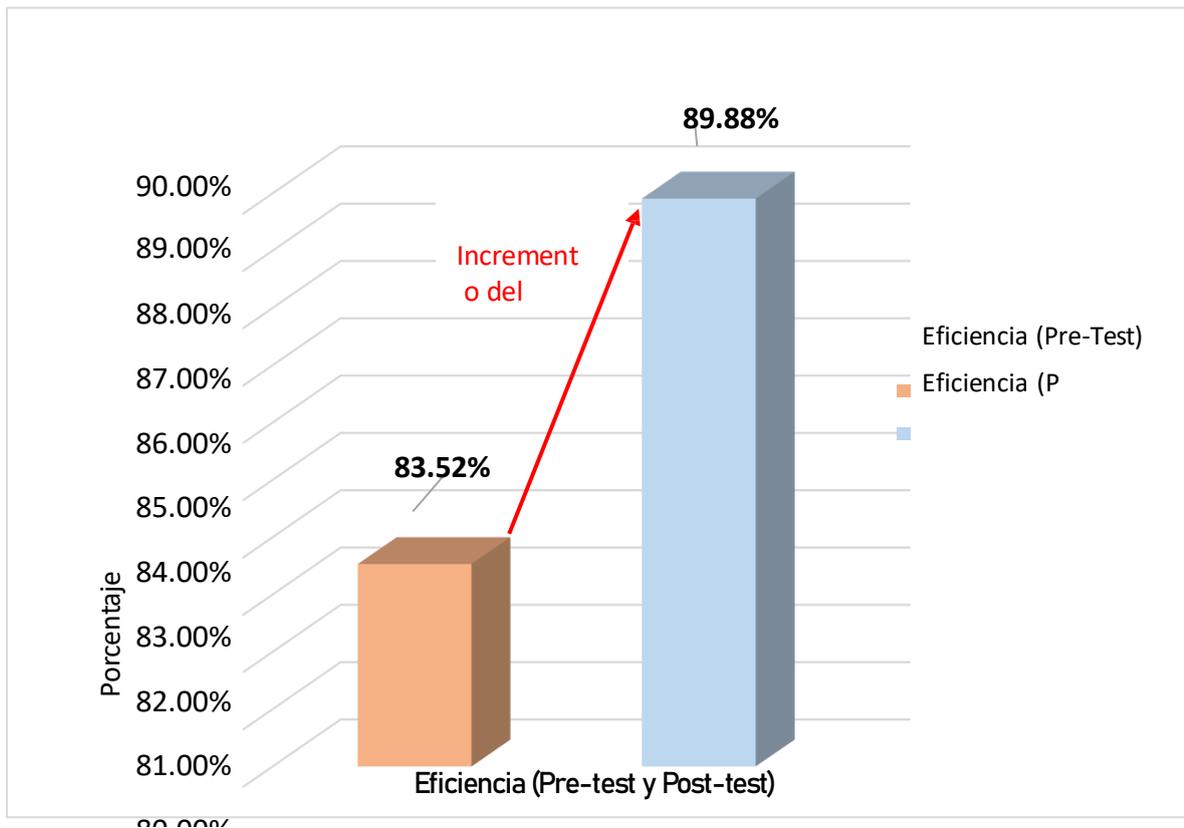


Figura 5

Nivel de eficacia de los despachos

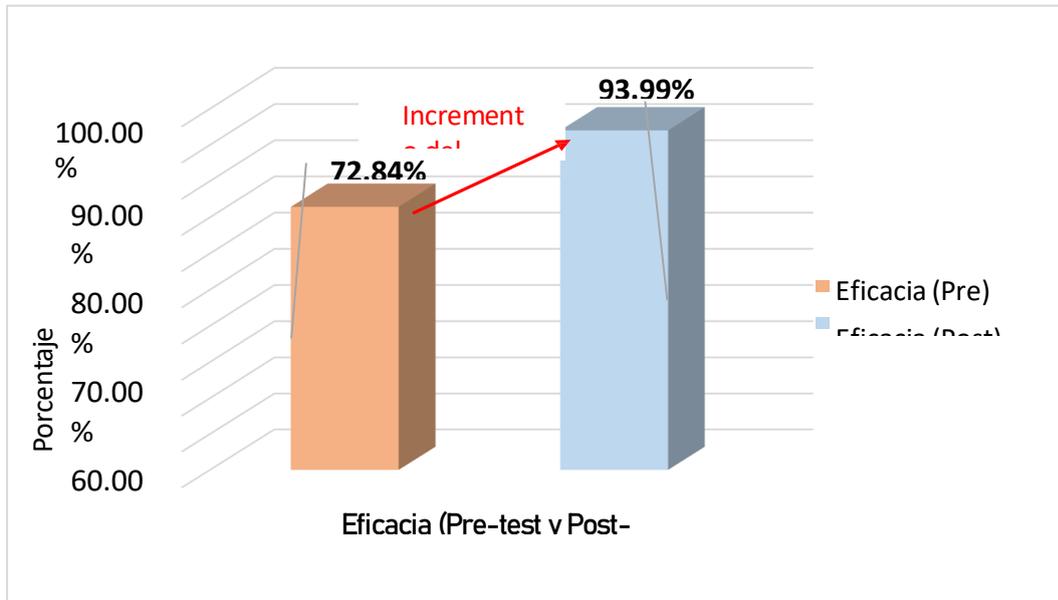


Tabla 3

Frecuencia estadística

	Estadísticos			
	Eficiencia_ Pre_test	Eficiencia_ Post_test	Eficacia_ Pre_test	Eficacia_ Post_test
N	Válido	30	30	30
	Perdidos	0	0	0
Media	835,283	898,743	728,486	939,806
Mediana	872,300	918,350	759,600	935,400
Moda	95,88	100,00	86,50	99,89
Desviación estándar	1,230,068	983,335	1,087,723	696,795
Varianza	152,453	95,685	117,214	47,562
Rango	46.63	41,00	37,50	34,19
Mínimo	51,25	61,00	51,00	67,50
Máximo	96,87	100,00	87,70	98,98
Suma	2504,86	2597,23	2284,56	2729,32

Como se observa en la Tabla N° 3, se muestra la frecuencia observada por los indicadores de eficiencia y eficacia. Así respecto a la eficiencia, el valor máximo obtenido en el pre-test es 96.87%, y en el post- test el valor máximo fue de 100%. De la misma forma,

para el indicador de eficacia el valor máximo del pre-test fue de 87.70%, y para el post-test el valor máximo se dio un 98.98%.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Análisis de consistencia de datos - doble de masa

(Flores, 2019) define que, Un gráfico cartesiano debe ser una línea recta lo cual indica que es un indicador de consistencia, sin embargo, si hay una línea que se desvía esto indicaría un error en la consistencia. Por lo tanto, se ingresaron los datos de estudio de forma acumulativa para así poder aplicar el método de doble masas y así poder analizar la consistencia. Estos resultados se muestran en la tabla cinco.

