

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU RELACIÓN CON EL
CONTROL DE CALIDAD EN LA EMPRESA MAS
DISTRIBUCIONES S.A.C. TALAVERA, ANDAHUAYLAS,
APURÍMAC- 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

RAMIREZ PALOMINO ALEJANDRO

Andahuaylas, Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU RELACIÓN CON EL
CONTROL DE CALIDAD EN LA EMPRESA MAS
DISTRIBUCIONES S.A.C. TALAVERA, ANDAHUAYLAS,
APURÍMAC- 2018**

RAMÍREZ PALOMINO ALEJANDRO

Asesor:

Mg. John Peter Aguirre Landa

Andahuaylas, Perú

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Empresa
 de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de
Audalwaylla - ..., siendo las 11:00 horas del día dieciocho
diciembre del año 2018, se reunieron el Mg. Juan C. Ramirez
Cajamarca, Mg. Julio César Machaca Namani -
 _____ y el Lic. Edwin Merco Cáceres
 integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: _____
gestión de almacén y su relación con el control
de calidad en la empresa Mas distribuciones S.A.C.
Talavera, Audalwaylla, Spunac, 2018
 cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas -
Ramirez Palomino, Alejandro y su Asesor Mg. John Peter
Aguirre Landu _____, con el propósito de
 proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ:
Aprobar por Unanimidad al Bachiller en Administración de
Empresas, Ramirez Palomino Alejandro, obteniendo la siguiente
 calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>14</u>	<u>Catorce</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

 Mg. Lic. Adm. Juan C. Ramirez Cajamarca
 DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

 Julio C. Machaca Namani

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

 Lic. Edwin Merco Cáceres
 DOCENTE

DEDICATORIA

A Dios por el amor y su divina bondad, por ser mi creador y por darme la fuerza espiritual que siempre uno necesita para sobresalir, sobre todo circunstancia en la vida.

A mis padres, por ser pilar fundamental de mi vida. Las personas que más me motivaron para realizar mis proyectos, por su confianza, por sus valores, consejos y amor incondicional.

A mis hermanos y amigos (Ronald, Jefferson, Mardonio) por su apoyo emocional, por su confianza, por estar siempre conmigo en todo momento, por aconsejarme y ser un ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía en todo el transcurrir de mis pasos, para salir adelante ante cualquier adversidad.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por ser el alma mater en mi educación superior, albergarme hasta realizarme en mi formación profesional, fortalecer mis conocimientos en bien de la sociedad. Así como también a los docentes por su apoyo, por los consejos para poder salir adelante.

A mis padres, hermanos, amigos y amigas, en especial por brindarme su apoyo y comprensión, para poder culminar con este trabajo de investigación.

Al Mg. John Peter Aguirre Landa, por el asesoramiento, apoyo y orientación en todo el proceso de este trabajo de investigación. Gran profesional que coadyuvo para que yo pueda cumplir satisfactoriamente con la culminación de la investigación.

A los jurados evaluadores: Mg. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, Mg. Julio Cesar Machaca Mamani y Lic. Adm. Edwin Mescoco Cáceres. Tres grandes profesionales quienes aportaron con sus aportes, conocimientos, experiencia, paciencia, motivación y coadyuvieron a terminar la presente investigación.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, se presenta la investigación: Gestión de almacén y su relación con el control de calidad en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” Talavera, Andahuaylas, Apurímac- 2018, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, señores miembros del jurado a vuestra consideración propongo el presente trabajo de investigación para su consentimiento.

La investigación se tiene como objetivo principal hacer conocer la relación que existe entre la gestión de almacén y control de calidad de productos que encontramos en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.”, que vienen a ser dos conceptos trascendentales e indispensables para la buena gestión de una organización y que pertenecen al área de logística y operaciones, tomando en consideración los pasos metodológicos y procedimientos que comprenden la esencia del proceso de la investigación científica.

Los resultados obtenidos a la culminación de este trabajo de investigación, ansía profundizar el conocimiento teórico, científico, que sirve de fuente o inspiración para otras investigaciones de tema similar, a la vez ampliar y aportar a la organización el conocimiento existente acerca de los temas estudiados como gestión de almacén y control de calidad que son indispensables en la actualidad en todas las organizaciones para poder optimizar los recursos con la adecuada utilización de estas herramientas, y poder mejorar con las alternativas propuestas al finalizar con la obtención de datos.

Señores respetados miembros del jurado evaluador, en este sentido el trabajo se realizó con mucha disciplina, entusiasmo y dedicación, recoge las experiencias de los colaboradores y clientes de la empresa, objeto de estudio y su formulación cumple con los principios éticos que la investigación responsable exige.

De esta manera espero haber cumplido con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas, vigente a la fecha, y el reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, para poder optar el título de licenciado en Administración de Empresas.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2.Formulación del problema.....	3
1.2.1.Problema general	3
1.2.2.Problemas específicos.....	3
1.3.Delimitación de la investigación	4
1.3.1.Delimitación espacial	4
1.3.2.Delimitación temporal	4
1.3.3.Delimitación teórica.....	4
1.4.Justificación	5
1.4.1.Justificación practica.....	5
1.4.2.Justificación teórica – científica.....	5
1.4.3.Justificación metodológica	6
1.4.4.Justificación socioeconómica	6
1.5.Objetivo	6
1.1.1.Objetivo general.....	6
1.1.2.Objetivos específicos	6
CAPÍTULO II	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.Antecedentes.....	8
2.1.1.Antecedentes internacionales	8

2.1.2.Antecedentes nacionales	12
2.1.3.Antecedentes locales.....	14
2.2.Marco teórico.....	15
2.2.Marco conceptual.....	32
CAPÍTULO III	34
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1.Hipótesis.....	34
3.2.Variables	35
3.3.Operacionalización de Variables.....	35
3.4.Metodología	37
3.4.1.Enfoque.....	37
3.4.2.Tipo de estudio	37
3.4.3.Diseño de Investigación	37
3.5.Población y muestra de estudio	39
3.5.1.Población	39
3.5.2.Muestra	40
3.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.6.1.Técnica.....	41
3.6.2.Instrumento.....	41
3.7.Métodos de análisis de datos	41
CAPÍTULO IV.....	43
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	43
4.1.Resultados de Investigación	43
4.1.1.Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach.....	43
4.1.2.Distribución de frecuencias de variables y dimensiones.....	45
4.2.Contrastación estadística de hipótesis.....	56
CAPÍTULO V	63
DISCUSIONES	63
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Variable 1 – Gestión de almacén	45
Figura 2. Dimensión 1- Recepción	46
Figura 3. Dimensión 2- Almacenamiento	47
Figura 4. Dimensión 3- Distribución	48
Figura 5. Variable 2- Control de calidad	49
Figura 6. Dimensión 1- Calidad total	50
Figura 7. Dimensión 2- Mejora continua.....	51
Figura 8. Dimensión 3- Consistencia	52
Figura 9. Género de los clientes encuestados	53
Figura 10. Edad de los clientes encuestados	54
Figura 11. Nivel alcanzado de los clientes	55

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Proceso de gestión de almacenes.	18
Tabla 2: Variables de la investigación.....	35
Tabla 3: Número de encuestados clientes y trabajadores de la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.	39
Tabla 4: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	42
Tabla 5: Fiabilidad según kuder Richardson	43
Tabla 6 Estadística de fiabilidad (V1 - V2: Gestión de almacén y control de calidad).....	43
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad (V1: Gestión de almacén).....	44
Tabla 8 Estadísticas de Fiabilidad (V2: Control de calidad).....	44
Tabla 9 Frecuencia de la V1: Gestión de almacén.....	45
Tabla 10 Frecuencia de la V1-D1: Recepción.....	46
Tabla 11 Frecuencias de la V1-D2: Almacenamiento.....	47
Tabla 12 Frecuencias de la V1-D3: Distribución	48
Tabla 13 Frecuencias de la V2: Control de calidad	49
Tabla 14 Frecuencias de la V2-D1: Calidad total	50
Tabla 15 Frecuencias de la V2-D2: Mejora continua.....	51
Tabla 16 Frecuencia de la V2-D3: Consistencia	52
Tabla 17 Frecuencia de género de los clientes.....	53
Tabla 18 Frecuencia de la edad de los clientes	54
Tabla 19 Frecuencia del nivel alcanzado de los clientes.....	55
Tabla 20 Correlación entre gestión de almacén y control de la calidad.....	56
Tabla 21 Correlación entre recepción y calidad total.....	57
Tabla 22 Correlación entre recepción y mejora continua	58
Tabla 23 Correlación entre almacenamiento y calidad total	59
Tabla 24 Correlación entre almacenamiento y mejora continua.....	60
Tabla 25 Correlación entre la distribución y calidad total	61
Tabla 26 Correlación entre la distribución y mejora continua	62

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	74
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	76
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos	77
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	79
Anexo 5: Fotografías de la investigación.....	82
Anexo 6: Instrumento de recolección de datos.....	83
Anexo 7: Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2013	88
Anexo 8: Control de compras de los productos.....	91
Anexo 9: Propuesta de Vehículo Monta Carga.	92
Anexo 10: autorización de la cantidad de colaboradores y clientes.....	93
Anexo 11: cuestionario de encuesta al cliente.	94
Anexo 12: cuestionario de encuesta al colaborador.....	96

RESUMEN

El presente trabajo de investigación "Gestión de almacén y su relación con el control de calidad "Mas Distribuciones S.A.C." Talavera, Andahuaylas, Apurímac- 2018", se llevó a cabo en dicha empresa que se dedica a distribuir bebidas gasificadas y energizantes, productos que pertenecen al "Grupo AJE" en la provincia de Andahuaylas, cuya distribución abarca un promedio de 55% de la región Apurímac. El estudio llegó a establecer la relación que existe entre la gestión de almacén y el control de calidad del producto.

El enfoque de investigación es cuantitativo, de tipo básico y el diseño utilizado es no experimental (diseño descriptivo transaccional correlacional).

La población estuvo conformada por los colaboradores y clientes de la empresa en base a productos distribuidos mensualmente durante el presente año, se evaluó a un total de 59 clientes como muestra aleatoria simple y al total de colaboradores que son en número de 12, por lo que la encuesta total fue aplicada a 71 personas.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta, con el instrumento el cuestionario, cuya validación estuvo a cargo del juicio de expertos, dentro de la estructura se consideró 21 ítems para la variable gestión de almacenes y 09 ítems para la variable control de calidad, ambas con escalas de cinco alternativas (escala de Likert), con una confiabilidad de 0,876 de alfa de Cronbach, obtenidos de los resultados procesados en SPSS25 a través de las encuestas.

La confiabilidad para la variable 1 que es gestión de almacén arrojó un valor del alfa de Cronbach de 0.766 que representa una buena confiabilidad.

La confiabilidad para la variable 2 que es control de calidad arrojó un valor del alfa de Cronbach de 0.687 que representa una buena confiabilidad.

En la conclusión general se establece que existe relación directa y significativa entre la gestión de almacén y el control de calidad, el valor Rho de Spearman fue de 0.991 demostrando que existe una correlación positiva alta: concluyendo que las estrategias de diferenciación influyen en el posicionamiento en la empresa objeto de estudio en ambos sentidos.

PALABRAS CLAVES: gestión de almacén y control de calidad.

ABSTRACT

The present research work "Warehouse management and its relation to quality control" MAS DISTRIBUCIONES SAC "Talavera, Andahuaylas, Apurímac- 2018", was carried out in this company dedicated to distribute gas and energizing beverages, products that belong to the "AJE Group" in the province of Andahuaylas, whose distribution covers an average of 55% of the Apurimac region. The study came to establish the relationship between warehouse management and product quality control.

The research approach is quantitative, of a basic nature and the design used is non-experimental (correlational transactional descriptive design).

The population was made up of employees and customers of the company based on products distributed monthly during the current year. A total of 59 clients were evaluated as a simple random sample and the total number of employees was 12, so The survey was applied to 71 people.

For data collection, the survey technique was used, with its instrument the questionnaire, whose validation was in charge of the expert judgment. Within the structure, 21 items were considered for the warehouse management variable and 09 items for the variable quality control. , both with scales of five alternatives (Likert scale), with a reliability of 0.876 Cronbach's alpha, obtained from the results processed in SPSS25 through the surveys.

The reliability for variable 1 that is warehouse management gave a value of Cronbach's alpha of 0.766, which represents a good reliability.

The reliability for variable 2 that is quality control showed a value of Cronbach's alpha of 0.687, which represents a good reliability.

In the general conclusion it is established that there is a direct relationship between warehouse management and quality control, Spearman's Rho value was 0.991, demonstrating that there is a high positive correlation: concluding that differentiation strategies influence the positioning in the company object of study in both directions.

KEYWORDS: warehouse management and quality control.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se refiere al tema de gestión de almacén y control de calidad en la empresa Mas Distribuciones S.A.C., que distribuye bebidas de Grupo AJE y está ubicado en el distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas, región Apurímac.

En este trabajo se plantea como principal objetivo establecer la relación entre gestión de almacén y control de calidad de la empresa Mas Distribuciones S.A.C. A continuación, se delimita el concepto de gestión de almacén acotando sus dimensiones de acuerdo con la literatura académica y de igual forma, se explicita el concepto de control de calidad.

La estrategia de diferenciación es la incorporación de atributos, a un producto o servicio para convencer a los clientes y que estos los perciban como diferentes y deseables a la vez, esto te dará una ventaja única frente a tu competencia y te habrás diferenciado de tus competidores.

El posicionamiento se puede afirmar como el siguiente paso después de diferenciarte de tus competidores, es cómo quieres que se conozca la marca de tu producto o servicio a medida que avanzas en el mercado.

Estos temas en la actualidad son de vital importancia para la supervivencia de las organizaciones de cualquier naturaleza, en el caso de la investigación, la organización es una empresa de distribución de bebidas gasificadas, agua minera y energizante, que busca ofrecer un servicio diferenciado y ser la primera alternativa para las personas que adquieren estos productos.

Para una mejor comprensión de la investigación, se agrupo en (5) cinco capítulos ordenados de la siguiente manera:

En primer capítulo: Se consideró el problema de la investigación, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como las específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y formulación de los objetivos.

El segundo capítulo: Se desarrolló la fundamentación teórica de la investigación, como los antecedentes, el marco teórico y marco conceptual de la investigación.

El tercer capítulo: Se desarrolló la metodología de investigación, las hipótesis, las variables, operacionalización de variables, metodología: enfoque de investigación, tipo de estudio y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

El cuarto capítulo: Se presenta los resultados de la investigación obtenidos después de la encuesta y utilizando el programa SPSS 25, contrastación estadística de la hipótesis de la investigación.

El quinto capítulo: Se desarrolló la discusión de los resultados, contrastando con las hipótesis frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros o en otras tesis similares a la investigación.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones correspondientes, así mismo, se concluye con las referencias bibliográficas empleadas en la investigación y los anexos correspondientes que demuestren la consistencia del trabajo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A medida que van pasando los años, conforme evoluciona el fenómeno logístico, la gestión de almacén, el control de calidad. El concepto de gestión almacén ha ido variando y ampliando su ámbito de responsabilidad en cualquier organización. El almacén es una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial, industrial o instituciones públicas con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos, para el adecuado funcionamiento de las organizaciones con la finalidad de cumplir sus objetivos, por ende busca la eficacia en uso de los recursos mejorando las utilidades.

En la actualidad se considera indispensable la gestión de Almacén y el control de calidad, lo que antes se caracterizaba como un espacio dentro de la organización que tenía poca importancia, ahora para el siglo XXI es una estructura clave que provee elementos físicos y funcionales, capaces de incluso generar valor agregado en cualquier tipo de organización, con el uso adecuado de las herramienta.

En Perú, la gestión de almacenes es una de los procesos de la función Logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier producto – materias primas, productos semielaborados, productos terminados, así como el tratamiento e información de base de datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en tres etapas de flujo como son el abastecimiento, almacenamiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el adecuado funcionamiento de una organización.

El objetivo general de gestión de almacén consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los productos o marial para el proceso, medios de producción o de productos terminados, requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.

La Gestión de Almacenes se encuentra dentro de los procesos logísticos entre la gestión de existencias y el proceso de gestión de pedidos, distribución hasta hacer llegar al consumidor final. De esta manera el ámbito de responsabilidad del área de almacenes nace en la recepción de la unidad física en las propias instalaciones y se extiende hasta el mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento, en este caso sobre la distribución de los productos y la preventa.

Control de calidad es un instrumento, conjunto de mecanismo, acciones y herramientas realizadas para medir la calidad del producto y para poder descartar algún tipo de errores con la finalidad de asegurar los requisitos mínimos de calidad de un bien o servicio para luego satisfacer las necesidades del usuario o consumidor.

MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. es una empresa localizada en la región de Apurímac, provincia de Andahuaylas, distrito de Talavera, dio inicio a sus actividades económicas el cinco de octubre del dos mil dieciséis, esta empresa se dedica a la distribución de bebidas como Volt, Sporade, Cifrut, Perú Kola, Pulp, Isacc Kola, Free Tea, debido a la cantidad de producto con que trabaja se requiere una buena gestión de almacén y control de calidad para que la empresa pueda mejorar en el almacenaje y la distribución adecuada de sus producto.

Deficiencias en la empresa:

- Implementar el control de calidad en la recepción.
- Incorporación de las políticas de devolución de productos en mal estado o defectuoso.
- Mal manejo de ubicación donde se almacena los productos.
- Mantener actualizados las entradas y salidas (inventario).
- Implementar al sistema un instrumento que ayude con las fechas de vencimiento y rotación del producto.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la gestión de almacén y su relación con el control de calidad en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la recepción y la calidad total en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento y mejora continua en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución y consistencia en la Empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?
- e) ¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?
- f) ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

Institución: El trabajo de investigación se desarrolló en el distritos de Talavera, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac, periodo 2018; en el cual nuestro objeto de investigación es la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. se evaluó cómo es la gestión de almacén y su relación con el control de calidad en dicha organización, de esta manera se lograra la mejora a través de la evaluación del resultado.

1.3.2. Delimitación temporal

El proyecto de investigación se realizó en relación a los hechos desarrollados desde el mes de marzo a octubre del año 2018, con el objetivo de contribuir el incremento de las mejoras y tomar decisiones con los resultados obtenidos.