Tabla N° 4

Consolidado de los 2 indicadores eficiencia y eficacia

Eficiencia (Pre-test)	Eficiencia (Post-test)	Eficacia (Pre-test)	Eficacia (Post-test)
70.75%	82.33%	74.63%	91.91%
91.58%	92.10%	67.68%	91.88%
84.00%	84.61%	84.71%	92.96%
78.30%	87.00%	80.00%	92.88%
82.82%	83.34%	66.67%	87.99%
67.60%	100.00%	60.00%	66.60%
91.90%	91.30%	86.50%	92.65%
83.44%	95.65%	75.00%	99.80%
88.47%	94.74%	55.56%	99.89%
95.55%	100.00%	76.92%	91.37%
92.30%	95.64%	61.54%	91.67%
83.33%	82.61%	60.00%	80.00%
50.15%	60.00%	50.00%	98.77%
95.88%	96.08%	74.00%	91.67%
87.94%	94.65%	82.43%	94.74%
90.00%	90.50%	73.33%	94.43%
92.10%	91.32%	85.00%	94.74%

La tabla N° 4, presenta el consolidado de las dimensiones: eficacia y eficiencia de la recolección de los datos. Se realizó el grafico en el cual se trazan usando el método de doble masas que veremos en la figura N° 7 y N° 8 respectivamente y que se realiza acumulando la información como se observa en la tabla N° 5.

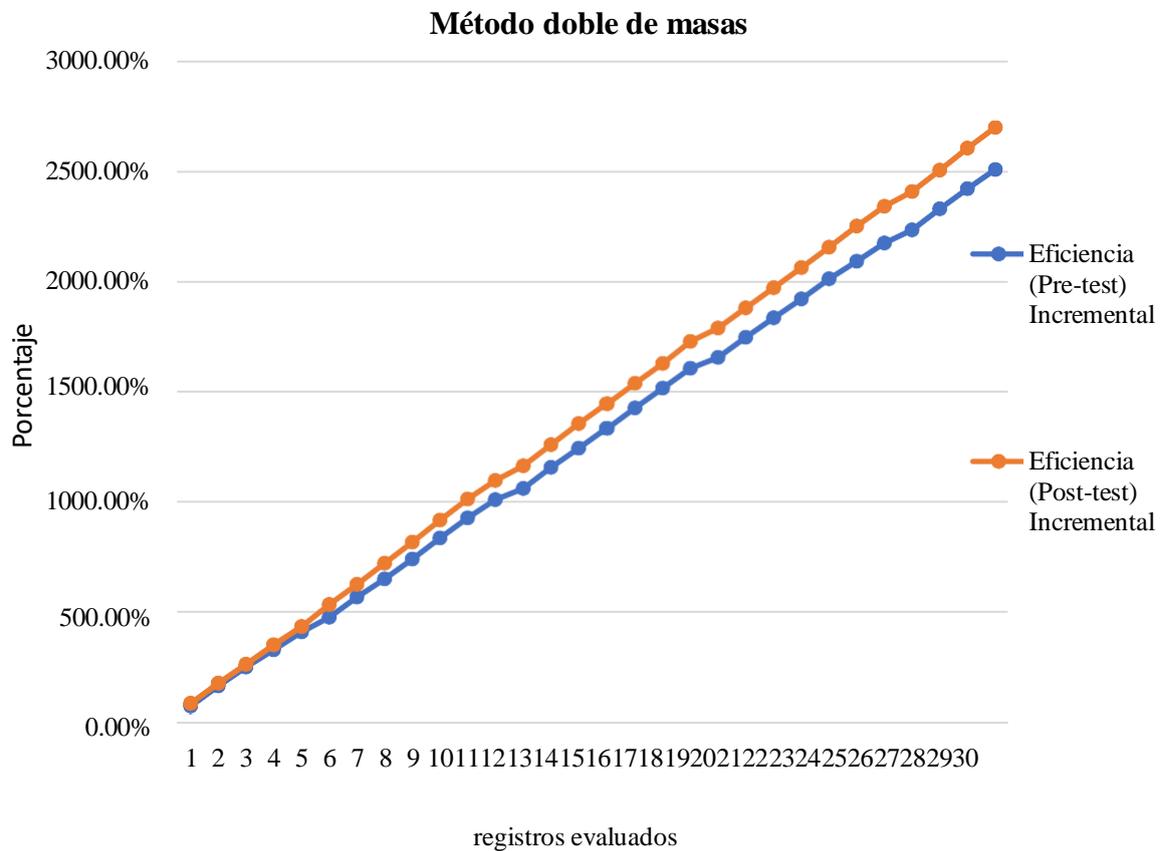
Tabla 5

Consistencia de los 2 indicadores eficiencia y eficacia acumulados

Eficiencia (Pre-test)	Eficiencia (Post-test)	Eficacia (Pre-test)	Eficacia (Post-test)
70.83%	83.33%	72.73%	90.91%
162.50%	174.32%	140.41%	182.87%
247.50%	262.45%	224.14%	274.61%
325.76%	350.05%	306.20%	368.88%
407.58%	435.48%	372.81%	457.40%
474.25%	540.48%	432.75%	525.04%
565.15%	622.79%	513.78%	618.79%
648.49%	720.35%	589.13%	718.79%
737.96%	816.17%	643.68%	818.79%
833.61%	920.01%	720.94%	911.09%
924.92%	1008.84%	784.28%	1002.46%
1008.25%	1100.10%	843.14%	1083.16%
1058.25%	1161.01%	894.07%	1181.86%
1154.09%	1257.01%	967.88%	1274.43%
1241.04%	1353.58%	1041.37%	1370.06%
1331.04%	1453.24%	1125.40%	1461.78%
1423.04%	1534.43%	1208.89%	1558.13%
1513.04%	1630.92%	1288.95%	1649.59%
1603.04%	1726.91%	1347.98%	1751.09%
1653.04%	1784.97%	1398.91%	1849.78%
1744.71%	1878.94%	1486.30%	1942.98%
1832.21%	1978.49%	1564.23%	2036.15%
1918.57%	2062.99%	1644.88%	2135.75%
2008.78%	2150.57%	1734.10%	2230.48%
2089.88%	2248.39%	1808.54%	2330.18%
2171.50%	2328.29%	1889.97%	2419.10%
2241.59%	2410.87%	1965.89%	2521.39%
2330.34%	2501.75%	2046.29%	2621.20%
2420.05%	2604.79%	2123.90%	2719.89%
2505.85%	2696.23%	2185.46%	2819.42%