1.3.3. Delimitación teórica

El presente trabajo de investigación se realizó bajo un profundo análisis y diagnóstico teniendo en cuenta los conceptos y definiciones de gestión de almacén y control de calidad, donde se logra observar cómo se realiza la recepción, almacenamiento y distribución de los productos e identificar aquellas etapas del sistema de distribución que puedan ser mejoradas con la incorporación de nuevas tecnologías, de esta forma la investigación permitió tomar medidas para la solución de los problemas y diferencias a través de propuestas y recomendaciones, del mismo modo forma se toma en consideración el Control de calidad en la empresa con la finalidad de solucionar y mejorar la satisfacción de los clientes.

Este trabajo permite proponer un sistema apropiado de recepción, almacenamiento y distribución para mejorar y cambiar los aspectos negativos que actualmente se presentan en la empresa. De esta manera lograr que la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, Andahuaylas, Apurímac pueda mejorar en los siguientes aspectos:

1.4. Justificación

Roberto (2015), refiere que, aparte de los objetivos y preguntas de investigación es importante justificar el estudio, argumentado las razones por la cual se realiza. La mayoría de las investigaciones se realizan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella.

1.4.1. Justificación practica

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, brindará la información útil en gestión de almacén y control de calidad, para poder desarrollar trabajos futuros sobre la determinación de relaciones entre ambas variables, del mismo modo transmitir resultados y brindar recomendaciones que puedan adoptar otros objetos de estudio, cuya finalidad es mejorar las deficiencias que fueron identificadas durante el desarrollo del trabajo de investigación.

Así mismo servirá como material de consulta para la realización de otros trabajos similares, dentro y fuera de nuestra universidad.

1.4.2. Justificación teórica – científica

El conocimiento sobre la gestión de almacenes resulta ser un tema relevante en cualquier empresa, por ende la presente investigación es trascendental, para mejorar el nivel de las empresas a nivel local, regional y nacional, por tanto los resultados obtenidos serán de utilidad para futuras investigaciones en temas similares, lo que permitirá profundizar nuevos conocimientos coadyuvando con el desarrollo sostenible a nivel empresarial. En las organizaciones o empresas la Gestión de Almacenes se da bajo diferentes aspectos, los cuales dependen mucho del tipo y tamaño de la empresa.

Enfocado en estos aspectos el presente trabajo de investigación es factible; y los resultados analizados estadísticamente, sirven de soporte para mejorar la gestión de almacenes y poder servir de base a investigaciones en este tema específico.

1.4.3. Justificación metodológica

Los métodos, procedimientos, estrategias, técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo del presente trabajo de investigación, tienen validez, ya que han sido revisados y aprobados por el juicio de expertos, y tienen confiabilidad por que el resultado de la introducción de datos obtenidos de la aplicación del instrumento a través del alfa de Crombach arrojó una excelente confiabilidad. Por lo tanto, pueden ser empleados en otros trabajos de investigación, porque se realiza con fundamentos teóricos siendo, analizados por expertos en investigación.

1.4.4. Justificación socioeconómica

En cuanto a utilidades se habla, el presente trabajo de investigación es muy indispensable para el aporte económico y social. En cuanto a beneficios el presente trabajo de investigación apoya significativamente en la gestión de las instituciones, permitiendo desarrollar con eficiencia el proceso de gestión de almacén y de calidad (planeación, organización, dirección y control), optimizando recursos, mejorando las utilidades y siendo sostenibles como organización. De igual manera ayuda a las diferentes organizaciones privadas que cuenten con estrategias de gestión de almacenes y el control de calidad.

1.5. Objetivo

1.1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de almacén y el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac – 2018.

1.1.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre la recepción y la calidad total en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

- b) Establecer la relación entre el almacenamiento y mejora continua en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.
- c) Establecer la relación entre la distribución y consistencia en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.
- d) Establecer la relación que existe entre la distribución en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.
- e) Establecer la relación que existe entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.
- f) Establecer la relación que existe entre la distribución en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Vianen (2011) El siguiente trabajo de investigación se realizó en la Pontificia Universidad Javeriana en año 2011, en la ciudad de Bogotá-Colombia, por el autor William Vianen y que lleva por título “Aplicativo para el control de calidad por peso aplicado a un sistema automatizado de control de calidad integrado al CIM del Centro Tecnológico de Automatización Industrial (CTAI) en la Pontificia Universidad Javeriana”.

Se llegaron las siguientes conclusiones:

La tecnología es una de las herramientas con la cual se logra el objetivo de generar un sistema automatizado de control estadístico de la calidad. Utilizando el programa LabVIEW de National Instruments es posible generar el instrumento virtual con la cual un operario puede, en cuestión de minutos, registrar y analizar el peso de las muestras de productos. El instrumento virtual tiene la capacidad de calcular datos relevantes para generar gráficos de control y análisis de control de calidad. Para ello fue necesario tener la herramienta de medición de peso y el software ideal para el desarrollo. La variable pertinente a controlar para el objetivo del trabajo es el peso, dado que es la variable medible común de muchos productos del mercado y los fabricados por el CIM (Comunicaciones Integradas de Marketing). A partir del peso es posible encontrar propiedades adicionales del producto por la relación que tiene la variable peso con las demás propiedades que describen el producto.

Se desarrolló un aplicativo de control de calidad para el peso de los productos del mercado y fabricados por el laboratorio Centro Tecnológico de Automatización Industrial (CTAI). Dicho aplicativo se integró eficientemente con las CIM, generalizando y estandarizando el proceso de almacenamiento de materia prima, el transporte de producto, el mecanizado por torno Control Numérico por Computadora (CNC), el llenado de envase, el proceso de toma de muestra manual o automatizado por un robot manipulador y la adquisición de datos por una balanza para el registro y análisis del peso de producto en una

base de dato. La integración del aplicativo de control de calidad por peso y su integración con las CIM, permite un fácil y rápido control y manejo de la producción e inspección de calidad.

La variable medible peso, resulta ser de gran importancia para el control de calidad de productos del mercado. El peso es una propiedad de los materiales que define la cantidad de materia que se encuentra en un objeto. Dado que se está controlando la cantidad de materia de los productos, es posible hacer una relación con el volumen del producto. Debido a que los empaques de los productos que se encuentran en el mercado presentan el valor del peso neto, es posible hacer control de calidad de productos ya incluidos en el mercado. En cuanto al desarrollo del proyecto, una vez se sabe que el peso es la propiedad medible a la que se le desea hacer control de calidad, se debe escoger la herramienta más adecuada para este control. Partiendo de varias balanzas de precisión se escoge la que mejor se ajuste a los requisitos del trabajo. A continuación, se desarrolla el instrumento virtual que comunica la balanza con el aplicativo que manejará los datos y genera resultados, gráficas y análisis de capacidad de proceso. Una vez implementado y desarrollado el aplicativo, debe ser de fácil acceso para quien le encuentre un uso. Aquella persona que sienta la necesidad de poder manejar dicho aplicativo debe generar los mismos resultados obtenidos en esta práctica. Para esto, la persona interesada necesita seguir las diferentes guías de uso presentadas en los anexos.

Una balanza con conexión al computador o cualquier otra herramienta que mida una variable medible requerida en el control de calidad, es suficiente para hacer control de productos del mercado. El aplicativo desarrollado tiene un gran potencial de uso en la industria, revoluciona la manera como se realizan pruebas de calidad en la actualidad.

Implementar el uso del aplicativo brinda a la empresa una reducción en costos, tiempos de procesos, expansión a varias aplicaciones industriales, funciona de manera amigable para el usuario y potencializa la toma de decisiones.

Busto (2015), El siguiente trabajo de investigación fue realizado en la ciudad de Heredia- Costa Rica, en el año 2015, el autor de esta investigación es Jennifer Fuentes Busto y que titula “Diseño de un Modelo para la Gestión de la Calidad de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) de la Universidad Nacional”.

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

Los procesos de calidad relacionados con los proyectos de TIC en la mayoría de las empresas se manejan a través de normas ISO o buenas prácticas como la guía PMBOK.

El tema de calidad en los proyectos de TIC se enfoca específicamente en el producto o servicio, y no en lo involucrado en el proceso de desarrollo del proyecto.

En la búsqueda bibliográfica se encontró que se aplica mayormente calidad a los procesos de la empresa, y al producto del proyecto de software.

La información encontrada estaba siempre dirigida a los proyectos de desarrollo de software, por tal motivo se dificultó identificar normas o estándares que aplicaran tanto para proyectos de desarrollo de software como para proyectos de infraestructura. El alcance del proyecto involucra a Proyectos de TIC.

A pesar de que no hay formalmente procesos de calidad, utilizan elementos que fueron identificados en el diagnóstico situacional, para aplicar calidad en los proyectos de TIC.

La utilización de dichos elementos ha revelado que el impacto es positivo porque evita el retrabajo, y así el ahorro de horas laborales. También, por otro lado, evidencian fallas en las que se incurren, que se evitan en ese momento, y en momentos posteriores, con el fin de contribuir en la elaboración de un producto o servicio de calidad.

La interacción con un producto o servicio de calidad, propicia a que los usuarios finales sientan motivación en la propuesta de mejoras, ya sea de uso, o de nuevas incorporaciones que favorezcan los procesos.

En el proceso de elaboración y de ejecución de la Planeación de un Proyecto es donde se puede hacer uso de prácticas de calidad en los proyectos de TIC porque hay límites que definen la conceptualización del proyecto. La existencia de dichos límites aborda el control y seguimiento del cumplimiento de los mismos.

El abordaje de la conceptualización del proyecto ha dado como resultado la identificación de actividades que contribuyen al proceso de calidad. Entre las actividades identificadas están: estrategias para una definición correcta de los objetivos del proyecto, verificar la comprensión de los requerimientos del proyecto, estrategias de comunicación constante con los stakeholders,

monitoreo, control y aprobación del progreso de cada uno de los entregables del proyecto.

El seguimiento del tiempo, recursos y costos de cada entregable permitirá que se identifiquen errores o discrepancias en momentos oportunos. La identificación temprana de errores ayuda a evitar que sucedan errores de mayor magnitud. Tal seguimiento favorece indirectamente a la prevención de errores.

La utilización de normas y estándares de calidad como la guía PMBOK quinta edición, durante el desarrollo del proyecto de TIC favorece a la disminución de desviaciones, porque se basa en ideas como la prevención de errores y la planificación de la calidad. Estas ideas fueron visibles cuando se realizó el diagnóstico situacional. La aplicación de calidad en la elaboración de un proyecto de TIC permitirá acercarse a obtener productos y servicios de calidad. La interacción con un producto o servicio de calidad favorece que los mismos persistan en el tiempo estimado, e incluso por más tiempo.

Algunos de elementos de calidad que se aplican en los proyectos de TIC que tiene a cargo la DTIC son utilizados para verificar si el resultado del producto corresponde a las necesidades del usuario final. Dicha verificación se da en fases finales del proyecto, la aparición de errores en esos momentos puede causar mucho re-trabajo, por tal motivo se propone que la calidad sea planificada. Es decir, aplicada durante todo el desarrollo del proyecto de TIC.

La respuesta a la pregunta ¿cómo? no estaba involucrada en la elaboración de los objetivos de cada uno de los proyectos a los cuales se les aplicó el plan piloto. El cómo define las actividades a realizar para cumplir con el objetivo. Si el cómo no existe entonces la identificación de actividades será un proceso difícil.

Para calcular la inversión inicial del proyecto se analizó a partir del costo en horas laborales de la planificación de un proyecto. El coordinador del Comité de Proyectos indica un aproximado en horas de la duración de dicho proceso, y al mismo tiempo comenta que no hay una formalización de la planificación (planeación) de un proyecto.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Calderon (2009), "propuesta de mejora de operaciones de un sistema de gestión de almacén en un operador", para obtener el grado de bachiller, en la facultad de ciencias e ingeniería de la universidad católica del Perú.

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Control de calidad:

Durante la investigación que se realizó, para la presente tesis, se pudo verificar que esta área es un soporte para la operación diaria del almacén, ya que se encarga de verificar que se cumplan determinados parámetros y normas establecidas, desde el punto de vista del cliente esta área sirve como un apoyo a la seguridad de que su mercadería se encuentra en buenas condiciones, y es manipulada de la forma adecuada. No todos los clientes solicitan este control, pero los que lo hacen reciben un servicio de muestreo diario.

- Servicio de distribución:

De acuerdo a lo expuesto, en el presente trabajo, acerca de este punto, la empresa tiene pocos problemas en lo que respecta a brindar un servicio de distribución de mercadería a sus clientes. La experiencia que la respalda ha hecho que disponga de recursos, tanto humano como unidades de transporte suficientes, para satisfacer las necesidades normales diarias de sus clientes.

- Control de inventarios:

Esta es una actividad clave en cada almacén del operador logístico, ya que, en muchas ocasiones, la diferencia entre que un almacén sea rentable o no se observa en el número de cajas que tienen de más o de menos. Además, que esta área proporciona información que, claramente, influirá en la satisfacción del cliente puesto que refleja el buen o mal manipuleo que el almacén ejerce sobre su mercadería.

Oscanoa (2016), "Análisis de costos y propuestas de mejora de la gestión de almacenamiento en una empresa de consumo masivo", tesis para optar el

título de ingeniero industrial, que presenta el bachiller en la facultad de Ciencias e Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La empresa en estudio, actualmente gasta un promedio de 6 millones de soles anualmente por el servicio de gestión de almacenamiento que lo realiza una empresa tercera, almacenando un promedio de 3,600 toneladas al mes. Sin embargo, los indicadores de desempeño de la gestión de almacenamiento están en 96% de efectividad en promedio.
- Los actuales indicadores para medición de la gestión de almacenamiento no son los idóneos puesto que solo miden las consecuencias de un error más no la efectividad del proceso de almacenamiento, puesto que lo realiza un operador externo logístico.
- El almacén propuesto se localizará en el distrito de Cercado de Lima, debido a que el 60% de la demanda es de la provincia de Lima y aplicando el método de centro de gravedad entre el puerto del Callao, la planta de producción en Lima y los principales clientes se obtuvo Cercado de Lima como el distrito ideal.

Hemerit (2013), realizan la investigación en: "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013", tesis para optar el título profesional de contador público y licenciado en administración, en la facultad de ciencias económicas de la escuela profesional de contabilidad en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un manual de organización y función, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integra esta área.
- Los personales de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma.

2.1.3. Antecedentes locales

Se realizó la búsqueda en los siguientes repositorios institucionales:

Repositorio Institucional UNAMBA

<http://repositorio.unamba.edu.pe/discover?scope=%2F&query=gesti%C3%B3n+de+almac%C3%A9n&submit=lr&rpp=10>

<http://repositorio.unamba.edu.pe/discover?scope=%2F&query=control+de+calidad&submit=lr&rpp=10> (www.UNAMBA.pe.edu., 2018).

De la búsqueda realizada no se encontró antecedentes del trabajo de investigación iguales ni relacionados por ende se pone como referencia el Url o la dirección.

Repositorio Institucional UNAJMA

http://repositorio.unajma.edu.pe/discover?rpp=10&page=7&query=control+de+calidad&group_by=none&etal=0

http://repositorio.unajma.edu.pe/discover?scope=/&rpp=10&page=2&query=gesti%C3%B3n+de+almac%C3%A9n&group_by=none&etal=0.

(www.UNAJMA.PE.EDU., 2018)

De la búsqueda realizada no se encontró antecedentes del trabajo de investigación iguales ni relacionados por ende se pone como referencia el Url o la dirección.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión de Almacén

Trejos (2008) Sostiene que, el mapa de proceso de gestión de almacén se conforma por tres temas transversales que representa todo el proceso principalmente como la planificación, organización y manejo de información y tres subprocesos que componen la gestión de actividades y que abarca la recepción, almacenamiento y el movimiento o distribución. `

Ballou, (2004), define la gestión de almacenes es un proceso que trata la recepción, almacenamiento y distribución, hasta el punto de consumo de cualquier tipo de material, materias primas, semielaboradas, terminados; así como, el tratamiento e información de los datos generados.

Alexander (2010), menciona que la gestión de almacén es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el tamaño de la organización, así mismo el volumen de los productos a almacenar.

A continuación, se presentan los conceptos y elementos necesarios para que su gestión sea adecuada.

a. Principios y objetivos de gestión de almacén

Entre los principios para la gestión óptima de los almacenes se considera la coordinación con otros procesos logísticos, el equilibrio en el manejo de los niveles de inventario y en servicios al cliente y la reflexión para adaptarse a los cambios de un mundo empresarial globalizado.

Urzelai (2006), y Harnsberger (1997) indican que los objetivos a buscar con la gestión de almacén son:

Minimizar:

- El espacio empleado, con el fin de aumentar la rentabilidad.
- Las necesidades de inversión y costo de administración de inventarios.
- Los riesgos, dentro de los cuales se consideran los relacionados con el personal, con los productos y con la planta física.

- Pérdidas, causadas por robos, averías e investigación extraviada.

Maximizar

- La disponibilidad de productos para atender pérdidas de cliente.
- La capacidad de almacenamiento y rotación de productos.
- Operatividad de almacén.
- La protección a los productos.

b. Tipos y funciones de almacenes

La selección y configuración del tipo de almacén suele ser crítica para que la empresa opere adecuadamente y atienda satisfactoriamente las necesidades del cliente.

Operativo o planta de producción

Almacén de materia prima. Buscar garantizar un nivel de inventario para garantizar la disponibilidad de materia prima y así permitir la normal operación del proceso de producción.

Almacén de producto en proceso. Mantener un nivel de inventario para proteger el sistema productivo contra daños de máquinas, interrupciones inesperadas, ineficiencias y falta de coordinación entre operaciones que retrasan el cumplimiento de órdenes de entrega.

Almacén de producto terminado. Desarrollar un conjunto de procesos logísticos y garantizar un nivel adecuado de inventarios en cumplimiento de la demanda de los clientes.

Almacén auxiliar. Mantener un nivel de inventario para garantizar la disponibilidad de material auxiliar. Este material puede ser el embalaje usado, los repuestos de la maquinaria, etc.

c. Logística

Almacén de fábrica. Se encuentra en las propias instalaciones de la empresa y desde este se despachan los pedidos de los clientes o a centros de distribución de la empresa.

Almacén regulador o centro de distribución intermedio. Se encarga de administrar el flujo de productos a los diversos canales de distribución, este suele estar cerca de la fábrica, centraliza y soporta altos niveles de inventarios. Envía productos a los distribuidores y clientes.

Distribuidores Almacenes o distribuidores secundarios. Atienden una zona o región geográfica específica. Su uso se ve disminuido con el avance en infraestructura de transporte, mejoramiento de las TIC y servicios ofrecidos por operadores logísticos.

Plataforma de tránsito o Cross Docking. Se almacenan temporalmente los productos y se realizan operaciones de consolidación y des consolidación de cargas con el fin de maximizar el flujo de productos, la ocupación de camiones y minimización de costos de mantenimiento de inventario, manipulaciones, espacios, obsolescencias, etc.

d. Procesos de la gestión de los almacenes

Los procesos de la gestión de almacenes son los que permiten que este cumpla con sus objetivos. Debido a su importancia, se presentan algunas generalidades y características de sus procesos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho.

Tabla 1:

Proceso de gestión de almacenes.

Recepción, control e inspección	Almacenamiento
<ul style="list-style-type: none"> • Descargar el camión y registrar los productos recibidos. • Inspeccionar cuantitativa y cualitativamente, los productos recibidos para determinar si el producto cumple o no con las condiciones negociadas. • Distribuir los productos para su almacenamiento u otros procesos que lo requieran. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicar los productos en las posiciones de almacenamiento. • Dentro de la organización del almacén, se debe considerar la categorización ABC, la cual prioriza las posiciones y productos por nivel de rotación. • Almacenar el producto en el área de reserva o recuperación rápida. • Guardar físicamente los productos hasta que sea demandado por el cliente.
Preparación de pedidos	Embalaje y despacho
<ul style="list-style-type: none"> • Consiste en la preparación y adecuación de las órdenes de pedidos para atender las necesidades de los clientes. • Recuperación de los productos desde su ubicación de almacenamiento para preparar los pedidos de los clientes. • Establecimiento de políticas acerca de diseño y distribución de la zona de preparación de los pedidos, según las características de órdenes y clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chequear, empacar y cargar los vehículos en el medio de transporte. • Establecer políticas para ubicar las unidades de carga en camiones en la zona de cargue. • Preparar los documentos de despacho, incluyendo facturas, lista de chequeo, etiqueta con dirección de entrega, entre otros.

Fuente: Alexander (2010) Gestión de almacén y tecnología de información y comunicaciones (TIC)

2.2.1.1. Sistemas de almacenamiento

Urzelai (2006) como se describió anteriormente, los sistemas de almacenamiento buscan la combinación de métodos y equipos para optimizar el almacenamiento de productos. Estos suelen ser variables y su uso depende de los recursos disponibles y las características de los productos manejados por la empresa. Por su parte, también describe que dentro de los sistemas más comunes de almacenamiento se consideran: almacenamiento en bloqueo, estanterías para cajas.

2.2.2. Control de calidad

Cuatrecasas (2010), define a la calidad como "el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario" (p. 18).

Cuatrecasas (2010) en su Libro Gestión Integral de la Calidad, cita a ISO (8402 1995), donde define a la calidad como "la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas".

Cuatrecasas (2010), en su Libro Gestión Integral de la Calidad, cita a La (Norma DIN) establece que la calidad en el mercado significa "el conjunto de todas las propiedades y características de un producto, que son apropiados para satisfacer las exigencias existentes en el mercado al cual va destinado".

Ipinza (2012) cita a Juran (1989) donde define a la calidad como la "Aptitud para el uso, esto quiere decir que los usuarios de un producto, bien o servicio, deben poder contar con él, para lo que necesita o desea hacer".

2.2.2.1. Principios básicos de calidad

Un principio de gestión de la calidad es una regla universal y fundamental para liderar y operar una organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito organizacional. La aplicación sistemática de los ocho principios proporciona la "calidad total":

- a. Enfoque al cliente: La prioridad ahora es dejar al cliente satisfecho. Hay que conocer las expectativas y necesidades de los clientes, ya que un cliente contento representa ganancias y más trabajo.
- b. Liderazgo: Todas las organizaciones necesitan líderes que guíen. Las ideologías de un líder deben de traer beneficios para todos. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c. Participación del personal: Es necesaria la implicación de todo el personal en la organización, ya que así se pueden obtener las

mejores ideas, de todos los trabajadores de todas las áreas de trabajo.

- d. Enfoque basado en procesos: Las actividades y recursos deben ser gestionados en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte, los cuales tienen que llevar su propio control. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e. Enfoque fundamentado en sistemas: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f. Mejora continua: La organización debe comprender y llevar a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando continuamente en su actividad. Se realiza al examinar los resultados que se van obteniendo de forma continua y realizando las modificaciones que permitan mejoras o la superación de los problemas existentes.
- g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: A la hora de tomar una decisión, ésta debe estar basada en hechos, datos e información que se posea, y que garantice una baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.
- h. Relación mutuamente beneficiosa con proveedores: Debe existir una correcta relación de interdependencia de manera que las condiciones y criterios para seleccionar proveedores se mantengan actualizados. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.2.2.2. La importancia de la Calidad

Aleis (2016) define la importancia de la calidad, en un mundo globalizado como el actual, cada vez los retos son mayores, especialmente entre la competencia de las empresas, lo que permite desafiar la alta competencia, tanto nivel nacional como internacional.

La buena calidad es una condición que debe tener todo servicio para conseguir mayor rendimiento en su actividad y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para cumplir con las necesidades del cliente.

La calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente; por ello se debe buscar:

- La mejora continua.
- La satisfacción de los clientes.
- La estandarización.
- El control de los procesos.

También se debe hacer que los diferentes departamentos busquen siempre la satisfacción del cliente, para que mejorar la calidad dentro de la empresa defendiendo los objetivos que le corresponden. Una atractiva manera es hacer un sistema basado en la norma ISO 9000, porque busca la estandarización, con la calidad, de todos los procesos dentro de la empresa.

2.2.2.3. Beneficios de la calidad

Los beneficios de la calidad según Ocampo (2001) mencionan lo siguiente beneficios:

- a) Reducción de costos. Automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reprocesos, con esto, un ahorro de tiempo y recursos que se pueden utilizar para innovar nuevos productos, mejorar los sistemas de producción o de atención al usuario.
- b) Disminución en los precios. Como consecuencia en la reducción de costos, ocasionado por el menor uso de materiales, la reducción en los reproceso, menor desperdicio y por el menor desgaste humano, la productividad aumenta considerablemente y el precio del

producto o servicio puede ser menor, beneficiando de esta manera a los clientes internos y externos.

- c) Presencia en el mercado. Con una calidad superior a la de la competencia, con un precio competitivo, con productos innovadores y cada vez más perfeccionados, el mercado reconoce un valor agregado creando una confiabilidad hacia los productos fabricados o servicio otorgados; lo que redundará en una presencia sobresaliente en el mercado.
- d) Permanencia en el mercado. Como consecuencia de las ventajas antes mencionadas, la empresa cooperativa tiene alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores, tengan estos la condición de asociados o no.
- e) Generación de empleos. Al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización, cumpliendo así con uno de los objetivos socio – económicos de las empresas cooperativas.

2.2.2.4. La norma ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y que se agrupa todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe tener para que su sistema sea efectivo y no le impida administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

El objetivo de la ISO es alcanzar con respecto un consenso sobre las soluciones comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios) para que cumplan con las exigencias que establece la norma.

Estas normas son totalmente voluntarias ya que no se trata de una entidad gubernamental y la ISO no tiene la autoridad para exigir su cumplimiento.

2.2.2.5. Ventajas de cumplir con las normas ISO

- La satisfacción del cliente, mediante la entrega de productos o servicios que cumplan con los requisitos que se hayan establecido.

- La reducción de costes, a través de la mejora continua en los procesos y la resultante eficacia operativa.
- La mejora en las relaciones entre las partes interesadas, comprendiendo personal, clientes y proveedores.
- La conformidad legal, por medio de la comprensión de cómo influye el impacto de los requisitos legales y reglamentarios en la empresa y sus clientes.
- La mejora en la gestión de los riesgos, mediante una mayor consistencia y trazabilidad de los servicios y productos.
- Las credenciales de negocio demostrables para la verificación independiente frente a las normas reconocidas.
- La posibilidad de abrir más mercado, en especial si las especificaciones de adquisición exigen la certificación como condición.

2.2.2.6. Mejora la calidad

Sin embargo, tras todo este enorme esfuerzo radica un gran cambio en la mentalidad de la empresa, un cambio cultural donde la calidad personal de cada trabajador, accionista de la empresa. Por ello se puede afirmar que la calidad personal es la forma de cómo se trabaja diariamente, una forma de asegurarse de que las cosas se hagan bien a la primera. Para mejorar la calidad personal se tienen que examinar continuamente las actitudes, conductas, competencias, compromisos, valores y métodos de trabajo. Lo que es necesario hacerlo con las siguientes pautas.

- Establecer objetivos personales de calidad, en otras palabras, poner metas para conseguir mejorar el actual nivel de desempeño.
- Establecer cuentas de calidad personal, que permita saber dónde se encuentra un individuo respecto a un plan para mejorar su estándar de calidad.
- Comprobar la satisfacción del personal con los esfuerzos hechos para la satisfacción de las demandas.

- Reducirlos, corregir y eliminar completamente el origen de la causa que pueda generar errores en el desempeño del trabajo de la empresa.
- Trabajar eficazmente, lo que presupone un conocimiento del alcance del trabajo propio y los resultados esperados.
- Usar bien los recursos, no malgastando el tiempo, el dinero, los materiales y demás recursos de la empresa.
- Implicarse en el trabajo y cumplir con los objetivos marcados.
- Fortalecer la autodisciplina, acabando de forma eficiente lo que se comienza.
- Requerir calidad tanto al líder de la empresa como a los demás.

2.2.3. Control

Juran (1989) Define el control de calidad como un proceso de gestión durante el cual:

1. Evaluamos el comportamiento real.
2. Comparamos el comportamiento real con los objetivos.
3. Actuamos sobre las diferencias.

El concepto de control es el de mantener el “statu quo”: mantener un proceso en su estado planificado, de forma que siga siendo capaz de cumplir los objetivos operativos.

Para (Daft, 2004) en su libro “Administración”, el control significa vigilar las actividades de los empleados, determinar si la empresa se dirige a la consecución de las metas y tomar las acciones correctivas que vayan necesitándose. Los directivos deben asegurarse que la empresa se dirija a la obtención de sus metas.

Snell (2009) El control se define como cualquier proceso que dirige las actividades de los individuos hacia el cumplimiento de las metas de la organización. Se trata de cómo los administradores efectivos se aseguran de que las actividades se desarrollen conforme a lo planeado.

2.2.3.1. Características del control

Como se señaló anteriormente, el diseño del sistema de control variará de acuerdo a la realidad particular de la organización en cuestión. Sin embargo, existen una serie de características comunes que procuran la eficacia del sistema:

- **Precisión:** un sistema de control que genera información imprecisa puede inducir a no actuar cuando se debiera o reaccionar contra un problema que no existe. Un sistema de control preciso es digno de confianza y proporciona datos válidos.
- **Oportunidad:** los controles deberán advertir a los administradores en forma oportuna cuando se producen las variaciones. Un sistema de control eficaz deberá aportar información oportuna, ya que la mejor información tiene escaso valor cuando se torna obsoleta.
- **Economía:** la operación de un sistema de control debe ser económica, es decir que, todo sistema de control tendrá que justificar los beneficios que aporta en relación con los costos que ocasiona.
- **Flexibilidad:** los controles deben ser lo suficientemente flexibles como para ajustarse a cambios adversos o para aprovechar nuevas oportunidades.
- **Inteligibilidad:** los controles que no son comprensibles para los usuarios carecen de valor. Un sistema de control que es difícil de entender puede ocasionar errores innecesarios, frustrar a los empleados y a la larga ser ignorado.
- **Criterios Razonables:** los estándares de control deberán ser razonables y susceptibles de alcanzarse. Si son demasiado altos o no resultan razonables, su posible acción motivadora desaparece.
- **Localización estratégica:** los administradores deberán establecer controles sobre los factores que sean estratégicos para el rendimiento de la organización. Los controles deberán abarcar las actividades, operaciones y eventos críticos dentro de la organización.
- **Acción Correctiva:** un sistema de control eficaz deberá no sólo señalar el problema sino también especificar una solución. Es decir que deberá sugerir medidas alternativas que será conveniente tomar para corregir la desviación.

2.2.3.2. El proceso de control

El control puede ser analizado como el proceso de evaluación tendiente a determinar la real o efectiva aplicación del sistema de planeamiento integral establecido para la organización. Gráficamente, el proceso de control pueda adoptar la forma circular identificando la acción continua entre sus fases y de retroalimentación permanente.

Son etapas del proceso de control como:

- El establecimiento de normas de control, estándares o indicadores de desempeño

Esta etapa se relaciona directamente con la fase de planeamiento. En esta última se definen los objetivos o acciones a realizar. La fase de control surge como la instancia necesaria para medir el cumplimiento de lo planeado. Se requiere entonces de la definición de una base, un estándar o un indicador de la gestión. Es decir, el nivel de desempeño esperado (unidad de medida) para una acción o un objetivo.

- La medición del rendimiento real

En esta etapa del proceso se evalúa el grado de rendimiento real sobre los parámetros preestablecidos. Para ello se recurre a diferentes fuentes como:

- La observación directa tiene como ventaja proveer información no filtrada a través de otra persona. Sin embargo, demanda mucho tiempo y siempre estará sujeta a los sesgos personales del observador.
- Datos estadísticos: La accesibilidad actual de los sistemas informáticos ha permitido expresar la información a través de datos estadísticos. Este recurso no se limita sólo a datos numéricos sino también gráficos, diagramas de barras, entre otros. Si bien este tipo de informes permite visualizar rápidamente datos numéricos, la información que ofrecen pasa a ser limitada al no poder informar sobre factores importantes de tipo subjetivos.
- Los informes verbales presentan como ventaja la rapidez y la posibilidad de retroalimentación instantánea. Sin embargo, sus

desventajas son semejantes a la observación directa sumada a la imposibilidad de documentar la información.

- Los informes escritos, al igual que los estadísticos son más lentos y más formales. A menudo resultan más completos que los verbales y permiten su archivo.

- La comparación del rendimiento real con un estándar

En esta etapa del proceso se determina el grado de variación entre el rendimiento real y el estándar. En esta etapa es crítico para el administrador determinar el rango de variación aceptable. Este parámetro fijado de antemano, permitirá reconocer aquellas desviaciones que exceden dicho rango considerándolas significativas. El administrador considerará entonces aquellas desviaciones significativas en particular por la magnitud y dirección de esas variaciones.

- La identificación y el análisis de las desviaciones (rendimiento real vs estándar)

Como producto de la comparación se identifican las desviaciones significativas. La tarea del administrador requerirá avanzar en el análisis de la/s causa/s que dieron origen a esas desviaciones. Para ello deberá valerse de herramientas y la información necesaria para identificar las causas más probables. Esta tarea garantizará el diseño de acciones correctivas más eficientes.

- La definición y de la/s acción/es correctiva/s.

Identificadas y analizadas las desviaciones significativas, se avanza hacia el diseño e implementación de las acciones correctivas. Por un lado, el administrador podrá corregir el rendimiento real si la fuente de la desviación ha sido la presencia de acciones de trabajo deficientes, o bien, podrá tomar la decisión de revisar el estándar. Esta última acción puede darse cuando la desviación identificada es resultado de la utilización de un estándar poco realista. En este caso, el objeto de acción correctiva es el estándar.

2.2.3.3. Tipos de control

La clasificación del control según Vizcaíno (2010) puede atender a diferentes criterios, según el momento en que se realiza, según el objeto de control, dependiendo del periodo de tiempo para el que se recoge la información y según la persona que ejerce el control y la forma de ejercerlo.

En primer lugar, según el momento puede tratarse de:

- Control preliminar: Los procedimientos del control preliminar incluyen todos los esfuerzos de la gerencia para aumentar la probabilidad de que los resultados actuales concuerden favorablemente con los resultados planificados. Desde esta perspectiva, las políticas son medios importantes para poner en marcha el control preliminar debido a que son directrices para la acción futura. Por lo tanto, es importante distinguir entre el establecimiento de las políticas y su realización. El establecimiento de las políticas forma parte de la función de la planificación, mientras que se realización corresponde a la función de control.
- Control concurrente: Consiste en las actividades de los supervisores que dirigen el trabajo de sus subordinados; la dirección se refiere a las actividades del gerente cuando instruye a sus subordinados sobre los medios y procedimientos adecuados y cuando supervisa el trabajo de los subordinados para asegurarse de que se realiza adecuadamente.
- Control de retroalimentación: La característica definitiva de los métodos de control retroalimentativo consiste en que éstos destacan los resultados históricos como base para corregir las acciones futuras; por ejemplo, los estados financieros de una empresa se utilizan para evaluar la aceptabilidad de los resultados históricos y determinar cuáles son los cambios que deberían hacerse en la adquisición de recursos futuros o actividades operativas.

En segundo lugar, según el objeto de control distinguimos:

- Control burocrático: Consiste en el uso de dispositivos formales de la organización, como las políticas de empresa, entre otros,

con el objetivo de intentar determinar anticipadamente la forma de trabajar.

- Control de mercado: Consiste en la adaptación de los productos y servicios a la normativa vigente para no poner en peligro la salud y seguridad de los clientes.
- Control de clan: Se basa en la cultura organizacional, los valores y las creencias que sirven de referencia en el comportamiento de los trabajadores. Se requiere de confianza entre los componentes de la organización para llevar a cabo este tipo de control.

Otra clasificación se realiza en función del periodo de tiempo para que se recoge la información, podemos hablar de:

- Control diferido: Es necesario que transcurra un periodo de tiempo para el tratamiento de la información.
- Control a tiempo real: Cuando se genera información continuamente; la retroalimentación es inmediata, por lo que la detección de errores y la actuación sobre ellos se produce prácticamente a tiempo real.