Figura N° 6

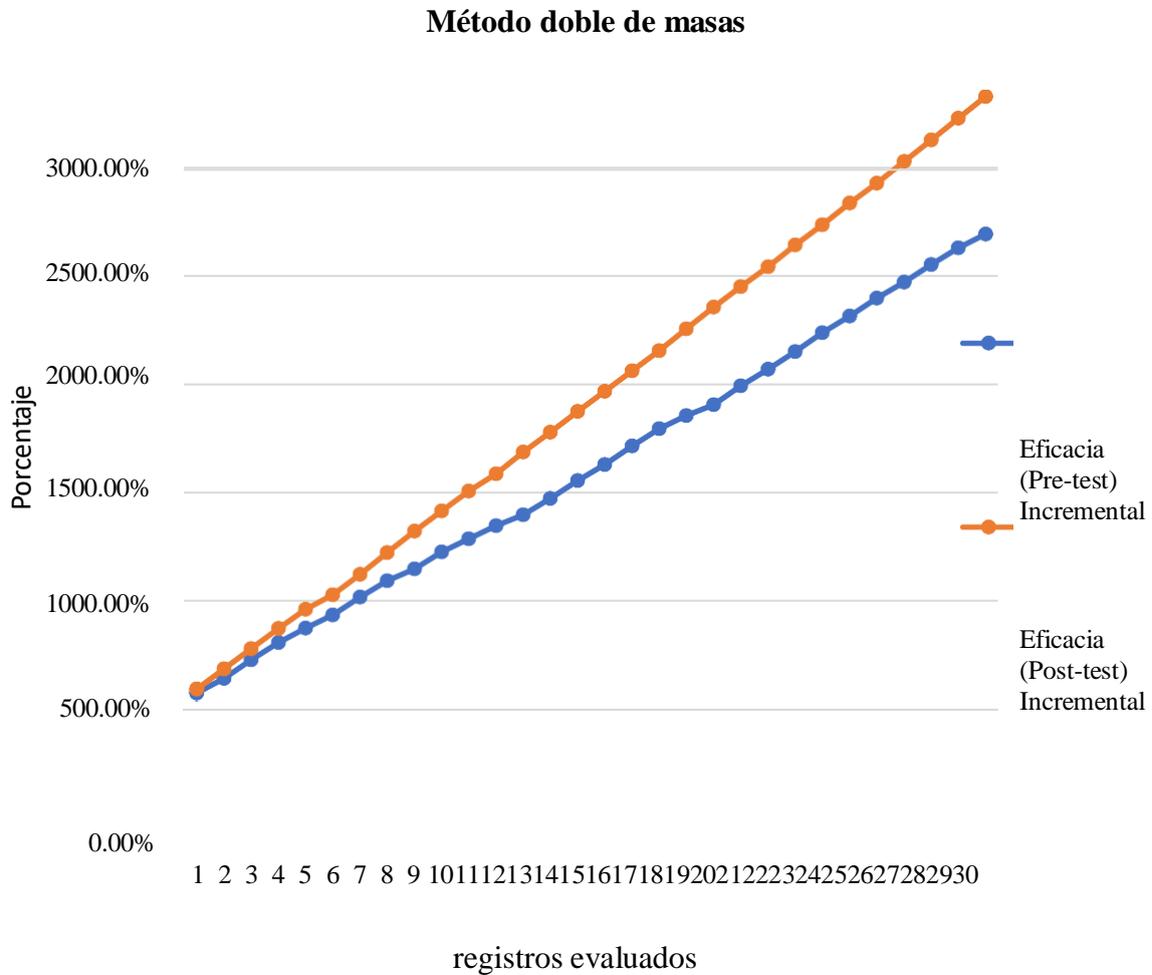
Consistencia del indicador de eficiencia de pedidos entregados



En la figura 7, se observa que el valor general que representa la eficiencia, forma una línea recta que representa una consistencia con los datos. Por el contrario, si la línea se desvía significa que hay un error de coherencia. Se verificó la acumulación de los datos para proceder con el método de doble de masas verificando la consistencia para la ejecución del test de normalidad y la de Rango de Wilcoxon para la hipótesis.

Figura N° 7

Consistencia del indicador nivel de eficacia de despachado



En la figura N° 8, los valores consolidados que representan la eficacia forman una línea recta que representan la coherencia de los datos. Si efectivamente la línea se desvía por lo tanto se presenta un error de la consistencia. Se verificó que la acumulación de los datos y utilizando el método del doble de masas se determina la consistencia de los datos y por ende la viabilidad de la misma información para la prueba de la normalidad y la de Rango de Wilcoxon para el contraste de las hipótesis.

Prueba de normalidad

Se consideró utilizar la estadística de Shapiro-Wilk para los datos de normalidad dado a que se utilizaron 30 ítems, por tal motivo no se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnov, que es usada para valores mayores a 30 ítems. En este contexto se tuvo presente que para poder entender si los datos obtenidos fueron paramétricos es necesario verificar que el p-valor-sig. es $> 0,05$ (5%) o no paramétricos cuyo valor de significancia p es $< a 5\%$. Es necesario tener presente que los indicadores analizados son: eficiencia y eficacia.

Tabla N° 6

Normalidad para los indicadores

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia_Pre_Test	,212	30	,001	,785	30	,000
Eficiencia_Post_Test	,256	30	,000	,782	30	,000
Eficacia_Pre_test	,176	30	,017	,917	30	,024
Eficacia_Post_test	,225	30	,000	,725	30	,000

En la tabla N° 6, se puede ver que se obtuvo los siguientes resultados en la prueba de eficiencia pre y post prueba se obtuvo sig. De 0,000. Del mismo modo, como podemos ver el resultado la eficacia de la prueba pre test es de 0.024. y para el resultado del ensayo final es de 0,000. En general, se obtuvo que la recolección de datos es no paramétricos ya que el valor-sig. es menos del 5%, Entonces basado a este resultado se llegó a la conclusión de rechazar la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis general

El propósito en la presente investigación es contrastar las hipótesis planteadas y para lo cual se usará la prueba de rangos de Wilcoxon dado que los datos son no paramétricos como se concluyó al realizar la prueba de normalidad. Así tenemos que:

HG: La gestión logística mejorará las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

HG0: La gestión logística No mejorará las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

Prueba de hipótesis específica 1

He1: La gestión logística mejorará favorablemente la eficiencia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

He1/0: La gestión logística No mejorará favorablemente la eficiencia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023

Tabla N° 7

Prueba de Normalidad con respecto al nivel de eficiencia

	"Shapiro-Wilk"		
	Estadística	gl	Sig.
Eficiencia_Pre_Test	,785	30	,000
Eficiencia_Post_Test	,782	30	,000

La tabla N° 7, muestra los resultados de la normalidad de los datos de las pruebas pre y post

test para la variable eficacia mediante la prueba Shapiro-Wilk, donde se observa que el valor significativo, es menor a 0.05, lo que se interpreta como que los datos siguen una distribución No Paramétrico. Por tanto, se realiza una prueba de comparación para poder comprobar el rechazo o aceptación de la hipótesis específica 1.