Por último, el control se puede clasificar en función de quién y cómo se ejerce el control.

- Control directivo: Es el que ejerce el nivel jerárquico correspondiente basándose en la autoridad formal y realiza el control a través de la supervisión directa a sus empleados.
- Control social: Es el conjunto de procedimientos a través de los cuales un conjunto de personas ejerce control sobre sus miembros, logrando adaptar su conducta a lo que se espera de ellos.
- Control teórico: En este caso, el control lo practica un sistema.

2.2.4. Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)

Alexander (2010), Realizo el artículo: gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC), este artículo de revisión bibliográfica busca identificar el estado del arte y la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión de almacenes y su aplicación en la industria colombiana. Los mencionados autores llegan a la siguiente conclusión:

- A partir de la revisión bibliográfica se identificó la importancia de la gestión de almacenes en la gestión de la cadena de suministro dado que ayuda al control, almacenamiento y distribución de los productos e información, para satisfacer las necesidades al menor costo y un nivel adecuado de servicio.
- Del artículo se puede inferir que existen diferentes procesos y sistemas en la gestión de almacenes como recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, embalaje y despacho, por lo cual, antes de su configuración, se recomienda el análisis del tipo de producto a almacenar, capacidad y operatividad del almacén, TIC disponibles, demanda y ubicación de los clientes y características de los pedidos a entregar con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes al mínimo costo.
- De la revisión de la aplicación de TIC en la gestión de almacenes en Colombia, se observó que las tecnologías con mayor potencial de implementación son el WMS y la radiofrecuencia, debido a que los empresarios perciben que estas pueden contribuir al mejoramiento de los procesos y la reducción de costos, a través de prácticas de identificación, trazabilidad (radiofrecuencia) y planeación y control de las operaciones de la gestión de almacenes (WMS). Por otra parte, se observó que en Colombia hay entidades como GS1 Colombia, que han liderado y promocionado la implementación de TIC en la gestión de almacenes (LMS, YMS, WMS), como medio para aumentar la productividad y la eficiencia.
- Existe un conjunto de TIC tales como WMS, LMS, RFID, código de barras, que según como sean implementadas pueden llegar a mejorar la productividad en la gestión de almacenes; por lo cual, antes de seleccionar alguna de ellas, se debe hacer un análisis de sus características, beneficios operacionales y económicos a obtener, costos y adaptabilidad a sus procesos, etc. La razón es que su apropiación suele conllevar altas inversiones y reestructuración de procesos que pueden afectar el desempeño positivo o negativo de la empresa.
- La aplicación de las tecnologías de, al parecer no se encuentra muy difundida e implementada en Colombia, solamente se identificaron algunos casos como el de almacenes éxito y otras empresas que lo adquieren junto al software WMS. Esto significa un gran potencial para realizar investigaciones que permitan apropiarlo e implementarlo en la gestión de almacenes de Colombia.

- Se recomienda a las empresas que gestionen algún almacén y no puedan acceder a alguna de las TIC, que intenten implementar o imitar la operatividad y funcionamiento de este tipo de herramientas, utilizando recursos propios o al alcance de la empresa, tales como desarrollo de software logístico propio a partir de software libre o con funcionalidades básicas.
- Se identifica la oportunidad de desarrollo de investigaciones futuras relacionadas con estudios nacionales y sectoriales que diagnostiquen el uso actual de TIC en la gestión de almacenes, y oportunidades de implementación en empresas, según su cantidad y tipos de almacenes (materia prima, producto en proceso y terminado), capacidad de inversión, desarrollo del sistema logístico, cadena de suministro y tecnológico. Adicionalmente, se debe indicar que en la actualidad existen estudios alrededor de TIC logísticas, pero incluye la gestión de almacenes como un proceso general, y no particulariza en los impactos que genera en la productividad y eficiencia de la empresa y su sistema logístico.
- Se hace una invitación a los profesionales e investigadores relacionados con el área de la logística, a seguir estudiando, innovando y adaptando las TIC, enfocándose especialmente en las pequeñas y medianas empresas, las cuales hoy en día requieren el uso de estas tecnologías a una escala y funcionalidad acordes con el volumen de sus negocios.
- Finalmente se puede indicar que el presente artículo muestra limitaciones respecto a las fuentes de información utilizadas, ya que se emplearon los resultados de estudios empresariales, artículos científicos y libros relacionados con el tema, pero no se recolectó información primaria de empresas de diferentes tamaños y sectores económicos, que permitan revisar y analizar el tipo y grado de implementación de las TIC de la gestión de almacenes en el país y la región.

2.2. Marco conceptual

- Almacén. Es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.
- Aprovisionamiento. Consiste en el aprovisionamiento de materias primas para la producción, en el caso de empresas de fabricación, o de mercaderías en el caso de las empresas comerciales.
- Calidad total. Es el conjunto de condiciones que permiten asegurar la mejora continua de los procedimientos, procesos, actividades y manejo de recursos públicos por las dependencias y entidades del sector público presupuestario, con la finalidad de controlar, prevenir y eliminar cualquier tipo de deficiencia en la presentación o producción de los bienes y servicios que dan a sus clientes o usuarios, con el propósito de proporcionar la máxima satisfacción con la mayor eficacia y eficiencia.
- Calidad. Es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.
- Consistencia. Es una cualidad o propiedad de las cosas que las hace resistentes, sólidas, espesas, confiables, certeras y/o perdurables, según sea el objeto material o inmaterial sobre el que se aplique este atributo.
- Control de calidad. Es una mejora en la eficiencia de la gestión de la calidad, pues su objetivo es obtener la mayor información sobre la calidad de los productos de la menor cantidad posible de datos de inspección, así como establecer el método de prestación de los datos de forma que se facilite la detección de anomalías.
- Control. Se define como cualquier proceso que dirige las actividades de los individuos hacia el cumplimiento de las metas de la organización. Se trata de cómo los administradores efectivos se aseguran de que las actividades se desarrollen conforme a lo planeado.

- Distribución. Es la función comercial, aunque incluida dentro de los procesos logísticos, que consiste en situar los productos o los servicios al alcance del mercado.
- Gestión de almacén. Es un proceso que trata la recepción, almacenamiento y distribución de materias primas hasta llegar al consumidor final. El punto de consumo de cualquier tipo de material, materias primas, semielaboradas, terminados; así como, el tratamiento e información de los datos generados.
- ISO 9001. Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad.
- Logística. Es una red de medios, métodos e infraestructuras combinadas para garantizar el almacenamiento, el transporte y la entrega de bienes y servicios.
- Mejora continua. Se plantea como un proceso imprescindible si se busca conseguir la excelencia.
- Procesos logísticos. Son todos los que se relacionan con los movimientos de materiales o de mercaderías.
- Recepción. Es un concepto vinculado al verbo recibir (obtener, aceptar, tomar algo).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

Arias (2014) menciona, que es un posible resultado que enuncia la probable relación entre dos o más variables, cual se formula para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación. (p. 47).

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión de almacén y el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, Provincia Andahuaylas, Región Apurímac – 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación entre la recepción y la calidad total en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.
- b) Existe relación entre el almacenamiento y mejora continua en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.
- c) Existe relación entre la distribución y consistencia en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.
- d) Existe relación entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.
- e) Existe relación entre la distribución en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.
- f) Existe relación entre la distribución en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

3.2. Variables

Según Arias (2012), es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación (p.57).

Carrasco (2008), manifiesta que son “aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos y fenómenos sociales o naturales” (p. 256).

La variable considerada en la investigación es:

Variable 1: Gestión de Almacén.

Variable 2: Control de Calidad.

Tabla 2:

Variables de la investigación

VARIABLES	DIMENSIONES
Gestión de almacén	Recepción
	Almacenamiento
	Distribución
Control de Calidad	Calidad total
	Mejora continua
	Consistencia

Fuente: Elaboración propia

3.3. Operacionalización de Variables

Sobre la operacionalización de variables.

Arias (2012) define, la operacionalización de variables como “el proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores”. (p.62).

Matriz de Operacionalización de Variables

TÍTULO: Gestión de almacén y su relación con el control de calidad en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” Talavera, Andahuaylas, Apurímac.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador
V.1 GESTIÓN DE ALMACÉN	La gestión de almacén es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar (Poirier y Reiter, 1996).	Dimensión 1: Recepción Es un concepto vinculado al verbo recibir (obtener, aceptar, tomar algo).	Adquisición Productos
		D2: Almacenamiento Es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.	Custodia Control
		D3: Distribución Es la función comercial, aunque incluida dentro de los procesos logísticos, que consiste en situar los productos o los servicios al alcance del mercado.	Entrega Preventa
V.2 CONTROL DE CALIDAD	(Cuatrecasas, 2010, pág. 18) Define al control de calidad como el conjunto de características que posee un producto, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.	D1: Calidad total Es el conjunto de condiciones que permiten asegurar la mejora continua de los procedimientos, procesos, actividades y manejo de recursos públicos por las dependencias y entidades del sector público presupuestario, con la finalidad de controlar, prevenir y eliminar cualquier tipo de deficiencia en la presentación o producción de los bienes y servicios que dan a sus clientes o usuarios, con el propósito de proporcionar la máxima satisfacción con la mayor eficacia y eficiencia.	Eliminar deficiencias Políticas de calidad
		D2: Mejora continua Se plantea como un proceso imprescindible si se busca conseguir la excelencia.	Implementación de Sistemas
		D3: Consistencia Es una cualidad o propiedad de las cosas que las hace resistentes, sólidas, espesas, confiables, certeras y/o perdurables, según sea el objeto material o inmaterial sobre el que se aplique este atributo.	Monitoreo del producto

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

Hernández (2014), menciona sobre el presente trabajo corresponde al enfoque cuantitativo debido a que: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones. (p.4).

Bernal (2010) indica que, es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto (p. 113).

3.4.2. Tipo de estudio

Básico

Carrasco (2008), refiere que la investigación básica es aquella que no tiene fines aplicativos inmediatos, solo busca profundizar las teorías existentes.

3.4.3. Diseño de Investigación

Transeccional correlacional: Carrasco (2008), estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad, para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia (pág. 73).

Carrasco (2008), define como aquella que cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan u estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de la ocurrencia. (p. 71).

El diseño que se va a utilizar en la presente investigación va a ser del tipo no experimental, transeccional correlacional; no experimental, porque se van a observar situaciones existentes dentro de la institución: Empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.; transaccional, puesto que la recolección de información se va a hacer en un solo momento y en un tiempo único el año 2018; y correlacional, porque se determinará la relación entre las variables de estudio.

Así se muestra el esquema del diseño correlacional considerado de la siguiente manera:

- Diseño no experimental de la investigación

El diseño de investigación no experimental, transeccional correlacional, tiene la siguiente estructura:

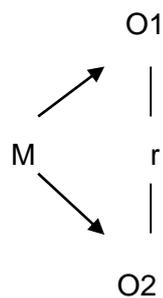


Gráfico 1: Diseño correlacional

Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1:

O2 = Variable 2:

r = Relación entre las variables de estudio.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Sobre la población, Bernal (2010) considera que, “es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, es decir, la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares” (p.160).

La población y muestra para la presente investigación se recopiló a través de una encuesta al representante legal, a los trabajadores de la empresa, y a los clientes: que actualmente cuenta con la siguiente población y colaboradores:

Población total	:	114
✓ Trabajadores	:	12
✓ Clientes	:	102

Fuente: revisar el anexo N 11

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 p * q} = n$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 102}{0.05^2 * (102 - 1) + 1.95^2 0.50 * 0.50} = 59$$

n: Tamaño de muestra.
Z: Margen de confianza.
P: Probabilidad de Éxito.
q: Probabilidad de Fracaso.
N: Población.
E: Error estándar.

Tabla 3:

Número de encuestados clientes y trabajadores de la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.

encuestados	Número de Colaboradores y Clientes
Trabajadores	12
Clientes	102
Total	114

Fuente: *Elaboración propia en base a la información obtenida de los representantes legales de la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C”, ver anexo N 11.*

3.5.2. Muestra

Sobre la muestra Arias (2012) considera que, “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83).

Según Carrasco (2008) Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetivas y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (p.237).

Para el trabajo de investigación se considerara:

La muestra tomada fue de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\frac{Z^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n=	Tamaño de muestra	N
N=	Población total	102
P=	Probabilidad de éxito	0.95
q=	Probabilidad de fracaso	0.05
E=	Margen de error	0.05
Z=	Coficiente de confiabilidad	1.96

$$\frac{(1.96)^2 * 102 * 0.95 * 0.05}{(0.05)^2(102 - 1) + (1.96)^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{774.975572}{10.797476}$$

$$n = 59$$

En el presente trabajo de investigación contó con una muestra de 59 clientes y 12 Colaboradores a quienes se realizó la encuesta.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Encuesta

La técnica de recolección de datos fue la encuesta que se realizó a 59 clientes y 12 colaboradores de la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C”, ésta técnica permitió la recolección de datos directa de los encuestados.

3.6.2. Instrumento

Cuestionario

El instrumento fue el cuestionario que constó de 12 ítems para la primera variable y 9 ítems para la segunda variable que en total suma 21 ítems, y se aplicó la escala de medición de Likert, que constó de cinco escalas, siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

3.7. Métodos de análisis de datos

a. SPSS V25 (Statistical Package for the Social Sciences)

Programa que se utilizó para el procesamiento de datos estadísticos recogidos a través de la encuesta.

b. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Hernandez (2014), menciona sobre los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como R_s , son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales (p. 322).

Tabla 4

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Significado	Valor
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-,9 a -,99
Correlación negativa alta	-,7 a -,89
Correlación negativa moderada	-,4 a -,69
Correlación negativa baja	-,2 a -,39
Correlación negativa muy bajo	01 a -,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	,01 a ,19
Correlación positiva baja	,2 a ,39
Correlación positiva moderada	,4 a ,69
Correlación positiva alta	,7 a ,89
Correlación positiva muy alta	,9 a ,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: Hernández, et al, metodología de la investigación, 2014, p. 322

c. Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad y consistencia de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo dimensión teórica, instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, lo cual han sido revelados en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson), ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V25, el cual dio como resultado ,876, lo que representa una excelente confiabilidad del instrumento.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de Investigación

4.1.1. Confiabilidad de instrumento - Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permitió medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación y está determinado en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, como referencia tenemos la tabla de Kuder Richardson que se presenta a continuación:

Tabla 5:
Fiabilidad según kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia con los datos obtenidos de las encuestas respectivas.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 3, observamos que el valor alfa de Cronbach es de ,876 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos de ambas variables de la investigación, que comprende los 21 ítems del instrumento, como se puede observar en la tabla siguiente (tabla

Tabla 6
Estadística de fiabilidad (V1 - V2: Gestión de almacén y control de calidad)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	21

Fuente: Datos recogidos de la encuesta

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 3, observamos que el valor alfa de Cronbach es de ,766 que representa un instrumento de recolección de datos con excelente confiabilidad. El valor alfa de Cronbach de las 12 preguntas, es decir de la primera variable, *Gestión de almacén*; como se puede observar en la tabla siguiente (tabla 7)

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad (V1: Gestión de almacén)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	12

Fuente: Datos recogidos de la encuesta

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 3, observamos que el valor alfa es de ,687 que representa un instrumento de recolección de datos muy confiable. El valor alfa de Cronbach de las 9 preguntas, es decir de la segunda variable, control de calidad; se puede observar en la tabla siguiente (tabla 8).

Tabla 8

Estadísticas de Fiabilidad (V2: Control de calidad)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,687	9

Fuente: Datos recogidos de la encuesta

4.1.2. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 9

Frecuencia de la V1: Gestión de almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	2	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	2	16,7	16,7	33,3
	Casi siempre	4	33,3	33,3	66,7
	Siempre	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

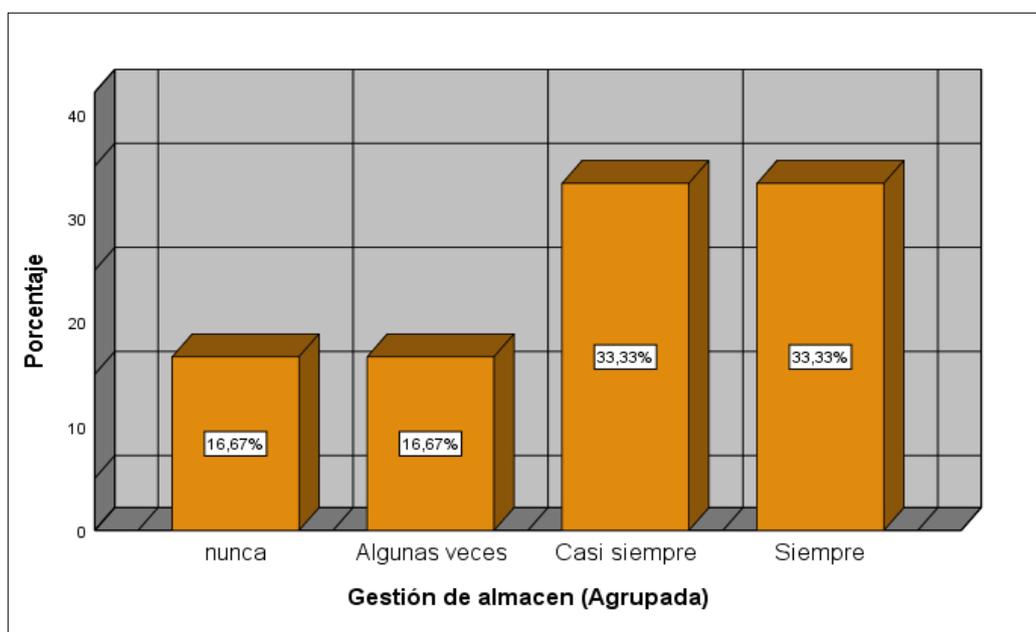


Figura 1. Variable 1 – Gestión de almacén

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de SPSS V.25

Al observar la tabla 9 y figura 1, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C aplica la Gestión de almacén, ubicándose en los primeros lugares los que respondieron siempre y casi siempre se aplica, que viene hacer el 66,66% de los encuestados (8 trabajadores), en segundo lugar está el 33,34% de los encuestados (4 trabajadores) que respondieron algunas veces y nunca.