Tabla 8

Rango de Wilcoxon – indicador de eficiencia

		N	Rango promedio	Suma de rangos
	Rangos (-)	0a	,00	,00
Eficiencia_Post_test - Eficiencia_Pre_test	Rangos (+)	30 ^b	15,50	465,00
	Empate	0c		
	Total	30		

a. Eficiencia_Post_test < Eficiencia_Pre_test

b. Eficiencia_Post_test > Eficiencia_Pre_test

c. Eficiencia_Post_test = Eficiencia_Pre_test

Los resultados que se muestran en la tabla N° 8, confirma que el valor de rango medio es de 15,50 y el valor de suma de rangos es de 465,00; el rango de valor es positivo de 30^b ; expresado como: b= grado de eficiencia Post-test > grado de eficiencia Pre-test.

Tabla 9*Estadística de prueba – indicador de eficiencia*

Eficiencia_Post_test - Eficiencia_Pre_test	
Z	-4,683 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

De acuerdo a los resultados que encontrados, se puede ver que la puntuación alcanzada es de -4,683^b y su valor Significante es 0,00 lo que indica el rechazo de la H0. Por lo que, se acepta la He1: La gestión logística mejorará favorablemente la eficiencia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

Prueba de hipótesis específica 2

He2: La gestión logística mejorará positivamente la eficacia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

He2/0 La gestión logística No mejorará positivamente la eficacia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

Tabla N°10*Prueba de Normalidad del nivel de eficacia*

	Estadística	"Shapiro-Wilk"	
		GI	Sig.
Eficacia_Pre_test	,819	30	,025
Eficacia_Post_test	,824	30	,000

La tabla N° 10 contiene los resultados utilizando la prueba de normalidad seleccionada para el indicador eficacia del pre y post Test, donde se validaron los valores de significancia, observando que éstos también son menores a 0.05, Por lo que se verifica que tiene un valor no paramétrico, y por lo tanto se realiza una prueba de rango de Wilcoxon para contrastar la hipótesis He2.

Tabla N° 11

Rangos de Wilcoxon para el indicador de eficacia

		N	Rango promedio	Suma de rangos
	Rangos (-)	0a	,00	,00
Eficacia_Post_test -	Rangos (+)	30 ^b	15,60	465,00
Eficacia_Pre_test	Empates	0c		
	Total	30		

a. Eficacia_Post_test < Eficacia_Pre_test

b. Eficacia_Post_test > Eficacia_Pre_test

c. Eficacia_Post_test = Eficacia_Pre_test

En la tabla N° 11, se verifica que los datos del rango promedio y suma de rangos son muy significativos, al contar con un valor de 15,60 para el rango promedio y un valor de 465,00 para la suma de rangos; con un rango positivo de 30^b lo cual se representa de la siguiente manera: b= Eficacia_Post_test > Eficacia_Pre_test.

Tabla N° 12

Estadísticas de prueba – indicador nivel de eficacia

	Eficacia_Post_test - Eficacia_Pre_test
Z	-3,782 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

La tabla N° 12, muestra que el valor de Z es -3,782^b y su valor de Significancia es 0,000. Esto permite corroborar de nuevo que la He2 se acepta y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se concluye que : La gestión logística mejorará positivamente la eficacia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023

Prueba de la hipótesis General

HG: La gestión logística mejorará las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

HG0: La gestión logística No mejorará las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

Tabla N° 13*Normalidad – Gestión logística*

	“Shapiro-Wilk”		
	“Estadística”	Gl	Sig.
Eficiencia_Pre_Test	,735	30	,000
Eficiencia_Post_Test	,793	30	,000

La tabla N° 13, muestra los resultados de la normalidad de los datos de las pruebas pre y post test para la variable Gestión Logística mediante la prueba Shapiro-Wilk, donde se observa que el valor significativo, es menor a 0.05, lo que se interpreta como que los datos siguen una distribución No Paramétrico. Por tanto, se realiza una prueba de comparación para poder comprobar el rechazo o aceptación de la hipótesis general.

Tabla N° 14*Rango de Wilcoxon – Gestión Logística*

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Rangos (-)	0a	,00	,00
Eficiencia_Post_test - Eficiencia_Pre_test	30 ^b	17,30	483,00
Empate	0c		
Total	30		

d. Gestión logística_Post_test < Gestión Logística_Pre_test

e. Gestión logística_Post_test > Gestión logística_Pre_test

f. Gestión logística_Post_test = Gestión logística_Pre_test

Los resultados que se muestran en la tabla anterior, confirma que el valor de rango medio es de 17,30 y el valor de suma de rangos es de 483,00; el rango de valor es positivo de 30^b; donde “b” es el grado de gestión logística Post-test > grado de gestión logística Pre-test.

Tabla N° 15

Estadística de prueba – Gestión logística

Eficiencia_Post_test - Eficiencia_Pre_test	
Z	-3,753 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

c. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

d. Se basa en rangos negativos.

De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla N° 15, se concluye que la puntuación Z es -3,753^b y el p valor es de 0,000 lo que corrobora el rechazo de la H0. Por lo que, se acepta la HeG: La gestión logística mejorará las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

4.1.3. Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como finalidad mejorar la gestión de almacenes haciendo uso de la gestión logística, El objetivo estuvo orientado en aumentar el nivel de eficiencia y el de eficacia. Por lo tanto, se utilizó los análisis estadísticos descriptivo e inferencial respectivamente los cuales detallaremos.

Como conclusión de los resultados se corrobora la validación de los supuestos de la investigación, donde se menciona que la gestión logística mejorará las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.

En referencia del objetivo general se llegó a la conclusión que la gestión logística mejoró las actividades de la gestión de almacenes de la empresa CH Retail en 6.34% con respecto a la eficiencia y un aumento del 22.10% en relación a la eficacia.

En relación al primer objetivo específico que fue probar cómo la gestión logística mejorará favorablemente la eficiencia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023. La media de los treinta datos para el antes del estudio alcanzó el 83,53% y el resultado posterior alcanzó el 89,90% probando así que existió un aumento en la eficiencia al poner en práctica la gestión logística, mediante la aplicación de la metodología 5S.

Estos resultados concuerdan con lo que obtuvo (Custodio, 2020) en su estudio, donde planteó como objetivo la implementación de un plan de gestión de almacén para mejorar la productividad en la empresa Mercantil Inca S.A., utilizando la metodología ABC, Método Guerchett. Los números obtenidos de la eficiencia previo a la ejecución tuvo un valor de 59.71% y después de aplicada la metodología 5S alcanzó un valor de 86.00% incrementándose

en un 26.29%.

El objetivo específico 2, fue determinar cómo la gestión de almacenes mejora la eficacia de la gestión de almacenes en la empresa CH Retail, Lima 2023. Los números arrojaron en el pre-test un 72.85% y en el post-test de 93.98% comprobando así que la gestión logística aumentó la eficacia en los almacenes. Este resultado obtenido tiene relación siguiendo al autor (**Custodio, 2020**) en su investigación, que tuvo como principal objetivo ejecutar un plan de gestión de almacén para aumentar la productividad en la empresa Mercantil Inca S.A., donde se tuvo como herramienta la metodología ABC, Método Guerchett. Donde el resultado obtenido posterior a la implementación era de un valor igual a 81.20% y luego de la implementación de mejora se consiguió un valor igual a 97.45% obteniendo como aumento un 116.25%.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se demostró que la gestión logística si mejora la gestión de almacenes en la empresa CH Retail, lima 2023. Se observó en los resultados que la gestión logística mejora notablemente la eficiencia en un 6.34% y la eficacia en el 22.10%, por lo que se rechaza la H0 y se acepta la Ha.