En conclusión, más del 50%, es decir, el 83,33 % consideran que a veces, casi siempre y siempre se aplican la gestión de almacén y que solo el 16,67% responde que nunca y casi nunca se aplican.

Tabla 10

Frecuencia de la V1-D1: Recepción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	Algunas veces	2	16,7	16,7	25,0
	Casi siempre	7	58,3	58,3	83,3
	Siempre	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

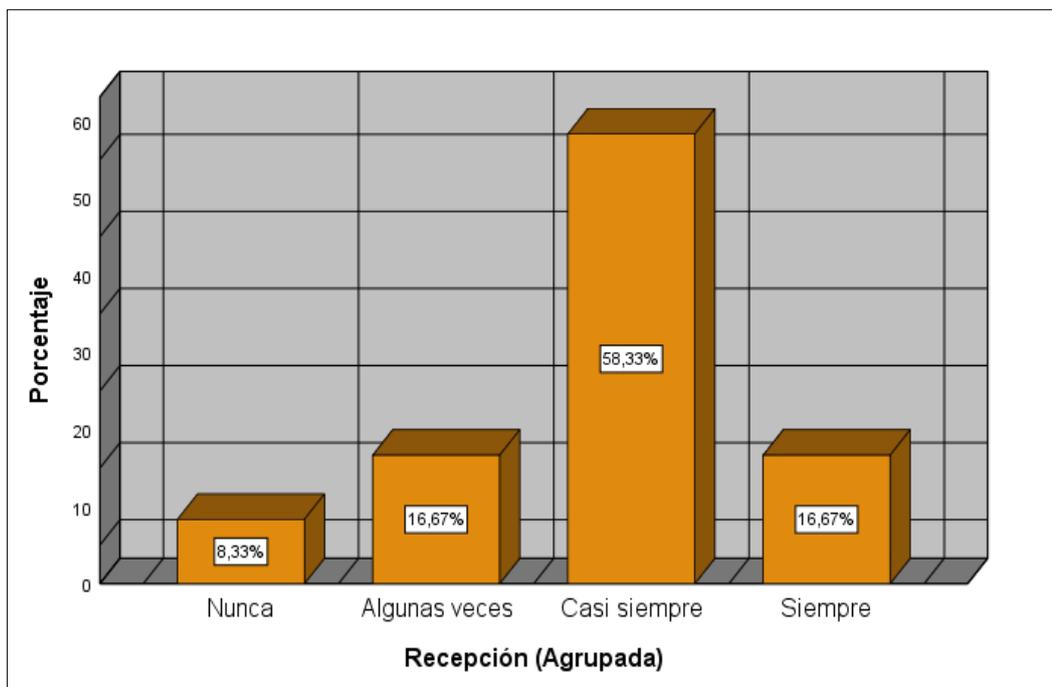


Figura 2. Dimensión 1- Recepción

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de SPSS V.25

Al observar la tabla 10 y figura 2, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C aplica la Recepción, ubicándose en el primer lugar los que respondieron casi siempre se aplica, que viene hacer el 58,33% de los encuestados (7 trabajadores), en segundo lugar está el 33,34% de los encuestados (4 trabajadores) que respondieron siempre y algunas veces.

En conclusión, más del 50%, es decir, el 91,7% consideran que a veces, casi siempre y siempre se aplican la recepción y que solo el 8,3% responde que nunca se aplican.

Tabla 11

Frecuencias de la V1-D2: Almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	Casi nunca	4	33,3	33,3	41,7
	Algunas veces	1	8,3	8,3	50,0
	Casi siempre	4	33,3	33,3	83,3
	Siempre	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

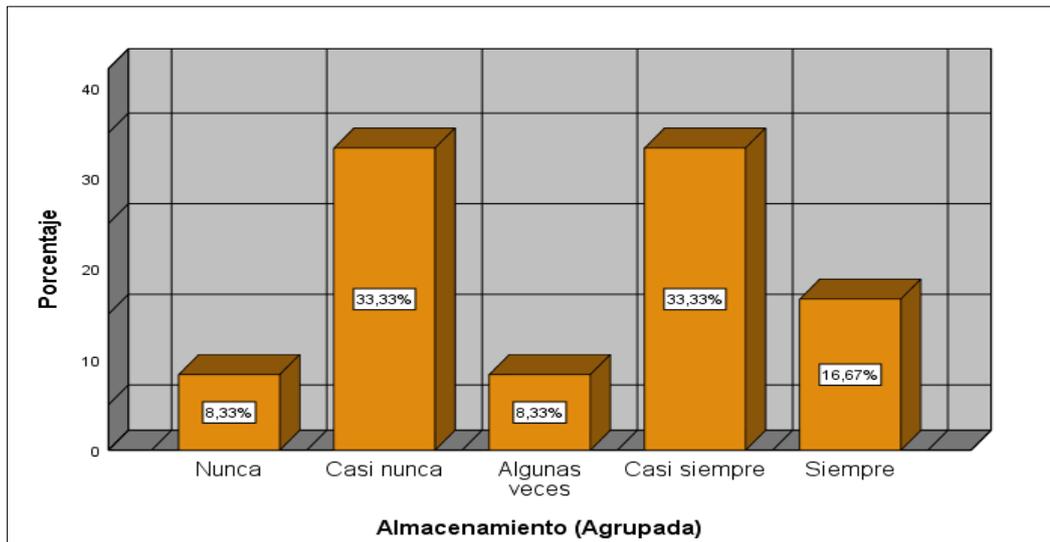


Figura 3. Dimensión 2- Almacenamiento

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de SPSS V.25

Al observar la tabla 11 y figura 3, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C aplica el Almacenamiento, ubicándose en el primeros lugares los que respondieron casi siempre y casi nunca se aplica, que viene hacer el 66,66 % de los encuestados (8 trabajadores), en segundo lugar está el 16,7% de los encuestados (2 trabajadores) que respondieron siempre.

En conclusión, más del 50%, es decir, el 58,33 % consideran que a veces, casi siempre y siempre se aplican el almacenamiento y que solo el 41,67% responde que nunca y casi nunca se aplican.

Tabla 12

Frecuencias de la V1-D3: Distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	16,7	16,7	16,7
	Algunas veces	1	8,3	8,3	25,0
	Casi siempre	3	25,0	25,0	50,0
	Siempre	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

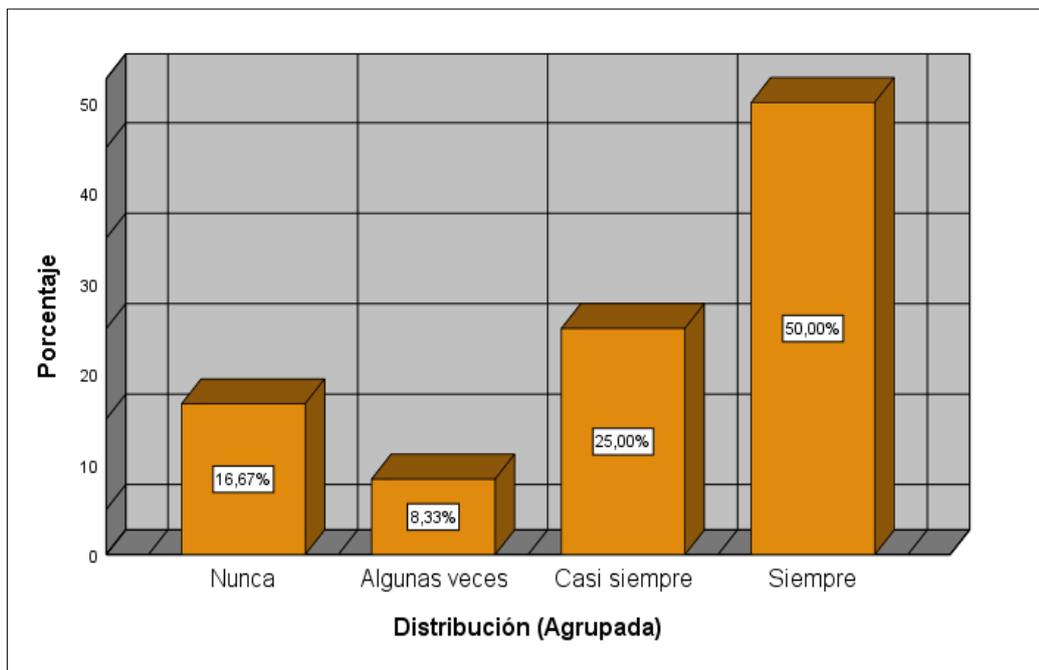


Figura 4. Dimensión 3- Distribución

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de SPSS V.25

Al observar la tabla 12 y figura 4, apreciamos las respuestas de los trabajadores encuestados, acerca de si la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C aplica la distribución, ubicándose en el primeros lugares los que respondieron siempre se aplica, que viene hacer el 50% de los encuestados (6 trabajadores), en segundo lugar está el 8,3% de los encuestados (3 trabajadores) que respondieron algunas veces.

En conclusión, más del 50%, es decir, el 83,33% consideran que a veces, casi siempre y siempre se aplican la distribución y que solo el 16,67% responde que nunca y casi nunca se aplican.

Tabla 13

Frecuencias de la V2: Control de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi nunca	2	3,4	3,4	5,1
	Algunas veces	1	1,7	1,7	6,8
	Casi siempre	21	35,6	35,6	42,4
	Siempre	34	57,6	57,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

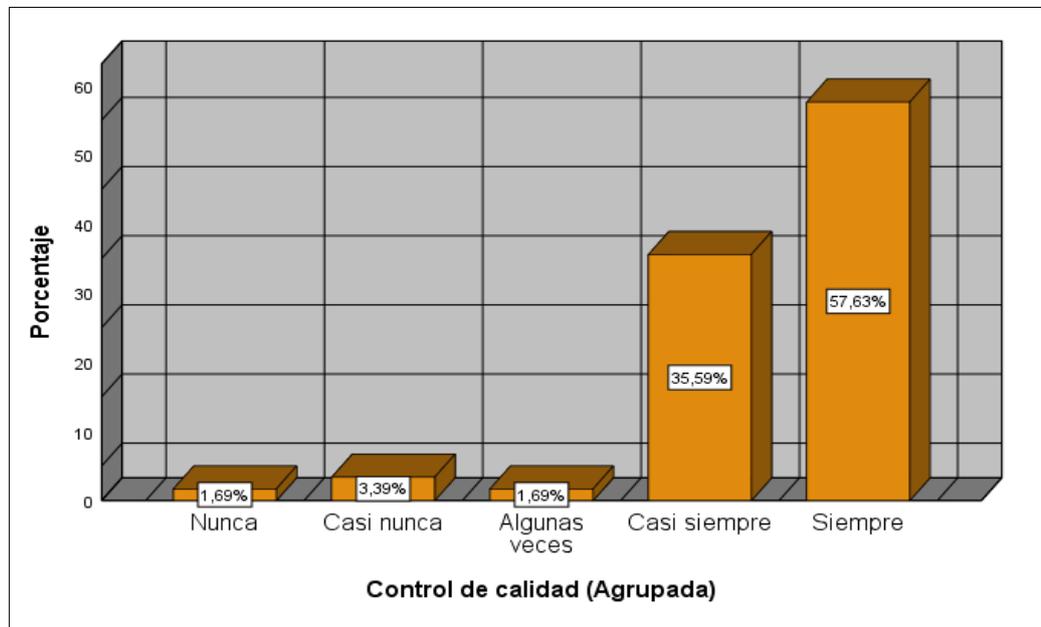


Figura 5. Variable 2- Control de calidad

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de SPSS V.25

Al observar la tabla 13 y figura 5, apreciamos las respuestas de los clientes encuestados, acerca del control de calidad de la Empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C, ubicándose en primer lugar que el Control de la calidad siempre se da, que viene hacer el 57,63 % de los encuestados (34 clientes), en segundo lugar está en que el control de la calidad casi siempre se da, es decir el 35,59 % de los encuestados (25 clientes).

En conclusión, más del 50%, es decir, el 94,91 % consideran que algunas veces, siempre y casi siempre se aplican el control de calidad y el 5,09 % consideran que nunca, casi nunca se aplican.

Tabla 14

Frecuencias de la V2-D1: Calidad total

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Algunas veces	2	3,4	3,4	5,1
	Casi siempre	31	52,5	52,5	57,6
	Siempre	25	42,4	42,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

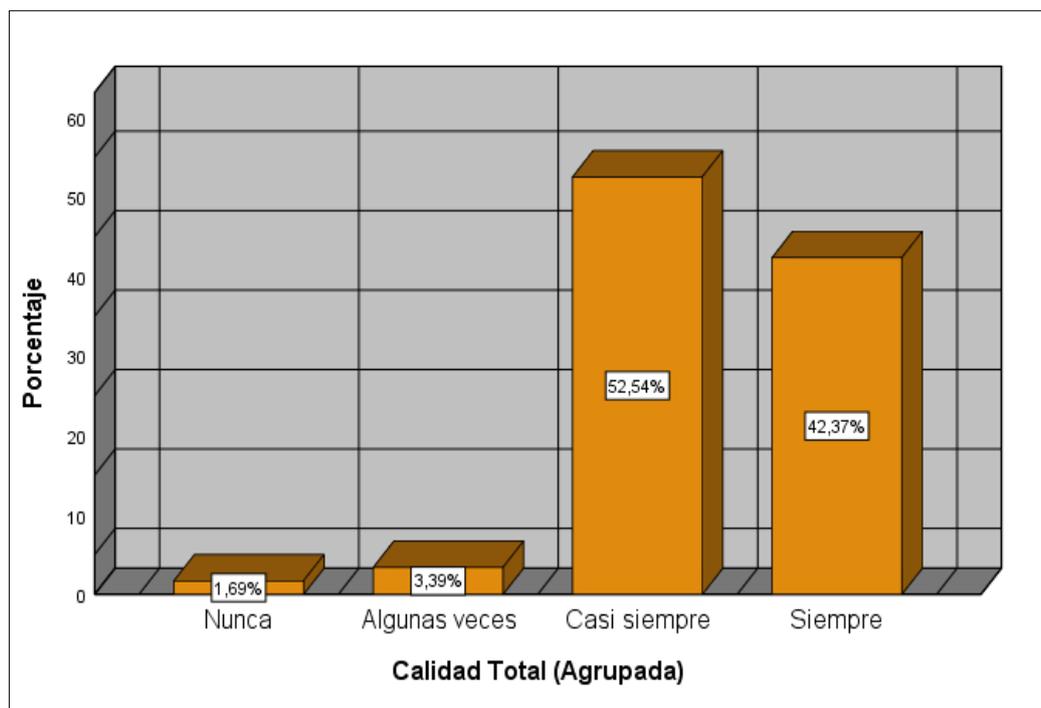


Figura 6. Dimensión 1- Calidad total

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de SPSS V.25

Al observar la tabla 14 y figura 6, apreciamos las respuestas de los clientes encuestados, acerca de la calidad total de la Empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C, ubicándose en primer lugar que el calidad total casi siempre se da, que viene hacer el 52,54 % de los encuestados (31 clientes), en segundo lugar está en que el calidad total siempre se da, es decir el 42,37 % de los encuestados (25 clientes).

En conclusión, más del 50%, es decir, el 98,3 % consideran que algunas veces, casi siempre y siempre se aplican la calidad total y el 1,7 % consideran nunca se aplican.

Tabla 15

Frecuencias de la V2-D2: Mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Algunas veces	10	16,9	16,9	18,6
	Siempre	48	81,4	81,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

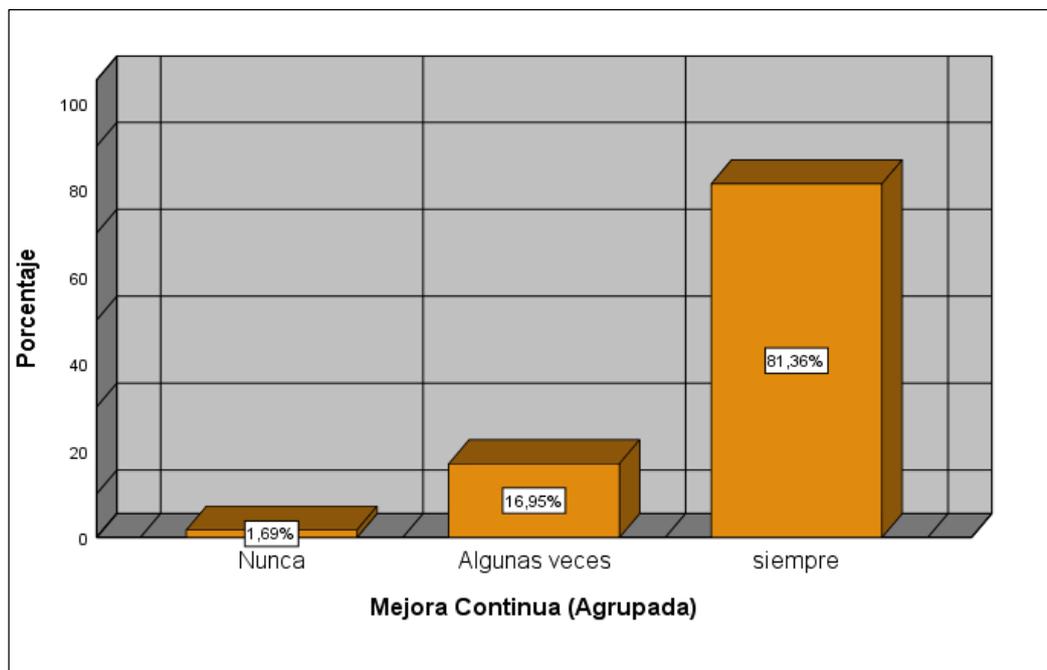


Figura 7. Dimensión 2- Mejora continua

Al observar la tabla 15 y figura 7, apreciamos las respuestas de los clientes encuestados, acerca de la mejora continua de la Empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C, ubicándose en primer lugar que el mejora continua siempre se da, que viene hacer el 83,36% de los encuestados (48 clientes), en segundo lugar está en que la mejora continua siempre se da, es decir el 16,95% de los encuestados (10 clientes).

En conclusión, más del 50%, es decir, el 98,3 % consideran que algunas veces y siempre se aplica la mejora continua y el 1,7 % consideran que nunca se aplica la mejora continua.

Tabla 16

Frecuencia de la V2-D3: Consistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,1	5,1	5,1
	Algunas veces	3	5,1	5,1	10,2
	Casi siempre	13	22,0	22,0	32,2
	Siempre	40	67,8	67,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

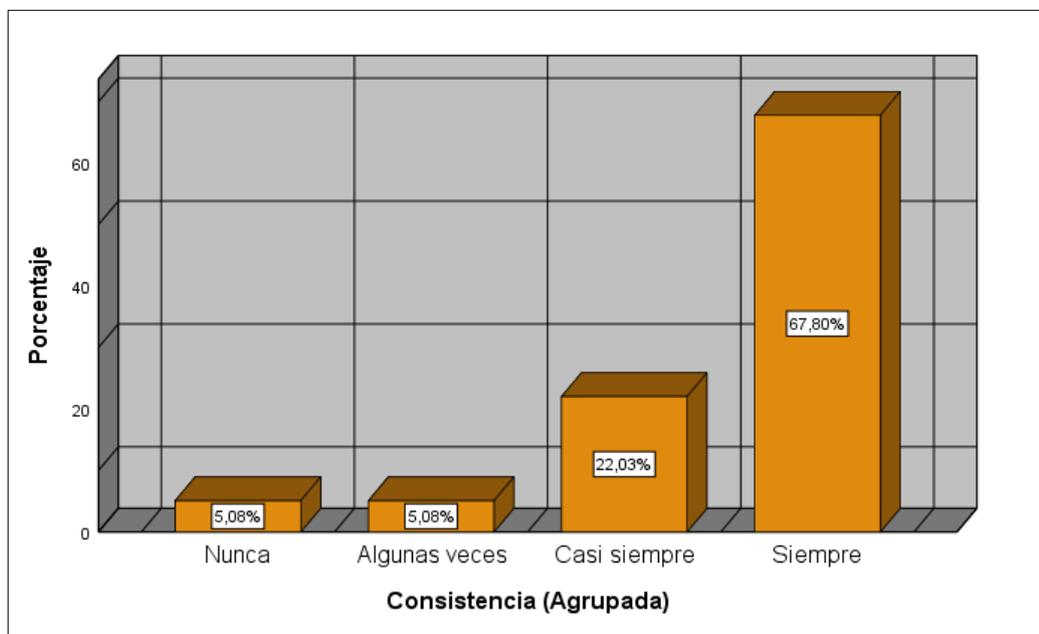


Figura 8. Dimensión 3- Consistencia

Al observar la tabla 16 y figura 8, apreciamos las respuestas de los clientes encuestados, acerca de la consistencia de la Empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C, ubicándose en primer lugar que la consistencia siempre se da, que viene hacer el 67,8 % de los encuestados (40 clientes), en segundo lugar está en que el consistencia casi siempre se da, es decir el 22.03 % de los encuestados (13 clientes).

En conclusión, más del 50%, es decir, el 94,01 % consideran que algunas veces, casi siempre y siempre se aplican la consistencia y el 5,99% consideran que nunca se aplican.

Tabla 17

Frecuencia de género de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	24	40,7	40,7	40,7
	Masculino	35	59,3	59,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

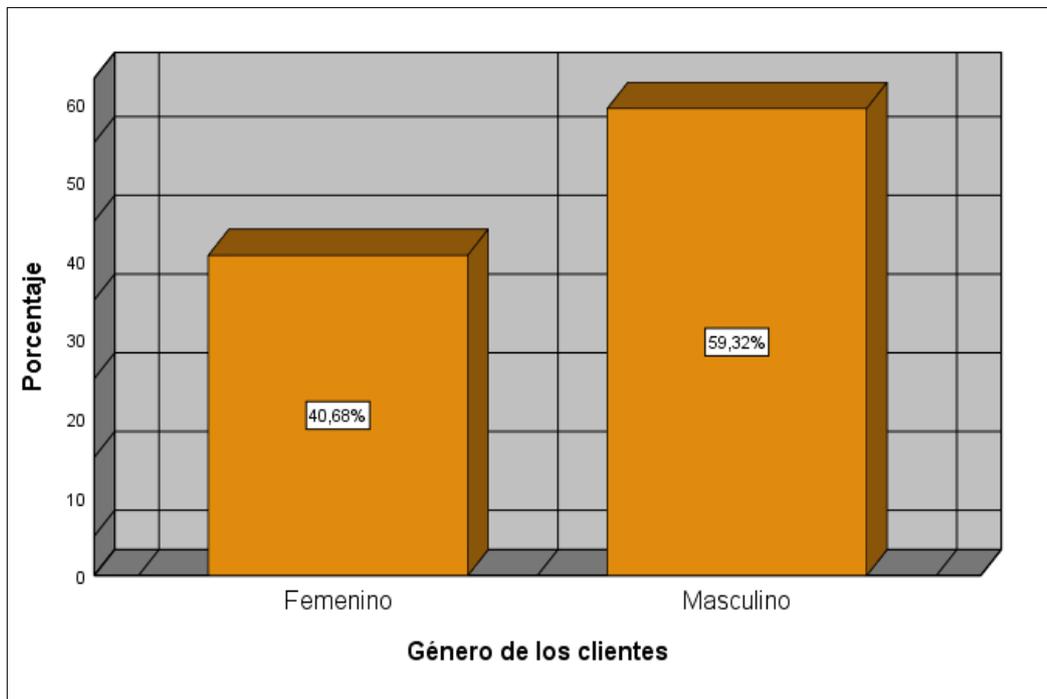


Figura 9. Género de los clientes encuestados

Al observar la tabla N° 17 y figura 9, se observa que 40,68 % de los clientes encuestados son de género femenino y el 59,32 % son de género masculino. Por ello se afirma que la mayoría de clientes varones.

Tabla 18

Frecuencia de la edad de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	3	5,1	5,1	5,1
	de 26 a 35 años	14	23,7	23,7	28,8
	de 36 a 45 años	23	39,0	39,0	67,8
	de 46 a más	19	32,2	32,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

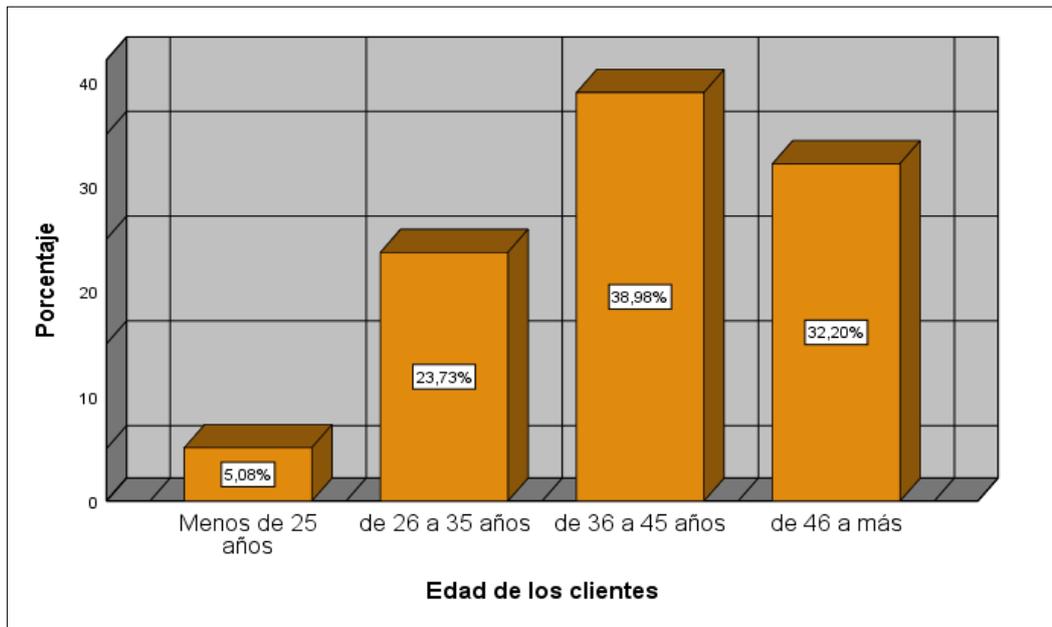


Figura 10. Edad de los clientes encuestados

Al observar la tabla N° 18 y figura 10, se observa que el 39,98% (23 clientes) que representa al mayor porcentaje de los clientes encuestados tienen del 36 a 45 años de edad y el 5,08% (3 clientes) que representa al menor porcentaje tienen menos de 25 años.

Tabla 19

Frecuencia del nivel alcanzado de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	5	8,5	8,5	8,5
	Secundaria	20	33,9	33,9	42,4
	Instituto tecnológico	24	40,7	40,7	83,1
	Universidad	10	16,9	16,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

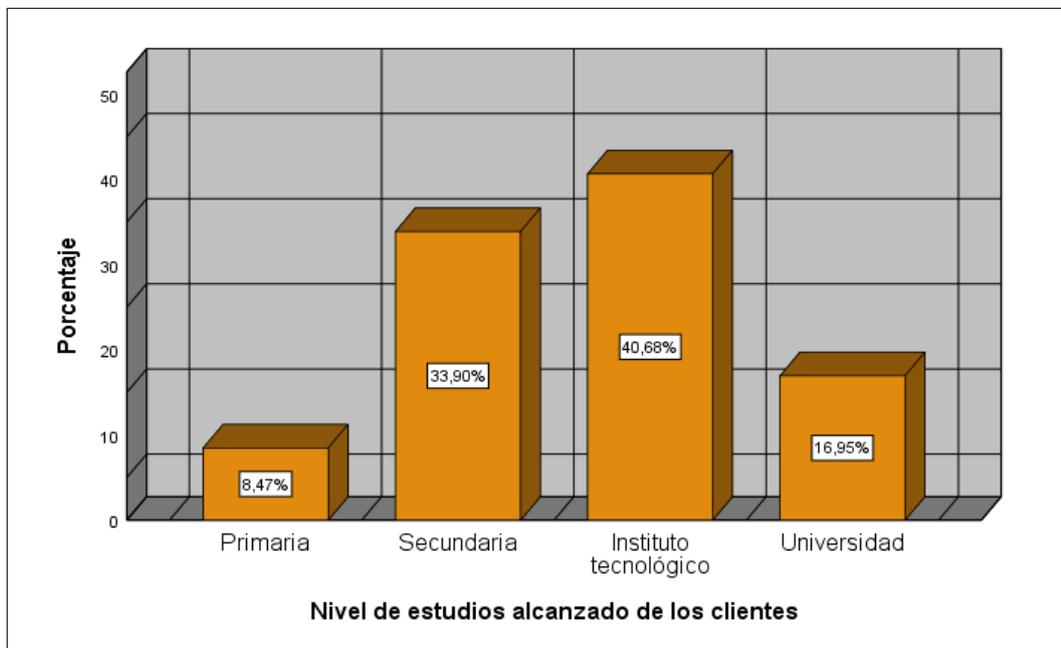


Figura 11. Nivel alcanzado de los clientes

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de SPSS V.25

Al observar la tabla N° 19 y figura 11, se observa que el 40,68% (24 clientes), que representa al mayor porcentaje de los clientes encuestados tienen estudios en un instituto tecnológico y el 8,47% (5 clientes) que representa al menor porcentaje tienen estudios primarios.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

Hipótesis general

Conforme al problema y objetivo general planteado, se presenta las hipótesis evaluadas con el Coeficiente Rho de Spearman

Ho: No existe significativa relación entre la gestión de almacén y control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Ha: Existe significativa relación entre la gestión de almacén y control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Tabla 20

Correlación entre gestión de almacén y control de la calidad

			Gestión de almacén (Agrupada)	Control de calidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión de almacén (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 12	,919** ,000 12
	Control de calidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,919** ,000 12	1,000 . 59

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se observa en la tabla 20, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de ,919** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva muy alta entre la gestión de almacén y el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la recepción en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Ha: Existe relación entre la recepción en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Tabla 21

Correlación entre recepción y calidad total

			Recepción (Agrupada)	Calidad Total (Agrupada)
Rho de Spearman	Recepción (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	12	12
	Calidad Total (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,846**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
N		12	59	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se muestra en la tabla 21, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,846** y una significancia (bilateral) menor a 0,01 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por tanto podemos afirmar con un nivel de confianza del 99%, existe una correlación positiva alta entre la recepción y control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.

Hipótesis específica 2

Ho: Existe relación entre la recepción en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018

Ha: No existe relación entre la recepción en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018

Tabla 22

Correlación entre recepción y mejora continua

			Recepción (Agrupada)	Mejora Continua (Agrupada)
Rho de Spearman	Recepción (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,595*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	12	12
	Mejora Continua (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,595*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	12	59

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se muestra en la tabla 22, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,595* y una significancia (bilateral) menor a 0,05 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por lo tanto se afirma a un nivel de confianza del 95%, existe una correlación positiva moderada entre la recepción y mejora continua en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.

Hipótesis específicas 3

Ho: No existe relación entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Ha: Existe relación entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.

Tabla 23

Correlación entre almacenamiento y calidad total

			Almacenamiento (Agrupada)	Calidad Total (Agrupada)
Rho de Spearman	Almacenamiento (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,343
		Sig. (bilateral)	.	,275
		N	12	12
	Calidad Total (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,343	1,000
		Sig. (bilateral)	,275	.
		N	12	59

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se muestra en la tabla 23, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,343 y una significancia (bilateral) mayor a 0,05 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha). Por lo tanto se afirma que no existe una correlación entre el almacenamiento y control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.

Hipótesis específicas 4

Ho: No existe relación entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Ha: Existe relación entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Tabla 24

Correlación entre almacenamiento y mejora continua

			Almacenamiento (Agrupada)	Mejora Continua (Agrupada)
Rho de Spearman	Almacenamiento (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,648*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	12	12
	Mejora Continua (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,648*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	12	59

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se muestra en la tabla 24, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,648* y una significancia (bilateral) menor a 0,05 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Por lo tanto se afirma a un nivel de confianza del 95%, que existe una correlación positiva moderada entre el almacenamiento y mejora continua en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.

Hipótesis específicas 5

Ho: No existe relación entre la distribución en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Ha: Existe relación entre la distribución en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Tabla 25

Correlación entre la distribución y calidad total

			Distribución (Agrupada)	Calidad Total (Agrupada)
Rho de	Distribución	Coefficiente de correlación	1,000	,488
Spearman	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,108
		N	12	12
	Calidad Total	Coefficiente de correlación	,488	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,108	.
		N	12	59

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se muestra en la tabla 25, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,488 y una significancia (bilateral) mayor a 0,05 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha). Por lo tanto se afirma que no existe una correlación significativa entre la distribución y la calidad total en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.

Hipótesis específicas 6

Ho: No existe relación entre la distribución en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Ha: Existe relación entre la distribución en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.

Tabla 26

Correlación entre la distribución y mejora continua

			Distribución (Agrupada)	Mejora Continua (Agrupada)
Rho de Spearman	Distribución (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,702*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	12	12
	Mejora Continua (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,702*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	12	59

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

El resultado que se muestra en la tabla 26, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman 0,702* y una significancia (bilateral) menor a 0,05 al nivel esperado de ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por lo tanto se afirma a un nivel de confianza del 95%, existe una correlación significativa entre la distribución y la mejora continua en la empresa de MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES

Examinado según los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de los datos se expone la comparación a las bases teóricas y a los antecedentes utilizados, que corroboran y justifican la investigación, de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

Primero:

Objetivo General.- Determinar la relación entre la gestión de almacén y el control de calidad en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” en el distrito de Talavera, Andahuaylas, Apurímac-2018.

De acuerdo al procesamiento de datos estadísticos el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,991** el mismo que indica que existe una correlación positiva alta entre ambas variables. Lo que significa que los cambios en ambas variables son directamente proporcionales durante el proceso, es decir que si la aplicación de la gestión de almacén en esta empresa se incrementa, también se incrementará el control de calidad; y si ocurriese lo contrario, ambas variables disminuirían en su aplicación. La representación de los 2 asteriscos significa el nivel de confianza del 99%.

Hemerit Charpentier Flavia (2013), realizan la investigación en: “implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013”, tesis para optar el título profesional de contador público y licenciado en administración, en la facultad de ciencias económicas de la escuela profesional de contabilidad en la Universidad Privada Atenor Orrego.

La gestión de almacén es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar (Poirier y Reiter, 1996).

(Cuatrecasas, 2010, pág. 18) Define al control de calidad como el conjunto de características que posee un producto, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

Una empresa se diferencia de sus competidores cuando ofrece algo especial que aprecian los clientes además de presentar una buena gestión de almacén.

Alexander (2010), Realizo el artículo: gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (tic), este artículo de revisión bibliográfica busca identificar el estado del arte y la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión de almacenes y su aplicación en la industria colombiana. Los mencionados autores llegan a la siguiente conclusión:

A partir de la revisión bibliográfica se identificó la importancia de la gestión de almacenes en la gestión de la cadena de suministro dado que ayuda al control, almacenamiento y distribución de los productos e información, para satisfacer las necesidades al menor costo y un nivel adecuado de servicio.

En base a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que estas variables están constantemente relacionadas en el ejercicio de las funciones que se desarrollan. En la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. de acuerdo a los datos obtenidos se resuelve que la empresa aplica Gestión de Almacén para llegar a lograr el Control de Calidad en los productos que distribuye en la región de Apurímac.

Segundo: Hipótesis específica 1, existe relación entre la recepción y la calidad total en la empresa de MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2018.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,639**, lo que demuestra una correlación positiva moderada, es decir que ambas dimensiones sufren los mismos cambios. En base a ello se demuestra que, si la aplicación de la dimensión de recepción por medio de las ventas aumenta, también incrementa el control de calidad; y si ocurriese lo contrario, ambas dimensiones disminuirían en su aplicación (directamente proporcional). El resultado presenta un nivel de confianza del 99%.