SEGUNDA: Se comprobó que la gestión logística si mejora la eficiencia de las actividades del almacén en la empresa CH Retail, Lima 2023. La evaluación descriptiva permitió concluir que el nivel de eficiencia aumentó de un 83.53% a 89.90%. Así se observa que existe una mejora significativa en la gestión de las actividades del almacén. En conclusión, se confirma al aplicar la gestión logística este mejora a un 6.34% en los almacenes.

TERCERA: Cabe mencionar que se logró que la gestión logística mejora la eficacia de la gestión de almacenes de la empresa CH Retail, Lima 2023. Además, en el resultado descriptivo, se corroboró que la eficacia aumentó de un 72.85% a 93.98%. De esta forma, se confirma la existencia de una mejora en función a la gestión de las actividades del almacén. En conclusión, se observa que existe una mejora de 22.10% ejecutando la gestión logística en el área de almacén.

5.2. Recomendaciones

Primera: Al respecto al objetivo general, se sugiere al gerente general de la empresa CH Retail S.A.C, plantear una mejora incesantemente haciendo uso de la gestión logística para así poder valorar los resultados obtenidos de eficiencia y eficacia.

Segunda: Se recomienda al jefe de operación, llevar a cabo un programa de capacitación para el almacenero con el fin de poder producir conocimiento sobre el progreso de la gestión logística, así se mejorará la eficacia en la zona de almacén. En el mismo plano, con esto se quiere tener una costumbre y buenos hábitos de manera activa, para así poder mejorar el tiempo de despacho.

Tercera: Es necesario recomendar al supervisor del área de servicio poder realizar el oportuno check-list en todas las actividades que se llevan a cabo en el almacén para que de esta forma se tenga un control oportuno de los indicadores que permitan establecer las mejores prácticas en la gestión logística.

REFERENCIAS

1. Atehortúa, F. (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas* Norma NTCGP 1000:2004 conforme a la ley 872 de 2003.
2. Atehortúa, F. Bustamante, R., Calderón, J., González, C., Valencia, J., & Zabala, W. (2005). *Gestión y Auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. Norma NTCGP, 1000, 2004. Colombia: Editorial Universidad de Antioquía.
3. Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación serie integral por competencias*. grupo editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%20=tipos+de+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&hl=es&sa=X&ved=2ahUK%20Ewity-#v=onepage&q&f=false>
4. Cardona, J. (2018). *Gestión de la inventarios y almacenamiento de materias primas en el sector de alimento concentrados*. Revista EIA. Obtenido de <https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1066>
5. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* McGraw Hill Interamericana.
6. Custodio, M. (2020). *Gestión de almacén para mejorar la productividad en la Empresa Mercantil Inca S.A* . Facultad de ingeniería y arquitectura-Universidad Cesar Vallejo.
7. Escuela de Ingeniería de Antioquia. (2018). *Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados*. Revista EIA, 15(30), 195-208. <https://www.redalyc.org/journal/1492/149259394013/movil/>
8. Escudero, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
9. Escudero, J. (2014). *Logística de almacenamiento*. Ediciones paraninfo
10. Fernández, M. (2016). *Análisis y Diseño de un Sistema de Gestión de Inventarios para una Empresa de Servicios Logísticos*. Tesis para obtener el Título de

- Ingeniero Industrial. Pontifica Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7888>
11. Ferrin, A. (2007). *Gestión de Stock en la logística de almacenes* (2° ed.). Madrid: Fundación Confemental.
 12. Flores, D. C. (2019). *System for Information Technology*. International Joirnal of Recent Technology and Engineering.
 13. Grau Rebollo, J., Lagarde, M. (Ed.), Terrazas, A. (Ed.), & Vargas, L. A. (Ed.) (2017). Comentario a Díaz, J.L. (2017). "*Neurociencia Social: gestación y alcances de una transdisciplina*", En Margarita Lagarde, Alejandro Terrazas y Luis Alberto Vargas (Coords.). *Parentalidad II: Antropogénesis*. Bellaterra, México D.F.: Libertad Bajo Palabra y UAB-Mineco. pp: 53-55. In *Parentalidad II: Antropogénesis* (1 ed., Vol.)
 14. Henández, .. R. (2018). *Metodología de la investigación científica*, 3 ciencias.
 15. Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill.
 16. Johnson y Scholes, K. (1997). *Dirección Estratégica: Análisis de las Organizaciones*. Madrid: Prentice Hall, Tercera Edición.
 17. Palella, S. &. (2006). *Metodología de la investigación Cuantitativa*. FEDUPEL, Caracas.
 18. Peralta, M. A. (2020). *Mejora de la gestión de abastecimiento y almacenamiento de la empresa D´site Perú para la reducción de costos logísticos*. Tesis para optar el título de ingeniería industrial. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24512/Miguel%20Angel%20Peralta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 19. Sarabia. (1995). *La teoría general de sistemas*. Isdefe.
 20. Torres, J. (2018). *Propuesta de mejora del sistemas de almacenamiento y distribución interna de las bodegas de una empresa dedicada a la venta al por mayor de productos plásticos*. Tesis de Licenciatura. Universidad Salesiana. Ecuador. En: <chromeextension://efaidnbmninnibpcapjpcglclefindmkaj/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPS-GT002240.pdf>

ANEXOS

Anexo 1:

Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión logística para mejorar las actividades del almacén en una empresa de seguridad, Lima 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema general: ¿Cómo la gestión logista mejora la gestión de almacenes en la empresa CH Retail, Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos Pe1: ¿Cómo la gestión logística mejora la eficiencia de la gestión de almacenes en la empresa CH Retail, Lima 2023? Pe2: ¿Cómo la gestión logística mejora la eficacia de la gestión de almacenes en la empresa CH Retail, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general: Demostrar cómo la gestión logística mejora los almacenes de la empresa CH Retail, Lima 2023.</p> <p>Objetivos específicos Oe1: Demostrar cómo la gestión logística mejora la eficiencia de la gestión de almacenes de la empresa CH Retail, Lima 2023. Oe2: Demostrar cómo la gestión logística mejora la eficacia de la gestión de almacenes de la empresa CH Retail, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis General HG: La gestión logística mejorará las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específicas He1: La gestión logística mejorará favorablemente la eficiencia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023. He2: La gestión logística mejorará positivamente la eficacia de las actividades del almacén de la empresa CH Retail, Lima 2023.</p>	<p>Variable independiente: Gestión logística</p> <p>Dimensiones: Organizar Ordenar Limpiar Estandarizar Mantener</p> <p>Variable dependiente: Gestión de almacenes</p> <p>Dimensiones: Eficiencia Eficacia</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación: método hipotético-deductivo. Enfoque cuantitativo con diseño experimental de tipo pre-experimental</p> <p>Población muestra: La población es 20 registros de despachos en un periodo de 1 mes y la muestra es el 100% de la población.</p>

Anexo 2:

Matriz de operacionalización

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Gestión Logística	La gestión logística es el proceso integral de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente. Este proceso abarca todas las actividades relacionadas con la adquisición, producción, transporte, almacenamiento y distribución de productos.	La Gestión Logística se opera mediante la implementación de estrategias y prácticas que abarcan la planificación, ejecución y control de todas las actividades relacionadas con la adquisición, movimiento y almacenamiento de materias primas, productos en proceso y productos terminados.	ordenar organizar limpiar estandarizar mantenimient o	- - -		

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Gestión de almacenes	La gestión de almacenes puede ser considerado como un área de producción compuesto por un conjunto de departamentos o áreas de trabajo que realizarán una serie de procesos relacionados desde la recepción de materiales, adecuación de los productos (etiquetado, embalaje, etc.), almacenamiento (ubicación física), selección de productos listos para ser atendidos a los clientes (picking), preparación, entrega y finalmente la carga hacia los camiones	La gestión de almacenes es de mucha importancia ya que a través de ello garantizará la entrada, disponibilidad y entrega de los productos. Por tanto, es de suma importancia que el personal de almacén maneje un buen nivel de eficiencia y eficacia.	Eficiencia	<p>PET: <i>N° pedidos entregados a tiempo</i> TPP: <i>N° total de pedidos programados</i></p> $eficiencia = \frac{PET}{TPP} X 100$	Razón	porcentual (0 a 100%)
			Eficacia	<p>DP: <i>N° pedidos despachados</i> TPS: <i>N° total de pedidos solicitados</i></p> $eficacia = \frac{N^{\circ} PD}{N^{\circ} TPS} X 100$	Razón	porcentual (0 a 100%)

Anexo 3:

Instrumentos

FICHA DE OBSERVACION N° 1 PRE- TEST

OBJETIVO	Medición de la eficiencia de pedidos entregados del área del almacén			
SUJETO A INVESTIGACION	Empresa Retail			
ACTIVIDAD COMERCIAL	Ventas de abarrotes y productos varios			
AREA DE OBSERVACION	Almacén			
OBSERVADORES				
DIMENSION	Eficiencia			
INDICADOR	Nivel de Eficiencia (EF)			
N° OBSERVACION	MES A OBSERVAR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
1	Noviembre	Para conocer el nivel de eficiencia se consideró los pedidos programados y entregados a tiempo.	Ficha de observación	$eficiencia = \frac{PET}{TPP} \times 100$
ITEM	DIA	N° de pedidos entregados a tiempo (PET)	N° total de pedidos programados (TPP)	%
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

PROMEDIO EFICIENCIA

FICHA DE OBSERVACION N° 1 POST- TEST

OBJETIVO	Medición de la eficiencia de pedidos entregados del área del almacén			
SUJETO A INVESTIGACION	Empresa Retail			
ACTIVIDAD COMERCIAL	Ventas de abarrotes y productos varios			
AREA DE OBSERVACION	Almacén			
OBSERVADORES				
DIMENSION	Eficiencia			
INDICADOR	Nivel de Eficiencia (EF)			
N° OBSERVACION	MES A OBSERVAR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
1	Noviembre	Para conocer el nivel de eficiencia se consideró los pedidos programados y entregados a tiempo.	Ficha de observación	$eficiencia = \frac{PET}{TPP} \times 100$
ITEM	DIA	N° de pedidos entregados a tiempo (PET)	N° total de pedidos programados (TPP)	%
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
PROMEDIO EFICIENCIA				

FICHA DE OBSERVACION N° 1 PRE- TEST

OBJETIVO	Medición de la eficiencia de pedidos entregados del área del almacén			
SUJETO A INVESTIGACION	Empresa de seguridad			
ACTIVIDAD COMERCIAL	Empresa Retail			
AREA DE OBSERVACION	Ventas de abarrotes y productos varios			
OBSERVADORES				
DIMENSION	Eficacia			
INDICADOR	Nivel de Eficacia (EF)			
N° OBSERVACION	MES A OBSERVAR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
1	Noviembre	para conocer el nivel de eficacia se consideró los pedidos solicitados y despachados.	Ficha de observación	$eficacia = \frac{N^{\circ} PD}{N^{\circ} TPS} \times 100$
ITEM	DIA	N° de pedidos despachados (PD)	N° total de pedidos solicitados (TPS)	%
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

PROMEDIO EFICACIA

FICHA DE OBSERVACION N° 1 PRE- TEST

OBJETIVO	Medición de la eficiencia de pedidos entregados del área del almacén			
SUJETO A INVESTIGACION	Empresa Retail			
ACTIVIDAD COMERCIAL	Ventas de abarrotes y productos varios			
AREA DE OBSERVACION	Almacén			
OBSERVADORES				
DIMENSION	Eficacia			
INDICADOR	Nivel de Eficacia (EF)			
N° OBSERVACION	MES A OBSERVAR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	FORMULA
1	Noviembre	para conocer el nivel de eficacia se consideró los pedidos solicitados y despachados.	Ficha de observación	$eficacia = \frac{N^{\circ} PD}{N^{\circ} TPS} \times 100$
ITEM	DIA	N° de pedidos despachados (PD)	N° total de pedidos solicitados (TPS)	%
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
PROMEDIO EFICACIA				

Anexo 4

Gestión logista

Desarrollo de la investigación:

La presente investigación se desarrollará en 2 fases, las cuales son fase inicial y de desarrollo

Implementación

Lo que se busca con la investigación es mejorar el desarrollo del almacén, por lo cual se propuso la implementación de la gestión logística cuyas dimensiones son: organización, limpieza, estandarización y mantenimiento. Se implementará, cronograma de limpieza, Layout, etiqueta de materiales, capacitación entre otros.

Se realizará evaluaciones de desempeño con el fin de realizar las mejoras con la gestión logística, En esta fase se reforzarán y capacitara a los participantes de esta observación haciendo uso de las actividades como parte de su trabajo diario y a su vez fomentar que se respeten las normas y estándares internas del almacén en la empresa.

Primera Fase: Presentación de la propuesta de mejora con el uso de la Gestión logística

Se realizo un proyecto detallado de la implantación de la gestión logística, para la cual se conversó mediante videollamada con el jefe de operación de la empresa, dando a conocer la realización de esta investigación donde habrá una mejora significativa en la zona de almacén, por lo cual se procedió a realizar la prueba correspondiente con el fin de mejorar el área de almacén

Fase de desarrollo:

Implementación de la metodología de las 5s

Se implemento la metodología de las 5s para maximizar la eficiencia y eficacia con respecto a la gestión de almacén, cuyas dimensiones son orden; limpieza, estandarización y mantenimiento.

Fase de implementación:

Para el primer paso de la implementación para la mejora de gestión del almacen utilizando la metodología de las 5s.

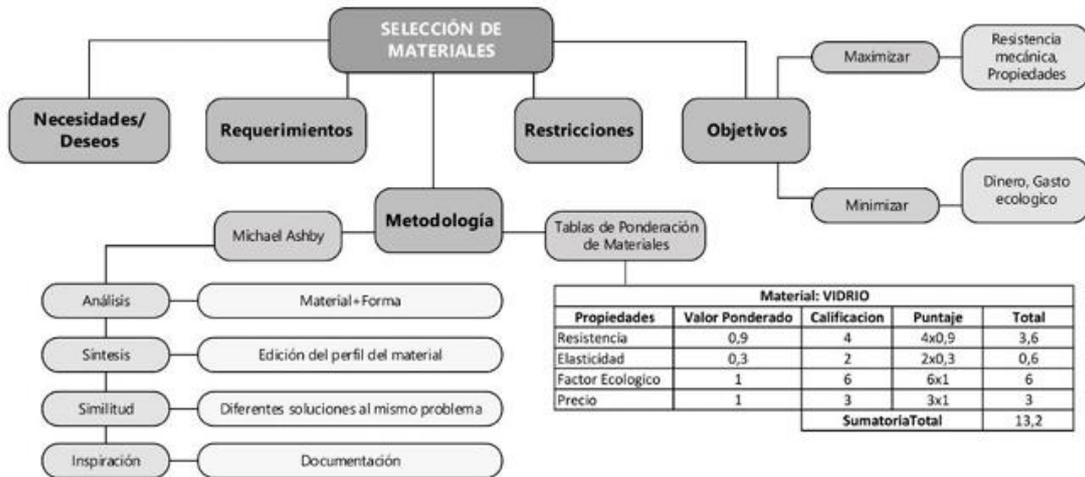
Primer paso: Se realizo un taller 5s piloto, en este punto buscamos o detectamos problemas de orden o organizativos, para esto comenzamos con la primera "S":

Clasificación (Seiri):

Consiste en clasificar los materiales indispensables para el proceso de almacenaje, donde separamos los materiales innecesarios utilizados diariamente para este proceso.

Figura 8.

Ejemplo de Selección de materiales



Tarjeta auxiliar

Se hizo uso de la tarjeta auxiliar para poder organizar y controlar los materiales, documentos y equipos de trabajo que no son utilizados o necesarios dentro del almacén para así puedan ser colocados en un sitio adaptado para materiales y equipos.

Se vio documentos innecesarios del año 2022, cajas vacías y materiales como guantes en mal estado que no estaban identificados o en algunos casos desechados debidamente.

La tarjeta auxiliar consta de:

Encabezado: Se coloca la fecha o numero del formato de selección

Responsable: Se coloca el nombre y apellido de la persona encargada del área en este caso almacenero.

Categoría: Se coloca el tipo de documento al cual pertenece (como factura, ingreso o salida de productos entre otros).

Cantidad y descripción: Se coloca en caso de herramientas o materiales con cantidad y nombre del objeto.

Acción y comentario: Se detalla el motivo de la observación

Figura 9

Tarjeta auxiliar de alancen

ALMACÉN DE REFACCIONES		No.
TARJETA ROJA		
Fecha:	Turno:	
Responsable:		
Material/Artículo:		
Cantidad:		
PLAN DE ACCIÓN		
Buscar código		
Reubicar		
Codificar		
Eliminar		
Otro(especifique):		
Comentario:		
Fecha p/concluir acción:		

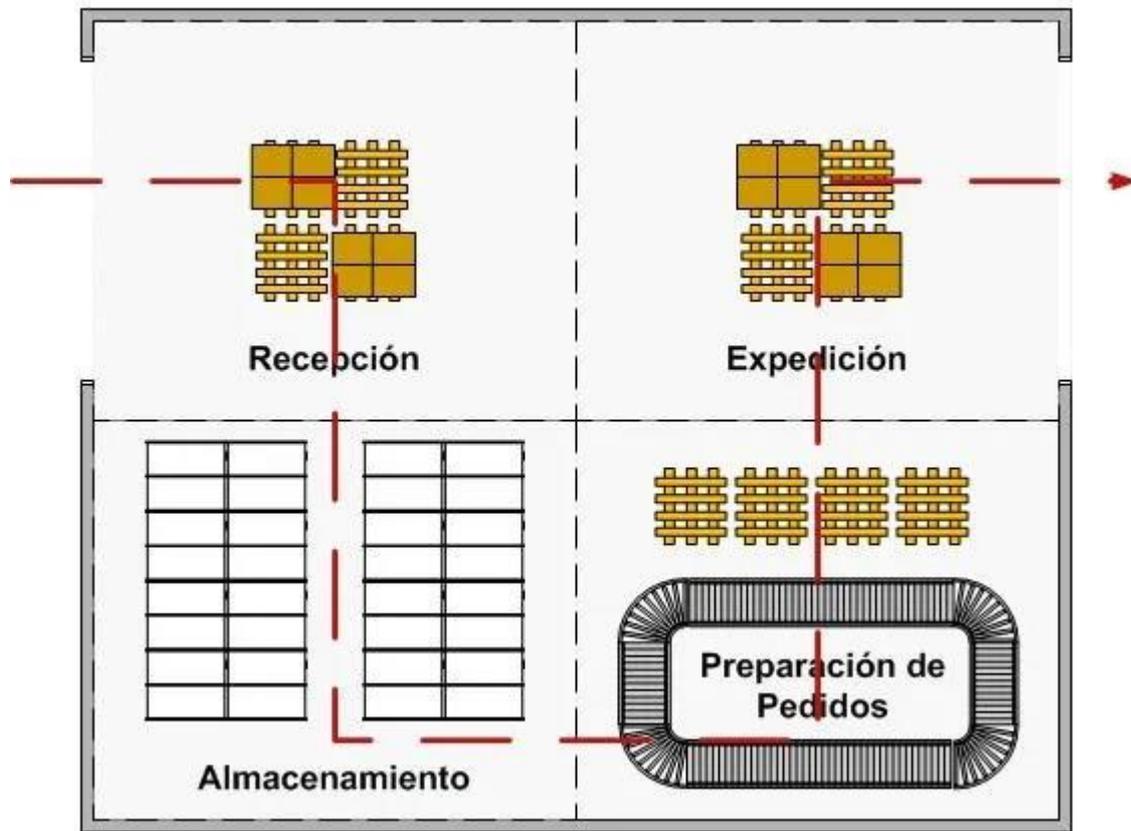
Ordenar (Seiton)

Luego de el orden de materiales necesarios o innecesario, continuamos con la etapa de verificación de criterios a ordenar:

Se realizo un Layout ya que en este punto identificamos lugares donde podemos colocar cada tipo de producto que se cuenta en stock de tienda,

Figura 10

Layout de almacén



Limpiar (Seiso)

En este punto se realizó un horario de limpieza y orden en los cuales se requiere la limpieza de productos, anaqueles, piso de almacén y oficina.

Los deberes asignados son:

- Verificar orden de productos según Layout
- Verificar la correcta recolecta de basura en el área asignada
- Verificar el correcto aseo de piso de almacén
- Motivar a que el colaborador siga el cronograma establecido para poder realizar una rutina diaria.

Figura 11

Almacén antes de la metodología 5s



Figura 12

Almacén post metodología 5s



Estandarizar (Seiketsu)

Se realizó una comparación en el anterior y posterior implementación de la metodología 5s, donde se ve un gran progreso con respecto a la organización, limpieza y desempeño de los colaboradores.

Se asignó un cronograma para poder hacer un hábito con respecto a las 3 primeras "S", para que así los colaboradores puedan realizar el trabajo de manera responsable y adecuada.

Mantener (shitsuke)

Para este punto se realizó reglamentos en los cuales se especifica las 5s (Seiri, Seiton, Seiso y Seiketsu), por lo tanto, se quiere lograr diariamente en los colaboradores para que así no se pierda esta costumbre.

Figura 13

Reglamento interno

METODOLOGÍA 5S
<p style="text-align: center;"><i>ÁREA DE ALMACÉN</i></p> <p style="text-align: center;"><u>REGLAMENTO INTERNO 5S</u></p> <ol style="list-style-type: none">1- Tener siempre ordenado y limpio el almacén.2- Cumplir a forma cabal la aplicación de los pasos de la metodología 5S.3- Asistir puntualmente a las reuniones programadas.4- Motivar el trabajo colaborativo.5- Ser disciplinado en las actividades que se desarrollan para obtener los mejores resultados.

Tabla 16

Resultados de la implementación 5S

Empresa:	CH Retail	AUDITORIA 5S	Fecha:	10-Nov-23
Área:	Almacén		Primera auditoria	

Rangos		Escala			Mínimo de Requerido	Puntaje real
0 - 21%	Negativo	1	Negativo	1S	25	10
22 - 41%	Medio	2	Medio	2S	25	14
42 - 61%	Adecuado	3	Adecuado	3S	25	10
62 - 81%	Muy adecuado	4	Muy adecuado	4S-5S	25	13
82 - 100%	Excelente	5	Excelente	Suma	100	47

ORGANIZACIÓN - 1S						1	2	3	4	5
1	¿Existen productos innecesarios en el almacén?						X			
2	¿Existencia de equipos y maquinaria obsoletos?					X				
3	¿Se colocan los productos innecesarios en un lugar determinado?						X			
4	¿Hay una clasificación de los productos de acuerdo a sus características?						X			
5	¿Los productos no conformes están ubicados en un lugar específico?							X		
						Total			10	
						%			40%	
						Concepto			Medio	
ORDENAR - 2S						1	2	3	4	5
1	¿La señalética existe en el almacén?								X	
2	¿Los equipos de trabajo se encuentra en un lugar adecuado?						X			
3	¿los colaboradores son siempre ordenados?						X			
4	¿La señalética está de acorde a las labores que se desarrollan en el almacén?								X	
5	¿Los colaboradores clasifican y colocan los productos como debe ser?						X			
						Total			14	
						%			56%	
						Concepto			Adecuado	
LIMPIAR - 3S						1	2	3	4	5
1	¿El almacén siempre está limpio?						X			
2	¿Siempre se limpian los equipos y productos?						X			
3	¿Los trabajadores cumplen con la limpieza encomendada?						X			
4	¿Las áreas del almacén permanecen siempre limpios?						X			
5	¿Los trabajadores mantienen su área siempre limpia?						X			
						Total			10	
						%			40%	
						Concepto			Medio	
ESTANDARIZAR Y MANTENER 4S- 5S						1	2	3	4	5
1	¿La señalética está estandarizada en el almacén?							X		
2	¿Los productos están clasificados de acuerdo a sus características?						X			
3	¿El Trabajador colabora con la estandarización de los productos?							X		
4	¿Está estandarizado los procesos de orden y limpieza?							X		
5	¿Está estandarizado los procesos de clasificación de los productos?						X			
						Total			13	

	%	52%
	Concepto	Adecuado

Tabla 17

Resultados de la auditoria después de la implementación 5S

Empresa:	Cometal	AUDITORIA 5S	Fecha:	24-Nov-23
Área:	Almacén		Segunda auditoria	

Rangos		Escala			Mínimo de Requerido	Puntaje real
0 - 21%	Negativo	1	Negativo	1S	25	22
22 - 41%	Medio	2	Medio	2S	25	22
42 - 61%	Adecuado	3	Adecuado	3S	25	23
62 - 81%	Muy adecuado	4	Muy adecuado	4S - 5S	25	25
82 - 100%	Excelente	5	Excelente	Suma	100	92

ORGANIZACIÓN - 1S						1	2	3	4	5
1	¿Existen productos innecesarios en el almacén?								x	
2	¿Existencia de equipos y maquinaria obsoletos?								X	
3	¿Se colocan los productos innecesarios en un lugar determinado?									x
4	¿Hay una clasificación de los productos de acuerdo a sus características?									x
5	¿Los productos no conformes están ubicados en un lugar específico?								x	
						Total		22		
						%		88%		
						Concepto		Excelente		
ORDENAR - 2S						1	2	3	4	5
1	¿La señalética existe en el almacén?								X	
2	¿Los equipos de trabajo se encuentra en un lugar adecuado?								x	
3	¿los colaboradores son siempre ordenados?									x
4	¿La señalética está de acorde a las labores que se desarrollan en el almacén?									x
5	¿Los colaboradores clasifican y colocan los productos como debe ser?								x	
						Total		22		
						%		88%		
						Concepto		Excelente		
LIMPIAR - 3S						1	2	3	4	5
1	¿El almacén siempre está limpio?								x	
2	¿Siempre se limpian los equipos y productos?									x
3	¿Los trabajadores cumplen con la limpieza encomendada?									x
4	¿Las áreas del almacén permanecen siempre limpias?									x
5	¿Los trabajadores mantienen su área siempre limpia?								X	
						Total		23		
						%		92%		
						Concepto		Excelente		
ESTANDARIZAR Y MANTENER 4S- 5S						1	2	3	4	5
1	¿La señalética está estandarizada en el almacén?									x
2	¿Los productos están clasificados de acuerdo a sus características?									x
3	¿El Trabajador colabora con la estandarización de los productos?									x
4	¿Está estandarizado los procesos de orden y limpieza?									x
5	¿Está estandarizado los procesos de clasificación de los productos?									x

	Total	25
	%	100%
	Concepto	Excelente

REPORTE DEL TURNITIN

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Submitted on 1687224051514 Submitted works	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
3	Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-15 Submitted works	<1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
5	uwiener on 2023-02-13 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-09-01 Submitted works	<1%
7	Submitted on 1689092368995 Submitted works	<1%
8	Universidad Tecnologica del Peru on 2023-12-16 Submitted works	<1%