Oscanoa (2016), “Análisis de costos y propuestas de mejora de la gestión de almacenamiento en una empresa de consumo masivo”, tesis para optar el título de ingeniero industrial, que presenta el bachiller en la facultad de Ciencias e Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

La empresa en estudio, actualmente gasta un promedio de 6 millones de soles anualmente por el servicio de gestión de almacenamiento que lo realiza una empresa tercera, almacenando un promedio de 3,600 toneladas al mes. Sin embargo, los indicadores de desempeño de la gestión de almacenamiento están en 96% de efectividad en promedio.

Aleis (2016) Define la importancia de la calidad, en un mundo globalizado como el actual, cada vez los retos son mayores, especialmente entre la competencia de las empresas, lo que permite desafiar la alta competencia, tanto nivel nacional como internacional.

En base a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que estas variables están constantemente relacionadas en el ejercicio de las funciones que se desarrollan. En la empresa de transporte de acuerdo a los datos obtenidos se resuelve que la empresa aplica estrategias de diferenciación por medio de los empleados para llegar a lograr el posicionamiento.

Tercero: La hipótesis específica 2 indica, que existe relación entre el almacenamiento y mejora continua en la empresa de MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2018.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,613**, nos indica que existe una correlación positiva moderada, ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si la aplicación de la estrategia de almacenamiento por medio incrementa, también aumentara la mejora continua; y si ocurriese lo contrario, ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Este resultado presenta un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es confiable.

Coincide también con lo que teoría de Kotler que menciona que para crear una marca fuerte y evitar caer en la trampa de los productos de uso masivo, los especialistas en marketing deben estar convencidos de que pueden diferenciar cualquier cosa. La ventaja competitiva es la habilidad de una empresa para desempeñarse de una o más maneras que sus competidores no pueden o no desean igualar (Kotler, 2012, p.289).

Respecto a la diferenciación por medio de la imagen. Las empresas pueden crear imágenes poderosas y convincentes, que se ajusten a las necesidades sociales y psicológicas de los consumidores. (Kotler, 2012, p.290). Por tanto la diferenciación es importante para lograr el posicionamiento.

Del mismo modo se tiene la investigación titulada: estrategias competitivas y su relación con el posicionamiento de las escuelas de conductores en el distrito de Andahuaylas. Concluye que Con relación al cuarto objetivo específico: donde concluye que al analizar la relación que existe entre la diferenciación y la lealtad a la marca en las escuelas de conductores en el distrito de Andahuaylas, 2015, el valor “sig.” Es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, se

afirma que existe una correlación positiva moderada entre la diferenciación y la lealtad a la marca en las escuelas de conductores en el distrito de Andahuaylas. (Villano, 2015).

En base a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que estas variables están constantemente relacionadas en el ejercicio de las funciones que se desarrollan. En la empresa de transporte de acuerdo a los datos obtenidos se resuelve que la empresa aplica estrategias de diferenciación por medio de la imagen para llegar a lograr el posicionamiento.

Cuarto: La hipótesis específica 3 indica, existe relación entre la distribución y consistencia en la empresa de MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2018.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,636**, nos indica la existencia de una correlación positiva moderada en la que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, que si la aplicación de la distribución por medio del servicio incrementa, de la misma forma incrementa la consistencia; y si ocurriese lo contrario, ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. Este resultado presenta un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es confiable.

Sobre el primer componente se menciona que las empresas de servicios pueden diferenciarse mediante el diseño de un sistema de gestión más eficiente y rápida, que proporcione soluciones más efectivas a los consumidores. (Kotler, 2012, p. 290).

Busto (2015), El siguiente trabajo de investigación fue realizado en la ciudad de Heredia-Costa Rica, en el año 2015, el autor de esta investigación es Jennifer Fuentes Busto y que titula “Diseño de un Modelo para la Gestión de la Calidad de Proyectos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) de la Universidad Nacional”.

En base a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que estas variables están constantemente relacionadas en el ejercicio de las funciones que se desarrollan. En la empresa de transporte de acuerdo a los datos obtenidos se resuelve que la empresa aplica estrategias de diferenciación por medio de los servicio para llegar a lograr el posicionamiento.

CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se concluye que la relación entre ambas variables es positiva, quiere decir que en la Empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C., ambas variables son directamente proporcionales en los cambios que se producen durante el proceso, lo cual queda demostrado según el resultado del coeficiente de correlación muy alta.
2. De manera en que se relacionan las variables gestión de almacén y control de calidad, variable uno con la variable dos, respectivamente; se demuestra que existe una relación positiva alta en la empresa "MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.", es decir que a medida que se incrementa la primera variable también la otra variable, puesto que el valor obtenido en el coeficiente Rho de Spearman es ($r = ,919^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
3. En cuanto a la relación que existe entre la recepción y control de calidad, se demuestra la existencia de una relación positiva alta, es decir que a medida que se incrementa la primera dimensión de la primera variable se incrementa la segunda variable., en vista del valor obtenido del procesamiento de datos estadísticos del valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,846^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
4. De manera en que relacionan entre la recepción y la mejora continua, se demuestra que existe una relación significativa es decir que a medida que se incrementa la primera dimensión de la primera variable también se la segunda variable. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman es ($r = -0,433^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
5. En cuanto se relacionan el almacenamiento y calidad total, se demuestra que existe una relación positiva moderada es decir que a medida que se incrementa la segunda dimensión de la primera variable también se incrementa la segunda variable. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = -0,567^{**}$, $p = ,000 < ,05$).
6. Sobre la manera en que relacionan la distribución y mejora continua, se demuestra que existe una relación positiva moderada es decir que a medida que se incrementa la segunda dimensión de la primera variable también se incrementa la segunda variable. Puesto que el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = -0,702^{**}$, $p = ,000 < ,05$).

RECOMENDACIONES

- a) Actualmente, la empresa no cuenta con una gestión de inventarios; por lo tanto, se recomienda implementarla para así no solo mejorar la gestión de almacenamiento sino también la gestión de inventarios, para ello se tiene que implementar un sistema contratando un ingeniero de sistemas que son más conocedores de este tema, de sugerencia ver el anexo 08 y 09.
- b) Los indicadores propuestos evalúan solo la efectividad de la gestión de almacenamiento; sin embargo, se recomienda evaluar también indicadores de distribución o pronósticos de inventarios, para así tener una mayor visibilidad de los errores a ocurrir en la Empresa.
- c) Aparte de la implementación del sistema, se recomienda analizar la implementación de las herramientas de control de calidad utilizando un muestreo de manera visual sin la necesidad de comprar instrumentos.
- d) Se recomienda adicionar un análisis de sistema de incendios, luces de emergencia, estudio de suelos, iluminación, agua, etc. para incluirlos en los estudios de los planos del almacén para poder mejorar con la productividad, para ello se tiene contar con autorización de defensa civil y su certificación respectiva.
- e) Hoy en día, toda empresa se debe preocupar en contribuir con las buenas prácticas con el medio ambiente; por ello, se recomienda que todo vehículo utilizado en el almacén sea eléctrico o a gas, ver anexo 10.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aleis, S. (2016). <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>.
- Alexander, R. J. (2010). Gestión de almacén y tecnología de información y comunicaciones (TIC). 26(117). Recuperado el 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>
- Alexander, R. J. (2010). Gestión de almacenes y tecnología de información y comunicaciones (TIC).
- Alexander., C. E. (26 de Diciembre de 2010). *Gestión de Almacén y su proceso*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación* (sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Arotoma, S. (2009). *Marketing Básico: Un enfoque estratégico y de competitividad* (primera ed.). Perú: Mercantil Ayacucho.
- Ballou. (2004). *Gestión de Almacenes*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=gestion+de+almacenes+segun+Ballou+2004&rlz=1C1GGRV_enPE751PE751&oq=gestion+de+almacenes+segun+Ballou+2004&aqs=chrome..69i57.18792j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera ed.). Colombia: Pearson.
- Caceres, J., & Vega, C. (2008). *Posicionamiento y determinación del mercado objetivo potencial de Dimarsa S.A.* Tesis de licenciatura, Universidad Austral, Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2008/bpmfec118p/doc/bpmfec118p.pdf>
- Calderon, M. (2015). *la venta personal y el posicionamiento de la caja rural de ahorro y crédito Credinka s.a.* Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/223/13-2015-EPAE-Calderon%20Villa-La%20venta%20personal%20y%20el%20posicionamiento%20de%20la%20caja%20rura%203%20B1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, & Sergio. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos.
- Castañeda Cabrera, N. &. (2010). *Procesamiento de Datos y Análisis Estadísticos Utilizando el SPSS. Un Libro Práctico para Investigadores y Administradores*. Brasil: EDIPUCRS.
- Cravens, D., & Piercy, N. (2007). *Marketing Estratégico* (Octava ed.). Madrid: Mc Graw Hill.
- Cruz, I., & Su, K. (2016). *El marketing directo y su relación con el posicionamiento de marca de una empresa productora de eventos*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10486/De%20la%20Cruz%20Zava>

leta%20Yngrid%20Lisset%20-
%20Su%20Bustamante%20Karina%20Dayanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad, Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Profit Editorial Inmobiliaria.

Cultural. (2002). *Dirección de marketing y ventas* (primera ed.). Madrid: España Cultural de Ediciones.

Daft, R. L. (2004). *Administración*. México: Cengage Learning.

García, M. (15 de mayo de 2016). *La necesidad de posicionarse*. Obtenido de Marketing Audiovisual: <http://marketingaudiovisual.com/2016/05/posicionamiento/>

Gestiopolis. (s.f.). *Concepto de estrategia*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>

Gonzales, V., & Sanchez, O. (2015). *Implementación de estrategias de marketing para mejorar el posicionamiento de la empresa de transporte royal palace*. tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1408/1/Gonzales_Victor_Estrategias_Marketing_Posicionamiento.pdf

Hemerit Charpentier Flavia, S. G. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los Almacenes de la constructora AyA SAC*. Trujillo.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw-Hill.

Ipinza, F. D. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas, Un enfoque en proceso para gerencia*. México: Pearson.

ISO 8402, U.-E. (1995). *UNE-EN ISO 8402: Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad, vocabulario(ISO 8402:1994)*. España: AENOR.

Juran, J. M. (1989). *Juran y el liderazgo para la calidad, Manual para ejecutivos*. Juran Institute, Inc.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de Marketing* (octava ed.). Mexico: Pearson Education.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principios de Marketing* (Duodécima ed.). España: PEARSON EDUCACIÓN.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (decimocuarta ed.). Mexico: Pearson Education.

Mallma, Y. (2015). *Marketing directo para mejorar el posicionamiento de las empresas de confecciones de bordados artesanales del valle del Chumbao*. Tesis de licenciatura,

Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/239/Yoshimi_Mallma_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nel, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Lima: MACRO.

Ocampo. (2001). *Beneficios de la calidad*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=BENEFICIOS+DE+LA+CALIDAD+SEGUN+OCAMPO&rlz=1C1GGRV_enPE751PE751&oq=BENEFICIOS+DE+LA+CALIDAD+SEGUN+OCAMPO&aqs=chrome..69i57.15936j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Ocampo, S. A. (s.f.). Manual de proceso de calidad .

Orosco, L. (2015). *Estrategias de marketing y posicionamiento de un determinado producto de la compañía Calbaq*. Tesis de grado, Universidad de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11216/1/TESIS%20ESTRATEGIAS%20DE%20MARKETIN%20Y%20POSICIONAMIENTO%20PARA%20LAVAVAJILLAS%20TIPS.pdf>

Oscanoa, K. L. (2016). *Analisis de costos y propuestas de mejora de la gestion de almacenamiento en una empresa de consumo masivo*. Lima.

Osorio, M., & Martinez, C. (s.f.). *Competitividad Empresarial: labor de recursos humanos en las organizaciones*. Recuperado el 19 de octubre de 2017, de Mit Management Exejuive Education: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2013/competitividad.html>

Pacheco, A. (2006). *Metodologia Critica de la Investigacion, logica, procedimeintos y tecnicas*. Mexico: Continental.

Porter, M. (1982). *Estrategia Competitiva*.

Roberto, H. S. (2015). Metodologia del Investtigiación. MC Graw Gill.

Ruidías, J. (26 de Diciembre de 2016). *La guerra entre lo emocional (el posicionamiento) y lo racional (el precio) de un producto* . Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/opinion/guerra-entre-lo-emocional-posicionamiento-y-lo-racional-precio-producto-2177873>

Segura, E. (2015). *estrategias de marketing para el posicionamiento de los productos textiles artesanales del distrito de Huamachuco*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4615/seguraromero_elita.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Snell, T. S. (2009). *ADMINISTRACIÓN, Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. Mexico: McGraw-Hill.

Torres, M. (2014). *Estrategias de diferenciacion y la imagen corporatia de la empresa "Valnu en su fiesta"*. Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8240/1/179%20MKT.pdf>

- Trejos Norena, A. (2008). *Gestión de Almacén*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
- Urzelai. (2006). *Gestión de Almacenes y el uso de la tecnología de información y comunicaciones*.
- Vildosola, M. (2009). *Gerencia de Marketing* (primera ed.). Lima: Fondo editorial de la UNMSM.
- Villano, F. (2015). *Estrategias competitivas y su relación con el posicionamiento de las escuelas de conductores en el distrito de Andahuaylas*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/220/10-2015-EPAE-Villano%20Human-Estrategias%20competitivas%20y%20su%20relacion%20con%20el%20posicionamiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaíno, S. (2010). *Manual de administración de empresas*. Barcelona : Profit editorial.
- www.UNAJMA.PE.EDU. (setiembre de 2018).
- www.UNAMBA.pe.edu. (2018).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE CALIDAD EN LA EMPRESA “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” TALAVERA, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC- 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacén y control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre la recepción en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre la recepción en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de almacén y control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre la recepción en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la recepción en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre el almacenamiento en la gestión de almacén</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe significativa relación entre la gestión de almacén y control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>a. Existe relación entre la recepción en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>b. Existe relación entre la recepción en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>c. Existe relación entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>d. Existe relación entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la mejora</p>	<p>Variable X1</p> <p>Gestión de almacén</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción • Almacenamiento • Distribución <p>Variable X2</p> <p>Control de calidad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad total • Mejora continua • consistencia

<p>d. ¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?</p> <p>f. ¿Cuál es la relación que existe entre la distribución en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018?</p>	<p>y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>e. Determinar la relación que existe entre la distribución en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>f. Determinar la relación que existe entre la distribución en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p>	<p>continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>e. Existe relación entre la distribución en la gestión de almacén y la calidad total en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p> <p>f. Existe relación entre la distribución en la gestión de almacén y la mejora continua en el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. en el distrito de Talavera, provincia Andahuaylas, región Apurímac-2018.</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Diseño de investigación Descriptiva correlacional.</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Diseño no experimental</p>	<p>Población La población y muestra para la presente investigación se recopiló a través de una entrevista al gerente de recursos humanos de la mencionada, que actualmente cuenta con promedio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores: 12 • Clientes recurrentes: 102 <p>Población total: 114</p> <p>MUESTRA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores: 12 • Clientes: 59 	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario <p>Tratamiento Estadístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excel • SPSS 25 	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Gestión de almacén y su relación con el control de calidad en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” Talavera, Andahuaylas, Apurímac.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador
V.1 GESTIÓN DE ALMACÉN	Trejos Norena (2008) Sostiene que, el mapa de proceso de gestión de almacén se conforma por tres temas transversales que representa todo el proceso principalmente como la planificación, organización y manejo de información y tres subprocesos que componen la gestión de actividades y que abarca la recepción, almacenamiento y el movimiento o distribución.	D1: Recepción Es un concepto vinculado al verbo recibir (obtener, aceptar, tomar algo).	Adquisición Productos
		D2: Almacenamiento Es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.	Custodia Control
		D3: Distribución Es la función comercial, aunque incluida dentro de los procesos logísticos, que consiste en situar los productos o los servicios al alcance del mercado.	Entrega Preventa
V.2 CONTROL DE CALIDAD	(Cuatrecasas, 2010, pág. 18) Define al control de calidad como el conjunto de características que posee un producto, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.	D1: Calidad total Es el conjunto de condiciones que permiten asegurar la mejora continua de los procedimientos, procesos, actividades y manejo de recursos públicos por las dependencias y entidades del sector público presupuestario, con la finalidad de controlar, prevenir y eliminar cualquier tipo de deficiencia en la presentación o producción de los bienes y servicios que dan a sus clientes o usuarios, con el propósito de proporcionar la máxima satisfacción con la mayor eficacia y eficiencia.	Eliminar deficiencias Políticas de calidad
		D2: Mejora continua Se plantea como un proceso imprescindible si se busca conseguir la excelencia.	Implementación de Sistemas
		D3: Consistencia Es una cualidad o propiedad de las cosas que las hace resistentes, sólidas, espesas, confiables, certeras y/o perdurables, según sea el objeto material o inmaterial sobre el que se aplique este atributo.	Monitoreo del producto

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

TÍTULO: *GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE CALIDAD EN LA EMPRESA “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” TALAVERA, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC- 2018.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso %	N° de ítems	Ítems
Variable 1 GESTIÓN DE ALMACÉN	Dimensión 01: Recepción	Adquisición Productos	20%	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Los productos que adquiere la Empresa se realizan en base a un sistema de gestión de almacenes? 2. ¿En el momento de adquirir el producto se tiene en cuenta con el Stock actual del almacén? 3. ¿El traslado de los productos a las instalaciones de la distribuidora se hace teniendo en cuenta las normas/criterios de seguridad de la empresa? 4. ¿La recepción del producto se hace teniendo en cuenta las características técnicas señaladas por el área usuaria?
	Dimensión 02: Almacenamiento	Custodia Control	20%	4	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿el proceso de traslado de los productos cuenta con algún tipo de sistema de custodia? 6. ¿El área de almacén cuenta con un proceso de custodia de productos almacenados para evitar su sustracción? 7. ¿El área de almacén cuenta con un procedimiento de control de los productos almacenados? 8. ¿El almacén cuenta con algún sistema de control?
	Dimensión 03: Distribución	Entrega Preventa	20%	4	<ol style="list-style-type: none"> 9. ¿Los productos se entregan de acuerdo a lo solicitado por la distribuidora? 10. ¿El almacén cuenta con políticas de recepción de los productos? 11. ¿En el momento de recepción de los productos, se encuentra productos deficientes? 12. ¿Se realiza un seguimiento al sistema de preventa de los productos para gestionar correctamente el almacén?

Variable 2 CONTROL CALIDAD	DE	Dimensión 01: Calidad Total	-Eliminar deficiencias -Políticas de calidad	20%	3	13. ¿La empresa cuenta con sistemas de manejo de eliminación de productos deficientes? 14. ¿La empresa tiene instrumentos o sistema que miden los niveles de calidad del producto? 15. ¿Existe políticas de control de calidad a los productos que recibe la distribuidora?
		Dimensión 02: Mejora Continua	Implementación de sistemas	10%	3	16. ¿La empresa cuenta con sistemas para mejorar sus procesos en forma continua? 17. ¿Se ha implementado procesos que mejoren la calidad de los productos que se venden? 18. ¿Se ha implementado sistemas que mejoren la calidad de los productos que se venden?
		Dimensión 03: Consistencia	Monitoreo del producto	10%	3	19. ¿Existen procedimientos para hacer un control de calidad de productos adquiridos? 20. ¿Existe un número mínimo de productos deficientes para rechazar un lote de producto? 21. ¿Existe un reporte que determine las deficiencias de los productos rechazados?

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Asue Ruiz
Grado Académico: Magister en Administración de Empresas.
Fecha:/...../.....

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

En su matriz y no considere los conceptos de cada dimensión

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

En los Indicadores sea mas directo con las preguntas y use palabras sencillas a la vez no considere los titulos de las dimensiones solo enumere.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Considere el grupo muestral general sin dividir tambien su muestra.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

 
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Sello y Firma del Evaluador Rosa Nelida Asue Ruiz
DNI: 44382873
CLAD: 08016

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: HENRY WILFREDO AGREDA CERNA

Grado Académico: MAGISTER EN ADM. DE LA EDUCACIÓN

Fecha: 12.1.09.18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

REVISAR CERAS Y ORTOGRAFIA

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONREGIA INDICADORES

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

LOS ÍTEMOS NECESITAN SER MÁS PRECISOS

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGÜELLES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Mgtr. Henry W. Agreda Cerna
DOCENTE
CLAD. N° 93541
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 18142062

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: OSCAR APAZO APAZO

Grado Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Fecha: 13/09/18

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

REVISAR LOS PUNTOS.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CORRIGIR INDICADORES.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

CONSIDERE EL GRUPO MAESTROS SIN

DIVIDIR.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mg. Oscar Apaza Apaza
DOCENTE
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 3188940

Anexo 5: Fotografías de la investigación

Encuesta a los clientes en Mega Corporación S.A.C. al dueño de la empresa



Anexo 6: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS



Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO

Estimado Colaborador (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el Gestión de Almacén y control de calidad en MAS DISTRIBUCIONES S.A.C, para el trabajo de investigación titulado: *GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE CALIDAD EN LA EMPRESA "MAS DISTRIBUCIONES S.A.C". TALAVERA, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC- 2018.*, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género :

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

- a) Menos de 25 años ()
- b) de 26 a 35 años ()
- c) de 36 a 45 años ()
- d) de 46 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Primaria ()
- b) Secundaria ()
- c) Instituto Tecnológico ()
- d) Universidad ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

S	CS	AV	CN	N
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Nº	V1 Gestión de Almacén	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN: Recepción					
01	¿Los productos que adquiere la Empresa se realizan en base a un sistema de gestión de almacenes?					
02	¿En el momento de adquirir el producto se tiene en cuenta con el Stock actual del almacén?					
03	¿El traslado de los productos a las instalaciones de la distribuidora se hace teniendo en cuenta las normas/criterios de seguridad de la empresa?					
04	¿La recepción del producto se hace teniendo en cuenta las características técnicas señaladas por el área usuaria?					
	DIMENSIÓN: Almacenamiento	S	CS	AV	CN	N
05	¿El proceso de traslado de los productos cuenta con algún tipo de sistema de custodia?					
06	¿El área de almacén cuenta con un proceso de custodia de productos almacenados para evitar su sustracción?					
07	¿El área de almacén cuenta con un procedimiento de control de los productos almacenados?					
08	¿El almacén cuenta con algún sistema de control?					
	DIMENSIÓN: Distribución	S	CS	AV	CN	N
09	¿La empresa cuenta con sistemas de manejo de eliminación de productos deficientes?					
10	El almacén cuenta con políticas de recepción de los productos?					
11	¿En el momento de recepción de los productos, se encuentran productos deficientes?					
12	¿Se realiza un seguimiento al sistema de preventa de los productos para gestionar correctamente el almacén?					
	V2 Control de Calidad					

	DIMENSIÓN: Calidad total	S	CS	AV	CN	N
13	¿La empresa cuenta con sistemas de manejo de eliminación de productos deficientes?					
14	¿La empresa tiene instrumentos o sistema que miden los niveles de calidad del producto?					
15	¿Existe políticas de control de calidad a los productos que recibe la distribuidora?					
	DIMENSIÓN: Mejora Continua	S	CS	AV	CN	N
16	¿La empresa cuenta con sistemas para mejorar sus procesos en forma continua?					
17	¿Se ha implementado procesos que mejoren la calidad de los productos que se venden?					
18	¿Se ha implementado sistemas que mejoren la calidad de los productos que se venden?					
	DIMENSIÓN: Consistencia	S	CS	AV	CN	N
19	¿Existen procedimientos para hacer un control de calidad de productos adquiridos?					
20	¿Existe un número mínimo de productos deficientes para rechazar un lote de producto?					
21	¿Existe un reporte que determine las deficiencias de los productos rechazados?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO

Estimado Cliente (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el Gestión de Almacén y control de calidad en MAS DISTRIBUCIONES S.A.C, para el trabajo de investigación titulado: *GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE CALIDAD EN LA EMPRESA "MAS DISTRIBUCIONES S.A.C". TALAVERA, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC- 2018.*, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género :

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

- e) Menos de 25 años ()
- f) de 26 a 35 años ()
- g) de 36 a 45 años ()
- h) de 46 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- e) Primaria ()
- f) Secundaria ()
- g) Instituto Tecnológico ()
- h) Universidad ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

S	CS	AV	CN	N
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

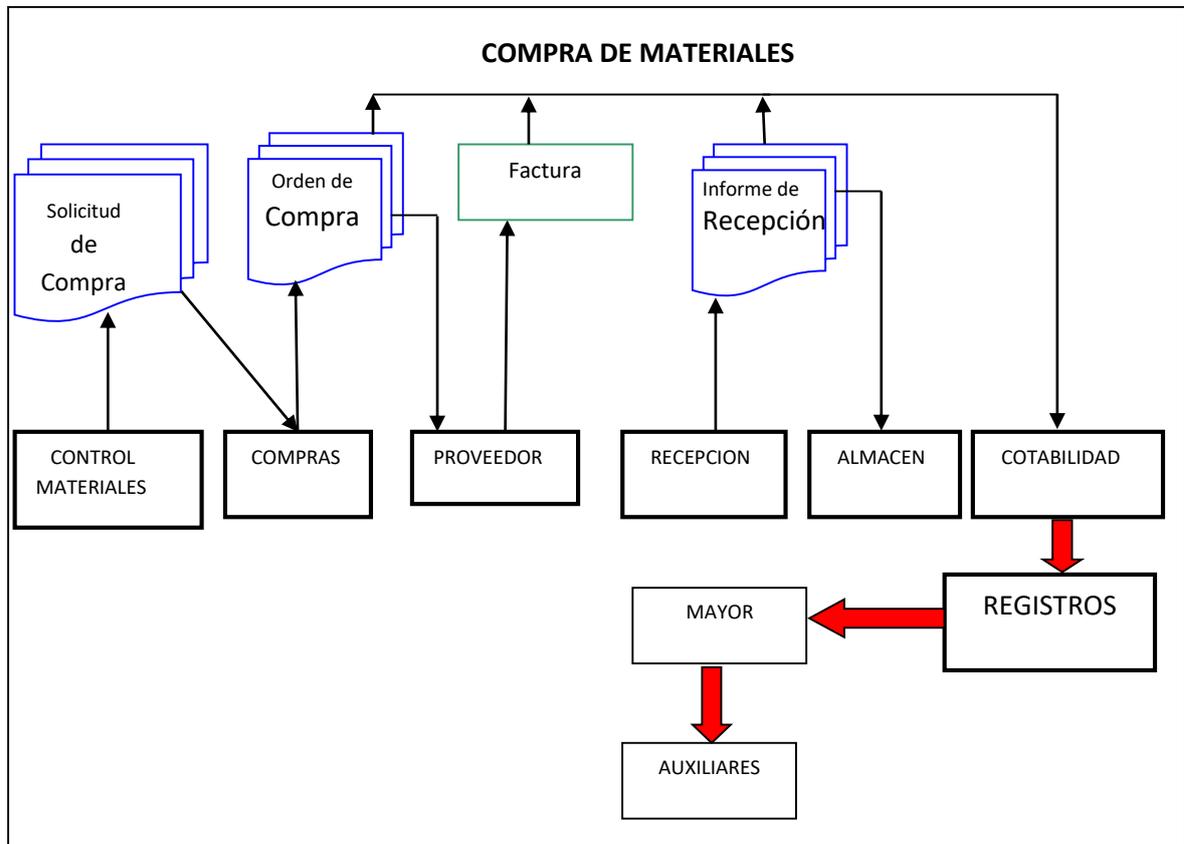
Variable: Control de Calidad						
	DIMENSIÓN: Calidad total	S	CS	AV	CN	N
1	¿La empresa le entrega productos deficientes?					
2	¿La empresa le hace llegar los productos solicitados en buenas condiciones?					
3	¿Tiene usted la manera de poder controlar los productos que recepciona de la empresa?					
	DIMENSIÓN: Mejora Continua	S	CS	AV	CN	N
4	¿Usted cree que la empresa cuenta con sistemas para mejorar continuamente sus procesos?					
5	¿Usted cree que la empresa cada vez, le vende los productos con mejor calidad?					
6	¿Ha implementado algún instrumento que controle la calidad de los productos que compra?					
	DIMENSIÓN: Consistencia	S	CS	AV	CN	N
7	¿Cuenta con procedimientos para hacer un control de calidad de productos que compra de la empresa?					
8	¿Existe un número mínimo de productos deficientes para rechazar en la compra que realiza a la empresa?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 7: Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2013

N° de Encuestado			VARIABLES																								TOTALES									
	Datos Generales		Var 1: GESTIÓN DE ALMACÉN												Var 2: CONTROL DE CALIDAD																					
	Genero	Edad	Nivel alcanzado	V1 d2: Recepción				V1 d2: Almacenamiento				V1d3: Distribución				V2 d1: Calidad Total			V2d2: Mejora Continual			V2d3: Consistencia				V1 d1: Recepción	V1 d2: Almacenamiento	V1d3: Distribución	Total	V2 d1: Calidad Total	V2d2: Mejora Continual	V2d3: Consistencia	Total			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21												
1	2	2	1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	18	18	19	55	13	14	14	41
2	1	2	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	18	19	19	56	13	14	15	42	
3	2	3	2	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	1	4	18	16	17	51	14	14	9	37				
4	2	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	20	18	19	57	15	14	14	43				
5	1	3	2	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	16	19	19	54	12	14	13	39				
6	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	15	14	14	43	11	12	9	32				
7	1	2	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	18	17	18	53	13	14	12	39				
8	1	4	3	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	2	5	5	18	16	19	53	13	14	12	39				
9	2	3	3	3	2	2	4	2	5	5	4	3	4	4	4	3	1	2	4	1	5	5	4	3	11	16	15	42	6	10	12	28				
10	1	4	2	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	17	16	18	51	13	12	13	38				
11	1	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	20	18	19	57	15	14	14	43				
12	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	18	18	18	54	13	14	14	41				
13	1	3	3													4	4	4	5	4	5	4	5	5									40			
14	2	2	2													5	5	4	5	4	5	5	5	5										43		
15	1	4	4													4	5	5	4	5	5	4	5	4										41		
16	1	2	3													5	5	5	5	4	5	4	5	5											43	
17	1	3	2													4	4	4	5	4	5	4	5	5											40	

Anexo 8: Control de compras de los productos



Fuente: elaboración propia.

El ciclo funcional del control de los productos y/o materiales varía de una empresa a otra de acuerdo a su estructura organizativa, tamaño o las necesidades de control de las mismas. Sin embargo, en la mayoría de las empresas se asignan responsabilidades, se establecen procedimientos y se crean soportes documentales para el control por la compra, recepción y almacenamiento estas actividades se repiten en forma rutinaria de manera general en todas las organizaciones.

Anexo 9: Propuesta de Vehículo Monta Carga.



Anexo 10: autorización de la cantidad de colaboradores y clientes.

Talavera, 21 de setiembre de 2018.

CARTA N 16-2018/MASDISTRIBUCIONES.

Señor:

Alejandro Ramirez Palomino

Ciudad.-

Asunto : en respuesta a su solicitud de la cantidad de los clientes.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en alusión a los documentos de la referencia, que solicitó a mi despacho, en respuesta a ello me digno a escribir el documento, las cantidades de los clientes en total son de 1600 el distrito de Talavera, Andahuaylas y San Jerónimo, donde también debo resaltar que tenemos 102 clientes denominados potenciales que compran en grandes cantidades y 12 colaboradores por el momento.

Con mi sincero aprecio y deferencia personal, Sin otro particular, le agradecemos de antemano por la confianza que tiene.

MAS DISTRIBUCIONES SAC.
Sharon

Shannon Nieves Leguía
GERENTE

.....
Representante Legal

C.c.
Arch.

Anexo 11: cuestionario de encuesta al cliente.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO

Estimado Cliente (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el Gestión de Almacén y control de calidad en MAS DISTRIBUCIONES S.A.C, para el trabajo de investigación titulado: *GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE CALIDAD EN LA EMPRESA MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. TALAVERA, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC- 2018.*, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género :

a) Femenino (X) Masculino ()

1.2. Edad:

e) Menos de 25 años ()

f) de 26 a 35 años (X)

g) de 36 a 45 años ()

h) de 46 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

e) Primaria ()

f) Secundaria ()

g) Instituto Tecnológico (X)

h) Universidad ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

S	CS	AV	CN	N
siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Variable: Control de Calidad					
DIMENSIÓN: Calidad total					
	S	CS	AV	CN	N
1		X			
2	X				

3	¿Tiene usted la manera de poder controlar los productos que recepciona de la empresa?					
	DIMENSIÓN: Mejora Continua	S	CS	AV	CN	N
4	¿Usted cree que la empresa cuenta con sistemas para mejorar continuamente sus procesos?	X				
5	¿Usted cree que la empresa cada vez, le vende los productos con mejor calidad?	X				
6	¿Ha implementado algún instrumento que controle la calidad de los productos que compra?					
	DIMENSIÓN: Consistencia	S	CS	AV	CN	N
7	¿Cuenta con procedimientos para hacer un control de calidad de productos que compra de la empresa?	X				
8	¿Existe un número mínimo de productos deficientes para rechazar en la compra que realiza a la empresa?	X				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 12: cuestionario de encuesta al colaborador.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO

Estimado Colaborador (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el Gestión de Almacén y control de calidad en MAS DISTRIBUCIONES S.A.C, para el trabajo de investigación titulado: *GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE CALIDAD EN LA EMPRESA MAS DISTRIBUCIONES S.A.C. TALAVERA, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC- 2018.*, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género :

- a) Femenino Masculino ()

1.2. Edad:

- a) Menos de 25 años
b) de 26 a 35 años ()
c) de 36 a 45 años ()
d) de 46 a más ()

1.3. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Primaria ()
b) Secundaria ()
c) Instituto Tecnológico
d) Universidad ()

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

S	CS	AV	CN	N
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Nº	V1 Gestión de Almacén	S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN: Recepción					
01	¿Los productos que adquiere la Empresa se realizan en base a un sistema de gestión de almacenes?	<input checked="" type="checkbox"/>				
02	¿En el momento de adquirir el producto se tiene en cuenta con el Stock actual del almacén?		<input checked="" type="checkbox"/>			
03	¿El traslado de los productos a las instalaciones de la distribuidora se hace teniendo en cuenta las normas/criterios de seguridad de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			

04	¿La recepción del producto se hace teniendo en cuenta las características técnicas señaladas por el área usuaria?	X				
	DIMENSIÓN: Almacenamiento	S	CS	AV	CN	N
05	¿El proceso de traslado de los productos cuenta con algún tipo de sistema de custodia?		X			
06	¿El área de almacén cuenta con un proceso de custodia de productos almacenados para evitar su sustracción?	X				
07	¿El área de almacén cuenta con un procedimiento de control de los productos almacenados?		X			
08	¿El almacén cuenta con algún sistema de control?	X				
	DIMENSIÓN: Distribución	S	CS	AV	CN	N
09	¿La empresa cuenta con sistemas de manejo de eliminación de productos deficientes?	X				
10	El almacén cuenta con políticas de recepción de los productos?	X				
11	¿En el momento de recepción de los productos, se encuentran productos deficientes?		X			
12	¿Se realiza un seguimiento al sistema de preventa de los productos para gestionar correctamente el almacén?			X		
	V2 Control de Calidad					
	DIMENSIÓN: Calidad total	S	CS	AV	CN	N
13	¿La empresa cuenta con sistemas de manejo de eliminación de productos deficientes?	X				
14	¿La empresa tiene instrumentos o sistema que miden los niveles de calidad del producto?	X				
15	¿Existe políticas de control de calidad a los productos que recibe la distribuidora?				X	
	DIMENSIÓN: Mejora Continua	S	CS	AV	CN	N
16	¿La empresa cuenta con sistemas para mejorar sus procesos en forma continua?				X	
17	¿Se ha implementado procesos que mejoren la calidad de los productos que se venden?				X	
18	¿Se ha implementado sistemas que mejoren la calidad de los productos que se venden?				X	
	DIMENSIÓN: Consistencia	S	CS	AV	CN	N
19	¿Existen procedimientos para hacer un control de calidad de productos adquiridos?		X			
20	¿Existe un número mínimo de productos deficientes para rechazar un lote de producto?		X			
21	¿Existe un reporte que determine las deficiencias de los productos rechazados?			X		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN