

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Gestión de almacenes y la operatividad organizacional en la concesión Survial – UNNA
Transporte SAC, 2024

Presentado por:

Alexander Quivio Cruz

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2025



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Gestión de almacenes y la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL –
UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.**

Presentado por **Alexander Quivio Cruz**, para optar el título de Licenciado en
Administración.

Sustentado y aprobado el 26 de noviembre 2025, ante el jurado evaluador:

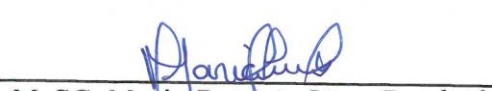
Presidente:


Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla

Primer miembro:


Dr. Mauricio Raúl Escalante Cárdenas

Segundo miembro:


M. SC. María Patricia Lima Bendezú

Asesor:


MBA. Elio Nolaseo Carbajal



UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC

Licenciada por SUNEDU

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 002-2026

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis intitulada: **“Gestión de almacenes y la operatividad organizacional en la concesión Survial – UNNA Transporte SAC, 2024”**. para optar el título de Licenciado en Administración, presentado por el Bachiller **ALEXANDER QUIVIO CRUZ**, ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el 14% el índice de similitud; el cual es menor al 25% establecido por el reglamento de investigación aprobado por Resolución N° 168-2024(2)-CU-UNAMBA, por lo que cumple con los criterios establecidos por la universidad.

Tamburco, 09 de enero de 2026.


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Percy Fritz Puga Peña
DIRECTOR DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.C:

Archivo.
PFPP/D/-U.I.F.A.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco
investigacionadministracion@unamba.edu.pe



Agradecimiento

Agradecer en primer lugar a Dios por sobre todas las cosas.

En segundo lugar, darle gracias a mi Madre por ser una fuente de motivación permanente, por la cual, día a día, llevo en mi mente la palabra “superación”.

En tercer lugar, darle gracias a mi hermana, que con sus consejos y paciencia me formó como la persona que soy, por la ayuda que me brindó durante la época universitaria.

Y finalmente agradecer a la empresa Survial – UNNA Transporte SAC, que colaboró en la ejecución de este proyecto de investigación.



Dedicatoria

En primer lugar, este trabajo está dedicado a la Universidad Nacional Micaela Bastida de Apurímac, que fue mi casa de estudios y el lugar donde me formé como profesional. Por ello, este trabajo de investigación es fruto de su enseñanza académica.

En segundo lugar, este trabajo está dedicado a aquellas personas que se sumergen en el mundo de la investigación, logrando demostrar casos prácticos y formulando nuevas propuestas que enriquecen de mejor manera la investigación.



Gestión de almacenes y la operatividad organizacional en la concesión Survial – UNNA

Transporte SAC, 2024

Línea de investigación: Gestión Empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Descripción del problema	5
1.2 Enunciado del Problema	8
1.2.1 Problema general	8
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Justificación de la investigación	9
1.3.1 Justificación teórica	9
1.3.2 Justificación social	9
1.3.3 Justificación metodológica	10
1.4 Ubicación y contextualización	10
1.4.1 Ubicación	10
1.4.2 Contextualización de la investigación	12
CAPITULO II	19
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	19
2.1 Objetivos de la investigación	19
2.1.1 Objetivo general	19
2.1.2 Objetivos específicos	19
2.2 Hipótesis de la investigación	19
2.2.1 Hipótesis general	19
2.2.2 Hipótesis específicas	19
2.3 Operacionalización de Variables	20
CAPÍTULO III	22
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	22
3.1 Antecedentes	22
3.1.1 Antecedentes internacionales	22
3.1.2 Antecedentes nacionales	24
3.1.3 Antecedentes regionales y local	26
3.2 Marco teórico	28
3.2.1 Definición de almacenes	28
3.2.2 Definición de la gestión de almacenes	29
	1



3.2.3	Características de un almacén	31
3.2.4	Clasificación del almacén	32
3.2.5	Layout o diseño de un almacén	36
3.2.6	Procesos de gestión de almacén	39
3.2.7	Flujograma de despacho de materiales en un almacén	41
3.2.8	Flujograma de recepción de materiales en un almacén	41
3.2.9	Objetivos de la Gestión de almacenes	44
3.2.10	Métodos o Sistemas de Gestión de Inventarios	44
3.2.11	Insumos químicos sujetos a fiscalización	51
3.2.12	Operatividad organizacional	53
3.2.13	Definición de operatividad organizacional	54
3.2.14	Administración de operaciones	55
3.2.15	Organización de las operaciones	58
3.2.16	Enfoque sistémico de la administración de operaciones	58
3.2.17	Importancia de la operatividad organizacional	61
3.2.18	Componentes clave de la operatividad organizacional	61
3.2.19	Factores que afectan la operatividad organizacional	62
3.2.20	Mejores prácticas en la operatividad organizacional	63
3.2.21	Desafíos en la operatividad organizacional	64
3.3	Marco conceptual	65
3.3.1	Administración de operaciones	65
3.3.2	Almacén	65
3.3.3	Código de barras	65
3.3.4	Estrategia de operaciones	65
3.3.5	Gestión de almacén	66
3.3.6	Inventario	66
3.3.7	Logística	66
3.3.8	Logística de almacenes	66
3.3.9	Operatividad	67
3.3.10	Paternóster	67
3.3.11	Picking (Preparación de pedidos)	67
3.3.12	Planeación	67
3.3.13	Sistema de almacenamiento	68
3.3.14	Transelevadores	68
	CAPÍTULO IV	69
	METODOLOGÍA	69



4.1	Tipo y nivel de investigación	69
4.1.1	Tipo de investigación	69
4.1.2	Nivel de investigación	69
4.2	Diseño de investigación	70
4.3	Población y muestra	71
4.3.1	Población	71
4.3.2	Muestra	72
4.4	Procedimiento	73
4.5	Técnicas e instrumentos	73
4.5.1	Técnica	73
4.5.2	Instrumento	74
4.6	Validez del instrumento aplicado	74
4.6.1	Validez del instrumento	74
4.6.2	Confiability del instrumento	76
4.6.3	Análisis descriptivo de la investigación	77
4.7	Estadístico de análisis de datos	80
CAPÍTULO V		81
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		81
5.1	Análisis del resultado	81
5.1.1	Análisis descriptivo de la variable I y sus dimensiones.	82
5.1.2	Análisis descriptivo de la variable II y sus dimensiones	86
5.2	Prueba de normalidad de las variables	91
5.2.1	Prueba de normalidad de la variable I y variable II	91
5.3	Pruebas de hipótesis de la investigación	94
5.3.1	Prueba de hipótesis general	94
5.3.2	Prueba de hipótesis específica 1 – recepción	96
5.3.3	Prueba de hipótesis específica 2 – almacenamiento	98
5.3.4	Prueba de hipótesis específica 3 – movimientos	100
5.4.	Discusión	103
CAPÍTULO VI		106
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		106
6.1	Conclusiones	106
6.2	Recomendaciones	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		110
ANEXOS		115



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de variable de investigación	21
Tabla 2 Método de inventario ABC	49
Tabla 3 Productos químicos sujetos a fiscalización (UNNA TRANSPORTES SAC)	52
Tabla 4 Total de trabajadores que comprende SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC	71
Tabla 5 Resultados de la validación del instrumento de investigación V-I	75
Tabla 6 Resultados de validación del instrumento de investigación V-II	75
Tabla 7 Escala de confiabilidad del instrumento	76
Tabla 8 Resumen de procesamiento de casos	76
Tabla 9 Estadística de fiabilidad del instrumento	77
Tabla 10 Categorías del instrumento según la escala Likert	78
Tabla 11 Baremación de las variables I y variable II	79
Tabla 12 Análisis de los datos generales	81
Tabla 13 Análisis de la frecuencia de la variable gestión de almacenes.	82
Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión – Recepción.	83
Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión – Almacenamiento	84
Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión – Movimiento	85
Tabla 17 Análisis descriptivo de la variable – Operatividad organizacional	86
Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión – Estructura de organizativa	87
Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión – Procesos operativos	88
Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión – Gestión de recursos	89
Tabla 21 Análisis descriptivo de la dimensión – Calidad y seguridad	90
Tabla 22 Prueba de normalidad gestión de almacenes y operatividad organizacional	91
Tabla 23 Correlación entre gestión de almacén y operatividad organizacional	95
Tabla 24 Contrastación de hipótesis específica 1	97
Tabla 25 Contrastación de hipótesis específica 2	99
Tabla 26 Contrastación de hipótesis específica 3	101



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ubicación geográfica de la investigación 2024	11
Figura 2 Magnitud de la concesión y la ubicación de las estaciones	11
Figura 3 Magnitud de la concesión a gran escala	12
Figura 4 Empresas parte de AENZA	14
Figura 5 Ubicación de los postes SOS	16
Figura 6 Estantería convencional	35
Figura 7 Explicación del funcionamiento de la estantería convencional	36
Figura 8 Lay-aut almacén UNNA TRANSPORTES (ABANCAY)	38
Figura 9 Flujograma de despacho de materiales almacén UNNA TRANSPORTES	41
Figura 10 Flujograma de recepción de materiales almacén UNNA TRANSPORTES	43
Figura 11 Representación de los niveles de stock	46
Figura 12 Clasificación de método ABC	49
Figura 13 Diagrama Pareto – SURVIAL UNNA TRANSPORTE SAC	50
Figura 14 Cadena de suministros	59
Figura 15 Conexión entre producción, marketing y logística	60
Figura 16 Diseño de investigación (descriptivo correlacional)	70
Figura 17 Análisis de datos generales	81
Figura 18 Distribución porcentual de la variable - Gestión de almacenes	82
Figura 19 Distribución porcentual de la dimensión – Recepción	83
Figura 20 Distribución porcentual de la dimensión – Almacenamiento	84
Figura 21 Distribución porcentual de la dimensión – Movimiento	85
Figura 22 Distribución porcentual de la variable – Operatividad organizacional	86
Figura 23 Distribución porcentual de la dimensión – Estructura organizativa	87
Figura 24 Distribución porcentual de la dimensión – Procesos operativos	88
Figura 25 Distribución porcentual de la dimensión – Gestión de recursos	89
Figura 26 Distribución porcentual de la dimensión – Calidad y seguridad	90
Figura 27 Histograma de normalidad de gestión de almacenes	92
Figura 28 Gráfica de dispersión de la variable de gestión de almacenes	93
Figura 29 Histograma de normalidad operatividad organizacional	93
Figura 30 Gráfico de dispersión operatividad organizacional	94



Figura 31 Gráfico de dispersión entre la variable de gestión de almacén y la operatividad organizacional	96
Figura 32 Gráfico de dispersión entre la dimensión de recepción y la variable de operatividad organizacional	98
Figura 33 Gráfico de dispersión entre la dimensión de almacenamiento y la variable de operatividad organizacional	100
Figura 34 Gráfico de dispersión entre la dimensión de movimiento y la variable de operatividad organizacional	102

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el entorno en el que se vive es un mercado globalizado y muy competitivo, donde la eficiencia debe darse de manera muy práctica; gestionar diferentes recursos tiende a ser más estratégico y eficaz para alcanzar los objetivos organizacionales. En ese sentido, la investigación solo abarca uno de los campos del proceso de la cadena de suministro; entendamos estos campos como la gestión de recursos logísticos, la gestión del transporte y de los proveedores, y la gestión del almacenamiento.

El presente trabajo de investigación tomó como un punto la gestión de almacenes y su relación con la operatividad organizacional, esta primera variable representa una función crítica que influye directamente con la eficiencia operativa, por ende afecta la producción y los objetivos de la empresa.

La gestión de almacén no solo cumple el rol de resguardar los diversos productos, insumos o existencias. Sino que actúa como un filtro en la cadena de suministro, facilitando la recepción, el almacenamiento, el control y la distribución de los bienes. Una mala gestión de los espacios puede generar gastos innecesarios; un error en los inventarios puede provocar retrasos o conflictos internos en la organización.

Uno de los objetivos de la presente investigación es encontrar la relación entre la gestión de almacenes y la operatividad organizacional para ello es necesario analizar los principios, procesos y herramientas que intervienen en la gestión de almacén. Así como su impacto frente a la operatividad organizacional. Además, se pretende identificar las mejores prácticas y tecnologías que pretenden mejorar la eficiencia en el manejo de inventarios, reducir costos operativos, e incrementar la productividad de los almacenes.

Algunos estudios confirman grandes desafíos en el entorno logístico, como es el caso del gran manejo de información y la necesidad de integrar soluciones tecnológicas que permitan llevar un mejor control de las existencias en tiempo real y con datos exactos.

Este estudio se realizó en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTES SAC en el año 2024, en donde se analizó y encontró algunas ineficiencias con relación a la gestión de almacenes, pese a tener un sistema de gestión de almacén, muy bueno como es el (ORACLE),



aún existen algunos puntos de ineficiencia que pueden afectar la operatividad organizacional. En ese sentido se formuló una interrogante como fuente de investigación; ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacén y la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024?, y se plantea como hipótesis lo siguiente; Existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Esta investigación está organizada en capítulos:

Capítulo I: La descripción y formulación del problema, así mismo incluye la justificación y la importancia de su investigación.

Capítulo II: Esta parte de la investigación contiene los objetivos del estudio, hipótesis y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Aquí podrás encontrar el marco teórico referencial, como son los antecedentes, un marco teórico y marco conceptual.

Capítulo IV: Se abordó la metodología de la investigación, el tipo de la investigación, el nivel, diseño, población, muestra y técnica e instrumento que se aplicó en la investigación.

Capítulo V: Se encuentra los resultados de la investigación, contrastación de la hipótesis y la discusión de la investigación.

Capítulo VI: En donde la investigación aborda las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas, matriz de consistencia y los anexos del presente estudio.



RESUMEN

El tema de estudio “Gestión de almacenes y operatividad organizacional que se desarrolló en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, para el año 2024”. Tuvo como objetivo principal encontrar el nivel de relación entre las variables gestión de almacenes y la operatividad organizacional, para ello, se realizó una investigación de tipo básico, con un diseño no experimental y asocio una investigación de nivel correlacional. Para recoger la información se consideró a todo el personal que contiene el proyecto ya sea el personal de Staff, personal de mantenimiento rutinario, personal de operaciones y el personal de peaje o pesaje. Con ello se utilizó la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento de 28 preguntas aplicadas a 57 trabajadores de este proyecto distribuido en todo el proyecto de que abarca entre San Juan de Marcona (Nazca) hasta la localidad de Urcos (Cusco). Además, se ha llegado a la conclusión de que efectivamente existe una relación entre la variable gestión de almacén y la operatividad organizacional, así mismo al realizar el análisis correspondiente a través del sistema, arrojó un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.755. Para contrastar la hipótesis general de la investigación, en la tabla de frecuencias se el sistema SPSS arrojó un nivel de Sig. (bilateral) = 0,000 lo cual es menor a 0,05 (5%) esta información permite señalar que existe una relación positiva significativa entre las variables 1 (Gestión de almacenes) y la variable 2 (Operatividad organizacional). Los hallazgos en general confirman que se rechaza la hipótesis (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, se ratifica la relación entre las variables considerando que una buena gestión de almacenes contribuye de manera muy eficiente dentro de la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC.

Palabras clave: Almacenamiento, eficiencia, gestión, ítems, operatividad.



ABSTRACT

The study, titled “Warehouse Management and Organizational Operations in the SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC Concession, for the year 2024,” aimed to determine the relationship between warehouse management and organizational operations. To this end, a basic research study was conducted using a non-experimental, correlational design. Data was collected from all project personnel, including staff, routine maintenance personnel, operations personnel, and toll/weigh station personnel. A survey with a 28-question instrument was administered to 57 project employees distributed throughout the project area, which extends from San Juan de Marcona (Nazca) to Urcos (Cusco). The study concluded that a relationship exists between warehouse management and organizational operations. Furthermore, the analysis using the system yielded a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.755. To test the general hypothesis of the research, the SPSS system yielded a significance level (two-tailed) of 0.000 in the frequency table, which is less than 0.05 (5%). This information indicates a significant positive relationship between variable 1 (Warehouse Management) and variable 2 (Organizational Operations). The findings generally confirm the rejection of the null hypothesis (H0) and the acceptance of the alternative hypothesis (H1). Therefore, with a 95% confidence level, the relationship between the variables is confirmed, demonstrating that good warehouse management contributes very efficiently to the organizational operations of the SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC concession.

Keywords: *Storage, efficiency, management, items, operability.*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La gestión de almacenes es un componente crítico de la cadena de suministro que afecta directamente la operatividad de las organizaciones. Tradicionalmente, la gestión de almacenes era considerada un campo muy simplista, donde toda la información era destinada a un solo “centro de costo” y los materiales “descansaban” durante largos períodos en el almacén, cuya función principal de almacén era custodiar y manipular las existencias. Este enfoque simplista de los procesos de gestión de almacenes tiene un efecto negativo en los costos de almacenamiento de una organización, lo que se refleja en almacenes físicos, espacios vacíos o mala rotación de productos. Sin embargo, hoy nos enfrentamos a cambios constantes; el avance tecnológico ha permitido adoptar nuevas formas de controlar en diferentes campos. La creación de nuevos softwares diseñados con propósitos ya establecidos cada vez es más actualizada, ha permitido que una empresa sea más eficiente en las operaciones que realiza.

Para Gisbert (2020), la mala gestión de almacenes en la dirección de muchas empresas trae como consecuencia el desconocimiento de los costes reales de almacenaje y del funcionamiento de sus instalaciones. Además, José Carlos Gisbert en su publicación menciona que los avances tecnológicos llegaron a tal punto que algunos aplicativos queden en la historia. La inserción de las TIC en el campo organizacional ha sido muy rápida en muchas empresas a nivel mundial, trayendo nuevas formas de llevar el control y el orden en una empresa.

Actualmente, existen diversas maneras de tener el control y la buena gestión en el almacén. El SGA (Sistema de Gestión de Almacenes) radica en la especialización, diseño y gestión de grandes y complejos almacenes. Ha permitido revolucionar el diseño, con el control de los almacenes, mostrando mayor eficiencia tras la automatización de algunos procesos. Este sistema rediseña todas las actividades en la operatividad organizacional, ya que la productividad en almacén incrementa tras la automatización de algunas tareas



tales como; la identificación de las existencias a través de código de barras, agrupar y ordenar por familia los productos de manera sistemática, tener el control de los diversos materiales o productos de manera detallada y precisa.

En un ámbito internacional, según la página web española MECALUX, (2025) menciona algunas empresas que realizan actividades con almacenes automatizados tal es el caso de British Sugar, principal fabricante de azúcar de Gran Bretaña e Irlanda quienes lograron optimizar toda la logística de la planta procesadora de azúcar, cuya empresa es considerada una de las más extensa de Europa, basándose en un almacén netamente automatizado con entrega en palets. Todo este proceso está dirigido por el software de gestión de almacenes (SGA) Easy WMS, una solución que ha permitido elevar la agilidad y seguridad logrando tener entradas y salidas de un aproximado de 3.000 palets diarios con productos terminados.

Según MECALUX, (2025), menciona también a la empresa Manitou Group, (Francia), quien ha logrado tener una logística integral, manejando un tipo de almacén automatizado buscando la agilidad y seguridad en las entradas y salidas de las existencias paletizadas. También dinamiza y prioriza los diversos pedidos de artículos de menor dimensión alcanzando un total de 500 líneas de pedido por hora a través del método godos-to-person (acercar el pedido a la persona). Además, logra gestionar en tiempo real 20,000 contenedores en solo 560 m².

En Latinoamérica, existe una empresa internacional con sede central en Brasil estado de Paraná – la empresa Copacol (Cooperativa Agroindustrial Consolata) dedicada a la venta de carne congelada de pescado y pollo. Ha incorporado unos ideales de automatizar sus almacenes para aumentar la eficiencia en embarcaciones que trabajan con productos congelados y/o refrigerados. Copacol ha centralizado su logística en un centro de distribución completamente automático en el municipio brasileño de Corbélia. Instalando dos almacenes completamente automáticos que trabajan a diferentes temperaturas. El primero, de construcción autoportante y destinado a productos congelados elaborados con carne de pollo y pescado, manteniendo pasillos que operan a -25 °C en los que se depositan 12.500 toneladas de carne de pollo y 1.700 toneladas de pescado. En el segundo almacén automático, con un único pasillo que opera a 4 °C y capacidad para 1.300 toneladas de carne de pollo, se hace acopio de productos refrigerados.



En nuestro país, la empresa SURVIAL, quien es la encargada de la concesión en operaciones de mantenimiento de infraestructura vial de la Panamericana Sur del Perú, que forma un consorcio con la empresa UNNA TRANSPORTES SAC, se dedica al mantenimiento de las vías de comunicación terrestre a nivel nacional, tanto en el norte como en el sur del país. De acuerdo con la información obtenida en su base de datos y ver el local de los almacenes, se logró identificar algunas fallas o carencias en la gestión de los almacenes. Esta concesión mantiene y opera una red vial de alto tránsito de unidades vehiculares, lo que exige una disponibilidad constante de equipos, herramientas, repuestos y materiales para realizar las diversas actividades que realiza.

En la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, se ha detectado algunos malos manejos en el área de almacén teniendo algunos retrasos en la expedición de los materiales solicitados y mal control en los registros manuales como también manteniendo desactualizados los ingresos y las salidas de los materiales, falta de codificación de los productos y criterios claros para la clasificación y ubicación de todos los ítems que se cuenta. Escaso control de los stocks, con frecuentes quiebres de algunos materiales y acumulación de existencias obsoletas. El problema más a menudo es la información de los inventarios enviados a través de los entregables semanales, pudiendo captar falsos inventarios, con cifras incorrectas.

Según la información obtenida de la plataforma ORACLE (SGA – interno de la empresa), se obtuvo información sobre los inventarios valorizados correspondientes al periodo 2024. De acuerdo con las políticas de la empresa, el área de almacén debe tener albergado un total de S/. 2 000 000,00 soles en diferentes materiales como límite de ítems. De las cuales, en los meses de enero, febrero y marzo se registró un promedio de S/ 1 952 635.85. El segundo trimestre, abril, mayo y junio, mostró un incremento leve en el inventario valorizado, llegando a un promedio de S/ 2 045 409.01, superando en S/.45 409.01 los límites establecidos por la empresa. Ya para los meses de julio, agosto y setiembre se pudieron corregir las cifras que presentó en el segundo trimestre, contando con un promedio de S/ 1 995 464.44. Sin embargo, para el cuarto trimestre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, se dispararon los inventarios valorizados, alcanzando cifras muy elevadas, con un promedio de S/ 2 3425 17.99, lo que reflejaba una gestión inadecuada de almacén.

La presente investigación pretende encontrar el nivel de relación entre la gestión de almacenes y la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA



TRANSPORTE SAC. Por lo que el desconocimiento de cómo se relaciona la gestión de almacenes con la operatividad organizacional puede desencadenar múltiples efectos negativos, tales como: desabastecimiento de materiales, retrasos en la ejecución de las actividades, aumento de los costos de almacenamiento, información errónea con datos irreales y una ineficiencia en el uso de los recursos materiales y, sobre todo, personal no calificado. Esto repercute en consecuencias, como: en los plazos de entrega de las actividades programadas, culminando fuera del plazo previsto, reduciendo la competitividad de la organización, permitiendo ventajas a la competencia y disminuyendo la rentabilidad de la empresa. Asimismo, la ausencia de un control adecuado de almacén puede generar mermas por deterioro, pérdidas por robo o acumulación de inventarios innecesarios, lo que impacta directamente en los resultados económicos de la concesión y reduciendo en niveles de eficacia para la operatividad de la organización.

1.2 Enunciado del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacén y la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación que existe entre el proceso de recepción en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de almacenamiento en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024?
- ¿Qué relación existe entre el proceso de movimientos de existencias de la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024?



1.3 Justificación de la investigación

Para Caballero (2014), quien es citado por Arias González (2021), hace mención; al redactar una investigación que justifica y responde a las preguntas: ¿Para quiénes es necesaria esta investigación?; ¿Por qué se realiza?; ¿Para quienes es conveniente?; esta debe ser expuesta con razones que van alineados a la investigación. (p.62).

Con esa definición se pueden asociar algunos tipos de justificación que son convenientes para esta investigación.

1.3.1 Justificación teórica

Para Arias González (2021), la justificación teórica consiste en que el tema que se ha abordado carece de teorías o bases científicas (p.63).

A pesar de encontrar múltiple información en relación con el tema, no se han encontrado estudios con relación a las variables que se investigan y la población con la que cuenta. Este estudio aportará a llenar vacíos teóricos, como también a generar conceptos básicos que aportan a la teoría de la gestión de almacén y la operatividad organizacional en la concesión SURVAL – UNNA TRANSPORTE SAC.

1.3.2 Justificación social

Desde el punto de vista de Ñaupas Paitan et al., (2018) la justificación social es “cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social...” (p. 221)

Esta investigación tiene una importancia social significativa debido al rol fundamental que desempeña la concesión SURVAL – UNNA TRANSPORTE SAC., ya que el mantenimiento de la infraestructura vial es un eje fundamental para el desarrollo y la seguridad de la sociedad. La mejora en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional puede impactar directamente en la seguridad vial ciudadana. Al optimizar el abastecimiento de repuestos para maquinaria, proveer herramientas e insumos a los diferentes grupos de trabajo, se garantiza una respuesta inmediata ante el deterioro de las vías o emergencias



viales (Emergencia Chalhuanca). Esto se traduce socialmente en demandar carreteras más seguras y disminuir los accidentes de tránsito.

Desde una perspectiva interna, la investigación busca honrar la labor de las cuadrillas de trabajo. Al organizar los almacenes a través de un Layout, se podrá identificar de manera más práctica los repuestos, herramientas y Equipos de Protección Personal (EPP). Asegurando que los trabajadores cuenten con los implementos necesarios, herramientas disponibles en el momento oportuno y con las medidas que minimicen sus riesgos laborales y mejoren su entorno de trabajo.

1.3.3 Justificación metodológica

Según Ñaupas Paitan et al., (2018) Considera que la justificación metodológica es “cuando se indica que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación puede servir para otras investigaciones futuras”. (p. 221).

Metodológicamente, la investigación es justificada ya que se utilizó rigurosamente métodos científicos, adoptando un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, además aporta el conocimiento académico estableciendo procedimientos que permitan encontrar la relación entre la gestión de almacenes y la operatividad organizacional.

El principal aporte metodológico de esta investigación radica en el diseño, la construcción y la validación del instrumento utilizado para obtener datos que posteriormente serán interpretados. El instrumento fue validado por expertos y presentó una confiabilidad aceptable, lo que garantizará la obtención de información objetiva y veraz.

De la misma manera, se afirma que la metodología utilizada servirá como un antecedente y referente metodológico para futuras investigaciones.

1.4 Ubicación y contextualización

1.4.1 Ubicación

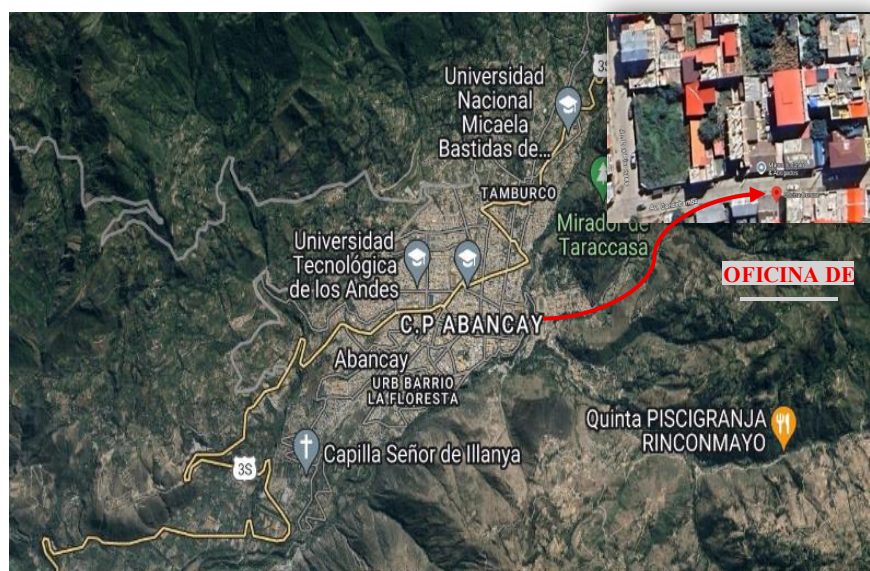
La presente investigación se desarrolla en la ciudad de Abancay, sin embargo, el proyecto de mantenimiento comprende regiones como; Ica, Ayacucho, Apurímac y Cusco. El servicio que presta la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE



SAC, 2024, abarca San Juan de Marcona – Nasca – Abancay – Cusco – Urcos. Comprendiendo un total de 757+000 km en constante mantenimiento.

Figura 1

Ubicación geográfica de la investigación 2024



Nota. Imagen obtenida de www.google.com/maps

En una de sus publicaciones de Rafo León (2024), se da a conocer la amplitud de este proyecto realizado por la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC.

Figura 2

Magnitud de la concesión y la ubicación de las estaciones



Nota. Esta figura es extraída de la página web de la empresa SURVIAL (<https://www.survial.com.pe/>).

Figura 3
Magnitud de la concesión a gran escala



Nota. Elaboración propia bajo el criterio de la publicación de (Rafo León, 2024, p. 6).

Las figuras mostradas hacen ver la realidad de cuánta es la magnitud conlleva esta investigación y de que departamentos son afectados en todo el proyecto que realiza la concesión SURVIAL.

1.4.2 Contextualización de la investigación

Anteriormente conocido como Graña y Montero S.A.A. El 12 de noviembre del año 2020, cambió de nombre a AENZA SAA. Una empresa dedicada a la construcción con sede en Lima. Gestionando proyectos emblemáticos como es el caso de la Línea 1° del metro de Lima. Responsable de un 10% de la producción de barriles de crudo en el Perú. Construcción e ingeniería de la nueva pista de aterrizaje y del terminal de pasajeros del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en Perú. También está insertada en el rubro de las inmobiliarias y del desarrollo de infraestructuras para el avance peruano. Una de las empresas más antiguas e importantes del Perú. Donde, además, cuenta con una cartera diversificada de sectores y mercados. Está presente en países como Perú, Colombia y Chile.



Donde cuenta con unidades de negocios como son;

a) UNNA infraestructura/ transportes

- 1° Línea del metro urbano (Lima)
- 3° Concesiones viales (NORVIAL, SURVIAL, CANCHAQUE)
- 1° Planta de tratamiento de agua (CHORILLOS – LIMA)

b) UNNA energía

- Cuenta con dos contratos para la exploración y producción de hidrocarburos ubicados en Talara y Paita (PIURA).
- Tiene una planta de tratamiento de gas natural y su procesamiento; esto está ubicado en Talara – Piura. Además, cuenta con la generación de energía eléctrica mediante Gas Natural Seco (GNS) y el tratamiento de Gas Licuado de Petróleo (GLP).
- Dispone además de ciertos terminales para almacenamiento de Hidrocarburos, en estos territorios realiza tanto como la recepción y la distribución de los Líquidos Refinados, tales como; Diesel, Gasolina, combustibles de Avión, combustibles para Barcos y otros tipos de materiales derivados. (Callao, Chimbote, Salaverry y Supe)

c) CUMBRA

Una de las Compañía más grande de Perú es CUMBRA, empresa dedicada a realizar proyectos de gran envergadura, cuenta con proyectos como;

- Operaciones en Perú, Chile y Colombia
- Cuenta con proyectos en minerías importantes tales como; Quillaveco - Moquegua (Perú); Quebrada Blanca Fase 2 (Chile); ampliación de la minería Toquepala - Moquegua (Perú); El Proyecto de Refuerzo Eléctrico en La Guajira – (Colombia); construcción de la infraestructura del Hotel Sheraton – Lima (Perú).

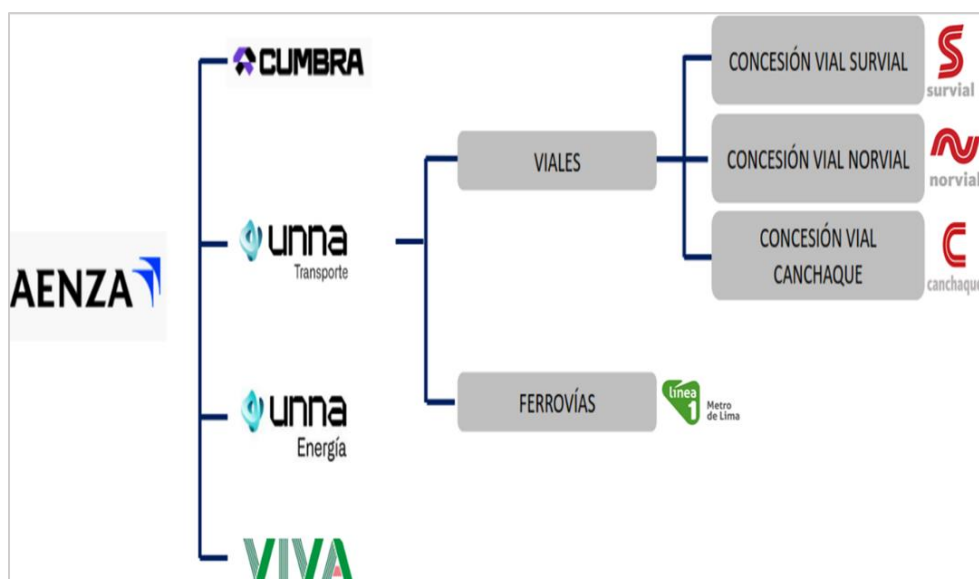
d) VIVA

VIVA es una compañía de la Corporación AENZA, especializada en el fomento y administración de proyectos de bienes raíces, destacando en el sector de viviendas, de interés social, facilitando ventas de lujos y departamentos económicos en lugares estratégicos en el Perú.



- Uno de los mayores desarrolladores de bienes raíces residenciales en Perú cuenta con departamentos en Breña, Comas, Callao, San Miguel, Piura y en otros lugares.
- Aporta en el desarrollo de las infraestructuras en el Perú, esto en el aspecto de Vivienda Social Sostenible
- Cuenta con proyectos de inmobiliario de urbanización en Huancayo y Caraballo.

Figura 4



Empresas parte de AENZA

Nota. Esta información fue obtenida de la página web <https://www.aenza.com.pe/inicio>.

La presente investigación solo abarcará, una de las concesiones con las que es ganadora SURVIAL, sin embargo, la empresa responsable de realizar los proyectos integrales para la concesión es UNNA TRANSPORTES SAC. Quien tiene la responsabilidad de realizar obras, operaciones y mantenimiento de infraestructura vial del tramo vial I, haciendo referencia al Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, (Perú – Brasil). Con una longitud total de 750 kilómetros, que atraviesa los departamentos de Ica, Ayacucho, Apurímac y Cusco sin considerar zonas urbanas como Abancay y Cusco. Iniciando el Km. 0+00 en San Juan de Marcona, continua hasta Nazca, atravesando por el Distrito de Puquio, además en ruta quedan Chalhuanca y la ciudad de Abancay, para finalmente dirigirse a la



ciudad de Cusco y terminando en el Distrito de Urcos, del departamento de Cusco. A su vez cuenta con un total de 8 peajes y 3 pesajes, 3 grúas de 10 toneladas y 10 postes SOS ante cualquier accidente. (SURVIAL, 2024)

La gestión de la concesión SURVIAL engloba una variada cartera de actividades que son:

a) Peajes

- Peaje de Marcona – (activo).
- Peaje Pampa Galera – (activo).
- Peaje Pampamarca – (inactivo).
- Peaje Pichirhua – (activo).
- Peaje Casacancha – (inactivo).

b) Pesajes

- Pesaje fijo Nazca – (activo).
- Pesaje móvil Iscahuaca – (inactivo).
- Pesaje móvil Anta- (inactivo)

c) Grúas

- Tramos de auxilio – todos activos.

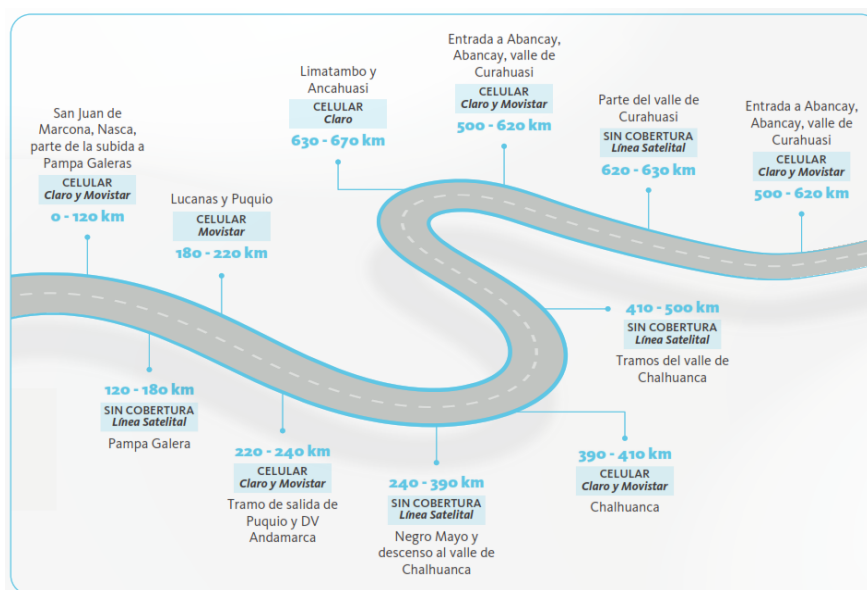
d) Poste SOS (Call Box)

A lo largo de la ruta a unos 10 km de distancia se encuentran ubicadas unos postes SOS, satelitales. Esto permitirá comunicarse con un centro de operaciones y seguridad vial donde están en la obligación de ayudar o socorrer al usuario.



Figura 5

Ubicación de los postes SOS



Nota. esta información fue extraída de la página web (SURVIAL, 2023, p.35).

e) Cuadrillas de trabajo

La empresa SURVIAL cuenta con cuadrillas de trabajo bajo responsabilidad de ingenieros responsables de campo, esto dividido en zonas.

- **Zonal “A” – mantenimiento rutinario (MAR) – almacén de Puquio**
 - Cuadrilla 1001 – Marcona -Nazca.
 - Cuadrilla 1002 – km.00+000 al km. 65+000 (Nazca – Vado).
 - Cuadrilla 1003 – km. 65+000 al km. 140+000 (Vado – Pampa Galeras).
 - Cuadrilla 1004 – km. 140+000 al km. 210+000 (Pampa Galeras – Puquio).
- **Zonal “B” – Mantenimiento Rutinario (MAR) – almacén Abancay**
 - Cuadrilla 1005 – km. 210+000 al km. 275+000 (Pampamarca).
 - Cuadrilla 1006 – km. 275+000 al km. 341+000 (Chalhuanca).
 - Cuadrilla 1007 – km. 341+000 al km. 411+750 (Casinchihua).
 - Cuadrilla 1008 – km. 411+750 al km. 800+000 (Abancay).
 - Cuadrilla 1009 – km. 800+000 al km. 869+350 (Puente Cunyac).
 - Cuadrilla 1010 – km. 869+350 al km. 917+000 (Limatambo) – almacén.
 - Cuadrilla 1011 – km.917+000 al km. 960+700 (Cusco).
 - Cuadrilla 1012 – km. 984+000 al km. 1019+600 (Urcos).

- **Variante Y Fallas Geológicas**
 - Km. 124+00 – Falla geológica (concluido).
 - Km. 907+170 – Falla geológica (activo).
 - Variante Urcos – Ferrovía (concluido).
- **Emergencias EVC**
 - Km. 190+800 – Emergencia Puquio – (concluido).
 - Km. 341+300 – Emergencia de Chalhuanca – (concluido).
 - Km. 890+500 – Puente Rio Blanco – Limatambo – (concluido).

Dentro de sus actividades también vale mencionar quien inspecciona y exige se cumplan algunas observaciones conocidas como PCI (Índice de Condición del Pavimento). La entidad supervisora: OSITRAN – es un Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte Públicos. Esta institución supervisa, controla, regula y fiscaliza las infraestructuras de transporte terrestre concesionadas como carreteras asfaltadas y vías férreas, las líneas 1 y 2 del Metro de Lima y Callao, también involucra el control a la hidro-vía amazónica. Actualmente esta institución supervisa 32 contratos concesionadas por parte del estado y explotados por empresas ganadoras en concurso público.

El ente supervisor de las actividades que realiza la concesión de SURVIAL es OSITRAN, cuya institución realiza las siguientes inspecciones:

- **Mantenimiento periódico**

Indicadores por revisar son:

- Rugosidad (sensación de movimiento vertical de la unidad vehicular – “temblor”).
- Deslizamiento (capacidad de una unidad vehicular en el momento del frenado sin deslizarse).
- Fisuras y grietas.
- Baches (evitando la existencia de estos).
- Retro reflectividad de señales.
- Limpieza de cunetas y alcantarilla
- Derechos de invasión de vías.

SURVIAL cuenta con un Plan de Gestión de Pavimentos, con ello determinan que trabajos se realizaran anualmente y en que lugares. Y lo más



importante es la reposición progresiva de pavimento, esto debido al tiempo de vida del asfalto que es afectado por la carga vehicular.

- **Mantenimiento rutinario.**

Esta en una de sus actividades realizar de manera constante lo siguiente:

- Patrullaje permanente (existe personal que recorre la carretera de marea constante verificando que no exista inconvenientes en la carretera, esto también involucra accidentes o problemas mecánicos).
- Limpieza de pavimentos y bermas (existen cuadrillas de trabajo que tienen la función de realizar la limpieza de ya sea de materiales, basuras, desmontes, rocas y arenilla en la carretera).
- Mantenimiento rutinario del pavimento (esto permite que no encuentres grietas o baches en el pavimento, para ello realizan parches, sellos y tratamiento de fisuras).
- Reposición de señales y guardavías: Estos materiales que están ubicados en la carretera suelen ser dañados, robados, chocados por unidades vehiculares. Lo cual es normal. Sin embargo, esta en una de sus actividades cambiar o reponer de ser la necesidad para otorgar mayor seguridad a los usuarios.

CAPITULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de la investigación

2.1.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

2.1.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre el proceso de recepción en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.
- Conocer la relación que existe entre el proceso de almacenamiento en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.
- Indicar la relación que existe entre el proceso de movimientos de existencias de la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

2.2 Hipótesis de la investigación

2.2.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

2.2.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el proceso de recepción en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.



- Existe una relación significativa entre el proceso de almacenamiento en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.
- Existe una relación significativa entre el proceso de movimientos de existencias de la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

2.3 Operacionalización de Variables

Para la operacionalización de las variables, es necesario mencionar las variables:

Variable 1: Gestión de almacenes. La gestión de almacenes es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semielaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados. (Rubio Ferrer y Villaroel Valdemoro, 2012, p. 10).

Variable 2: Operatividad organizacional. Gómez, (2024), “Las operaciones en una empresa son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de esta que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes, considerando cada vez más la sostenibilidad en sus procesos. Podríamos decir que son la “forma de hacer las cosas dentro de la empresa”, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas”

Tabla 1

Operacionalización de variable de investigación

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
1. Gestión de Almacenes	La gestión de almacenes es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semielaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados. (Rubio Ferrer y Villaroel Valdemoro, 2012, p. 10).	1.1. Recepción de materiales	1.1.1. Inspección de Epps 1.1.2. Inspección de la mercancía 1.1.3. Verificar documentación 1.1.4. Descarga de mercancía 1.1.5. Ingreso del material al sistema	Ordinal 1. Siempre 2. Casi siempre 3. Ocasionalmente 4. Casi nunca 5. Nunca
		1.2. Almacenamiento de materiales	1.2.1. Clasificación por tipo de producto 1.2.2. Diseño de almacén 1.2.3. Frecuencia de inspecciones en almacén 1.2.4. Control de Existencia	
		1.3. Movimiento o despacho	1.3.1. clasificación por tipo de carga 1.3.2. Mover mercancía de almacén 1.3.3. Tiempo en entrega 1.3.4. Trazabilidad de materiales 1.3.6. Gestión de datos en almacén 1.3.7. Inventario físico	
2. Operatividad organizacional	“Las operaciones en una empresa son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de esta que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes, considerando cada vez más la sostenibilidad en sus procesos. Podríamos decir que son la “forma de hacer las cosas dentro de la empresa”, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas” Gómez, (2024),	2.1. Estructura organizativa	2.1.1. Definición clara de roles 2.1.2. Definición de las responsabilidades	Ordinal 1. Siempre 2. Casi siempre 3. Ocasionalmente 4. Casi nunca 5. Nunca
		2.2. Procesos operativos	2.2.1. Procedimientos 2.2.2. Inspecciones 2.2.3. Programación	
		2.3. Gestión de recursos	2.3.1. Recursos humanos 2.3.2. Recursos materiales 2.3.3. Recursos financieros 2.3.4. Gestión de maquinarias 2.3.5. Gestión de herramientas	
		2.4. Calidad y seguridad	2.4.1. Calidad 2.4.2. Protocolos de seguridad 2.4.3. Capacitaciones	



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes internacionales

En la investigación de Arakaza Hura & Jean de Dieu, (2024), realizo un estudio con título “Efecto de la gestión de almacenes en el rendimiento organizacional de una empresa manufacturera. El caso de Cimerwa Limited en el distrito de Rusizi, Ruanda”, la República Democrática del Congo (RDC). Realizo la investigación con el propósito de analizar el efecto de la gestión de almacenes en el desempeño organizacional de una empresa manufacturera. El objetivo general fue analizar el efecto de la gestión de almacenes en el desempeño organizacional en una empresa manufacturera. Para ello se basaron a una metodología con un enfoque cuantitativo, un diseño aplicado y el uso de un instrumento que se aplicó 166 con un muestreo intencional.

Según su técnica de recolección aplicada obtuvo lo siguiente:

- En conclusión, los hallazgos revelaron una relación positiva entre la gestión del almacén y el rendimiento organizacional de Cimerwa; así, el almacén de Cimerwa traslada, almacena, rastrea y envía artículos, y estas cuatro funciones conforman sus cuatro amplias categorías de equipos: almacenamiento, manejo de materiales, empaque y envío, y equipos de codificación de barras.
- Los coeficientes para estas técnicas fueron estadísticamente significativos ($p < 0,05$), lo que indica que su utilización tiene un efecto significativo en el rendimiento organizacional. Por lo tanto, se rechazaron las hipótesis nulas (H_{o1} , H_{o2} y H_{o3}). El inventario, el manejo de materiales, la automatización y la optimización tienen un efecto significativo en el rendimiento general de Cimerwa Limited en el Distrito de Rusizi.



Para Loay M. Salhieh, (2024) en su investigación publicada en la revista “Nivel de madurez del almacén y eficiencia operativa” en la Universidad Alemana Jordana (GJU), Ammán, Jordania, Exploro la relación entre el nivel de madurez del almacén y la eficiencia operativa en el contexto de un mercado emergente, específicamente Jordania, El estudio pretendió esclarecer cómo los diferentes niveles de madurez impactan el rendimiento del almacén, con especial atención a la eficiencia operativa. La metodología encontrada es de nivel básico exploratorio, con un diseño correlacional y con una población 202 empresas logísticas.

De acuerdo con los resultados obtenidos obtuvo lo siguiente:

- Los hallazgos revelan que los niveles de madurez del almacén influyen significativamente en la eficiencia operativa del almacén.
- La investigación demostró una relación positiva creciente entre la madurez del almacén y eficiencia operativa en empresas logísticas, lo que implica incorporar estrategias como el JIT y ABC.

En la revista publicada por la Universidad de Sonora en México, presentan un ensayo para desarrollar un sistema de control de inventarios, dicha investigación fue realizado por Corella Parra y Olea Miranda (2022), este estudio que realizaron lleva por título, “Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego. En donde su principal objetivo es desarrollar y aplicar una metodología para el control de inventario que permita mejorar el flujo de materiales en almacén, obtener registros precisos y confiables, monitorear de forma activa las existencias y controlar niveles de inventario mediante un sistema de clasificación, reorganización de inventario, controles internos y un sistema computarizado de control. Tuvo una investigación de tipo aplicada a través de revisión de trabajos ya realizados. Además, realiza investigación documentaria con lo que llegó a aplicar el método de clasificación ABC, el cual se adecua en lo práctico de manera perfecta.

Llegando a los resultados:

- El resultado de monitorear el porcentaje de satisfacción por 12 semanas antes y después de la implementación del sistema de control de inventario, con un promedio de 81 % previo a la implementación y un 93 % posterior a este; un

aumento del 12 % de satisfacción general de los clientes frente a la disponibilidad de producto y del proceso de preparación de pedido.

- El principal obstáculo no es planear o ejecutar una solución, es convencer a las empresas, mostrar que existe la posibilidad de mejorar y que no solo favorece al factor económico, también la calidad de vida laboral. No intentar cambiar la cultura organizacional, políticas o ideologías en un instante, se necesita adaptarse al ambiente laboral y conocer el problema de forma directa y en su estado natural. Soluciones hay muchas, lo difícil es elegir.

3.1.2 Antecedentes nacionales

Para Quicaña Cangana y Vite Méndez (2021), en su trabajo de investigación con título “Gestión de almacén para aumentar la productividad en el área de despacho de una empresa COPACKER, Villa El Salvador, 2021”, en donde tuvo un objetivo general determinar cómo la gestión del almacén aumenta la productividad en el área de despacho en una empresa COPACKER, Villa El Salvador, para el año 2021. Para ello se aplica la siguiente metodología, realizo un tipo de investigación aplicada, con un diseño experimental, con un muestreo no probabilístico, debido a que el número de clientes varia demasiado y una técnica de la observación y como instrumento se optó la creación de fichas de registro de recepción.

Tras su estudio realizado el investigador logro encontrar la siguiente información;

- Con respecto al objetivo general determinar cómo la gestión de almacén aumenta la productividad en el área de despacho en una empresa copacker, Villa El Salvador 2021, se concluye que se incrementa la productividad luego que en la medición pretest se tuvo un 73% de productividad y en la medición posttes se obtuvo un 93%, porque se optimizó el tiempo de las actividades de los operarios.

La investigación realizada por Zavaleta Mori y Ramírez Pezo (2018) en Perú, tiene un parecido a la investigación que está realizando, ya que el título de su investigación es “Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, para el año 2018”, sin embargo, el objetivo principal que proponen los autores es determinar la relación



de la gestión de almacenes con la productividad laboral de la empresa Viza constructores S.A.C., Juanjui, 2018, contando una población y muestra de 24 colaboradores, y un tipo de investigación aplicada y un nivel de investigación correlacional ya que cuenta con dos variable. Con respecto a su diseño de investigación fue no experimental de corte transversal y una técnica e instrumento como fichas (fichas textuales e informes), encuestas (cuestionario).

De acuerdo con la recolección de la información se obtuvo lo siguiente:

- Se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.883), concluyendo que existe relación entre la gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, 2018.
- Bajo nivel de productividad, debido a que el personal es deficiente en sus labores, siendo un factor causante la falta de procedimientos claros que le permitan ser eficientes, así mismo el poco control y monitoreo a las actividades del personal ha hecho que existe un alto nivel de conformismo.
- No existe una buena gestión de almacén, debido a que existe deficiencias, no logra cumplir a cabalidad con sus compromisos, falta de un adecuado control de la entrada y salida de materiales, deficiente control del stock de inventarios, lo que ha conllevado a deficientes e inadecuados inventarios.

Según la investigación realizada por Llanos Vilcanqui, (2022), Gestión de almacenes para incrementar la productividad del área de almacén de la sociedad de beneficencia de Puno, 2022. Quien realiza una investigación cuyo objetivo principal fue determinar la forma en que la gestión de almacenes incrementa la productividad del área de almacén de la Sociedad de Beneficencia de Puno 2022.

Su metodología aplicada fue con un enfoque cuantitativo, y con un alcance descriptivo – explicativo diseño cuasi experimental y método deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 70 pedidos en total, 52 pedidos fueron de alimentos y 18 de aseo.

Tras obtener los resultados llego a las siguientes conclusiones:

- Una correcta gestión de almacenes si incrementa la productividad del área de almacén de la Sociedad de Beneficencia de Puno, debido a que, al iniciar la



investigación, durante los meses de septiembre y octubre del año 2022, la medición de productividad de los almacenes de aseo y alimentos fueron de 43,31% y 50,16% respectivamente, y después de las mejoras los porcentajes aumentaron a 77,11% y 82,07% en cada almacén.

- Se sugiere a la Gerencia de la Sociedad de Beneficencia de Puno que, en coordinación con las áreas de abastecimiento y almacén, actualice su “Manual de procedimientos” tomando en cuenta como una de las fuentes de su elaboración el manual propuesto en esta investigación, ya que es una propuesta contrastada con la realidad con resultados muy positivos.

Silva Valverde y Silva Valverde (2021), en su trabajo de investigación titulado “*Implementación de la gestión de almacenes de inventarios para la reducción de costos operativos en la empresa consorcio Sullana S.A.,C año 2020*”, resalta como objetivo general implementar una gestión de almacenes e inventarios que evite tener que incurrir en sobrecostos, por lo tanto el tipo de investigación que se desarrollo es de nivel experimental y enfoque cuantitativo, en el cual utilizo el método de la encuesta, la revisión documental y la observación de la empresa.

Llegando a la conclusión:

- Se logró tener una reducción de costos equivalente a 63.45%, ello respecto a los costos de inventario, almacenamiento y sobrecostos, siendo así que los resultados señalen una propuesta idónea para la investigación.

3.1.3 Antecedentes regionales y local

Tras una investigación en la ciudad de Abancay por parte de Cruz Limasca (2024), con título “Control de inventario y su relación con la gestión administrativa en la empresa constructora ENHAFJA JVM”, Abancay para el año 2024”. Logro encontrar una relación favorable entre sus variables, considerando como un objetivo general de determinar la relación que existe entre el control de inventarios y la gestión administrativa en la empresa constructora ENHAFJA JVM, Abancay 2024. A su vez realizo en su investigación una metodología en donde el tipo de investigación fue de tipo básico y un nivel de investigación correlacional, además de tener un diseño de investigación no experimental transaccional conto con una población de 100 colaboradores de las cuales tomo



como una muestra un total de 80 colaboradores quienes fueron sometidos a una serie de preguntas bajo un cuestionario.

Los resultados que pudo obtener fueron:

- Se encontró que el control de inventarios se relaciona positivamente con la gestión administrativa en la empresa constructora ENHAFJA JVM en Abancay durante el año 2024. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) entre estas dos variables fue de 0,635, lo cual indica una correlación positiva moderada y significativa a un nivel de 0,01 ($p < 0.01$). Esto significa que a medida que mejoraba el control de inventarios en la empresa, también mejoraba la gestión administrativa de forma proporcional.
- Con relación al objetivo general se ha encontrado una correlación significativa entre el control de inventarios y la gestión administrativa. Esto indica que un mejor control y manejo de los inventarios se asocia con una gestión administrativa más efectiva. Lo que muestra una relación muy alta entre ambas variables.

En la investigación realizada por Ramírez Palomino (2018), en la ciudad de Talavera en Andahuaylas, busco encontrar la relación entre dos variables. El tema en estudio fue “Gestión de almacén y su relación con el control de calidad en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.”, Talavera Andahuaylas, Apurímac-2018”, donde tuvo como objetivo principal el determinar la relación entre la gestión de almacén y el control de calidad en la empresa como variables principales, para ello tuvo una metodología con un enfoque cuantitativo y de tipo básico, con un diseño de investigación transaccional correlacional no experimental. Con una población de 114 colaboradores de las cuales 12 fueron trabajadores y 102 fueron clientes, sin embargo, se contó con una muestra de 71 colaborados las cuales fueron encuestados a través del presente cuestionario.

Los resultados de la investigación arrojaron lo siguiente:

- De acuerdo con el 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%.

- En la 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.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Definición de almacenes

De acuerdo con Hernández Muñoz (2020), se describe el almacén como una instalación física, estructurada, diseñada y destinada al almacenaje, la manipulación, el mantenimiento y la conservación de productos considerados como materiales, existencias, mercancías o ítems. Este espacio está equipado con estanterías o parihuelas. Consideradas como ubicaciones físicas, también es el lugar donde se genera información las cuales posteriormente serán procesados por Software muy sofisticados que permitirán tener un mejor control (p.27).

Los almacenes suelen considerarse un mal necesario debido a su importancia y soporte que puede brindar esta área, además el contar con un almacén te da muchas ventaja ante la competencia, entre una de ellas es; una mejor organización y distribución de los materiales existentes, facilitan la correcta conservación de las existencias, hacen posible la utilización racional de los recursos y en muchas oportunidades forman parte del proceso productivo o son áreas necesarias para tener un mejor control de lo que puede contar la empresa. Por ello, en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTES SAC, resulta necesaria la intervención de esta área en puntos estratégicos debido a la magnitud del proyecto.



3.2.2 Definición de la gestión de almacenes

Para Cerrón (2022), quien cita a Bureau (2011, p. 63), la gestión de almacenes “es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semielaborados o productos terminados, incluye el tratamiento de la información generada (...)” (p. 33).

Esa misma idea lo comparte Rubio Ferrer y Villaroel Valdemoro (2012), en su libro “Gestión de pedidos y stock”, en donde da a conocer algunos beneficios que puede brindar la correcta gestión de los almacenes; (p.10).

Beneficios de la gestión de almacén:

- Reduce los costes de almacén evitando la acumulación innecesaria de materiales con baja rotación.
- Mejora el servicio al cliente mediante la aceleración del proceso de gestión de pedidos.
- Optimiza las operaciones de almacén, suministrando datos de inventario generados tras el retiro de los materiales.
- Permite optimizar la distribución del almacén y la utilización del espacio.

Según Ramírez Fominaya (2025), define la gestión de almacenes como “La gestión de almacenes es una parte de la función logística que trata de garantizar el suministro continuo de materiales desde el proceso de recepción, hasta su punto de consumo final, a partir de la organización de todos los recursos (humanos y materiales) necesarios dentro de una instalación logística, que a su vez abarca los procesos de recepción, clasificación y almacenamiento, preparación de pedidos y expedición”. Ramírez Fominaya da a entender que los almacenes se encuentran en constantes cambios. A medida que un almacén se vuelve más complejo, la empresa tiende a optar por nuevos procesos de gestión. Esto se logra mediante el uso de software de gestión y almacenamiento (SGA), lo que le permite automatizar algunos procesos y suprimir errores humanos.

Para Rubio Ferrer y Villaroel Valdemoro (2012), la gestión de almacén es clave y de suma importancia para determinar en gran medida la estructura de los costes. Ya que cada existencia representa un monto determinado y la acumulación



excesiva de materiales puede llevarte a una crisis temprana. (Caso de la empresa KTM 27-11-2024).

La importancia de este término (Gestión de almacenes) radica en la supervisión de las operaciones continuas en un almacén, garantizando la correcta recepción, manipulación y distribución eficientes y eficaces de las existencias o materiales con los que puede contar una organización. Además, cabe mencionar que puede abarcar diversas actividades; como la gestión de inventarios, procesamiento de la información que puede generarse en el ambiente, procesos de atención de pedidos y su correcto embalaje, distribución interna de los materiales según protocolos de seguridad o procedimientos que pueden existir en la organización. La gestión de almacenes es un componente fundamental dentro de la cadena de suministro, cumpliendo el rol de controlar el almacenamiento y el movimiento de las existencias en sus ambientes y de procesar la información asociada en las entradas y salidas de materiales, incluyendo el envío, la recepción, el almacenamiento y la preparación de pedidos.

Gestionar un almacén implica la organización, coordinación, liderazgo y supervisión de las tareas relacionadas con el almacenaje de accesorios, productos, insumos o materiales. Como una de sus funciones es realizar el almacenaje, la gestión y el reparto de inventarios, además de mejorar procesos para incrementar la eficiencia y disminuir gastos.

La excesiva demanda por parte del consumidor está orientada en algunos puntos clave, tales como: mejorar la calidad ya sea del bien o servicio, contar con aparatos muy sofisticados tecnológicamente que permitan al usuario ser parte del proceso, precio justo, menor tiempo de entrega, menor error, entre otros.

En la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTES, se considera cliente al usuario que transita por la carretera Andina Sur (Panamericana Sur). Con ello, podría decirse que los clientes de las autopistas pueden quedar satisfechos o no, según la comodidad que sienten al viajar por estas rutas asfálticas. Nada garantiza una calidad total de la labor que realiza la concesión, sin embargo, se busca mejorar los puntos débiles.

De acuerdo con Cruz y Ulloa (2016, p.41), un rol interesante que debe cumplirse y desarrollar una buena gestión de almacén que contiene una variedad de



productos donde se debe cumplir correctamente su misión, para ello debe cumplir los siguientes requisitos:

- Facilitar una recepción ágil, cómoda, confortable y, sobre todo, rápida de los productos que lleguen al almacén.
- Contar con las instalaciones apropiadas, con espacios libres, para que puedan ser transitados dentro del almacén y mejorar su rendimiento.
- Almacenar según el tipo de productos que va a recibir.
- Comparar o verificar que el artículo descargado cumpla con los detalles mencionados en el requerimiento.

Además, en el proceso de almacenamiento, es necesario conocer qué tipo de material o producto es el que se está recepcionando y donde puede ser el lugar indicado de almacenaje, para ello es de vital importancia contar con el personal idóneo y capacitado.

Una gestión adecuada del almacén garantiza que las mercancías se almacenen de forma eficiente y sean fáciles de ubicarlos, ya que esto puede reducir el esfuerzo y el tiempo dedicado a su manipulación de las existencias. Tener gestionado un almacén implica mejorar temas de inventario, reducir mercancías innecesarias, precisa ubicaciones estables y facilita los procesos que tienen como función.

La gestión eficaz de los almacenes radica en la rapidez, precisión y económico en los pedidos realizados por diversas áreas, vinculando una eficiencia garantizada con respecto envío del material y su posterior procesamiento de la información en un Sistema de Gestión de Almacenes (SGA).

3.2.3 Características de un almacén

Algunas características muy importantes para destacar son los siguiente;

Según Luis Aníbal Mora, quien es citado por (Cruz Fontecha & Ulloa Usme, 2016), las características que mencionan estos autores consideran que los almacenes se ven afectadas por diversos factores que influyen indirectamente:

- a) **El comercio electrónico;** debido al incremento de los avances tecnológicos, un almacén debe ser bien equipada y contar con SGA, muy sofisticados que



permitan mantener actualizado la información que se maneje dentro de este ambiente.

- b) **La globalización;** esto permitiendo que las personas cada vez sean más exigentes con respecto a un producto que pueda existir al otro lado del mundo. Ello implica que cliente o usuario quieran disponer de un producto de manera más rápida.
- c) **Ubicación;** este factor puede considerarse uno de los puntos más importantes, ya que un almacén debe ser bien ubicada y en lo posible sea de fácil acceso al cliente o usuario
- d) **Diseño;** en este punto es necesario tener en cuenta la distribución y las dimensiones del almacén y los pasadizos.

Los avances en el área de almacén han sido claros y muy notorios, ya que no solo se trata de instalaciones destinadas a almacenar y acoger, sino que se transforman en centros de servicio donde se debe tener un menor riesgo de error y una eficiencia superior en el manejo de un pedido, esto debe ser de manera rápida y precisa, en la actualidad ya existen almacenes que realizan todo el proceso de manera automática y de forma robotizada, a pesar de ello es necesario contar con el personal capacitado y preparado para ejercer esta labor. (Cruz Fontecha & Ulloa Usme, 2016, p.41).

Es necesario destacar la importancia de tener un almacén bien gestionado, según el autor Luis Aníbal Mora, los errores que pueden suceder en almacén generan posteriormente información imprecisa. Además, la gestión de almacén muestra la eficiencia y eficacia de los procedimientos, pedidos, entregas, seguimientos, reposiciones y recepciones estos deben estar ligadas a un proceso de control en almacén.

3.2.4 Clasificación del almacén

En la actualidad el consumo de cualquier bien se ha incrementado, hoy en día la demanda de un bien es muy elevada en comparación a lo que se consumía años atrás o décadas atrás. Por ello mencionar la clasificación de los almacenes se adaptan a las nuevas demandas que existen en el mundo.

Para Mauleon, (2023, p. 4) menciona algunas clasificaciones de los almacenes que hoy por hoy podemos encontrar.



De acuerdo ello, se tomará en consideración los productos que utiliza la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTES, se mencionará líneas abajo.

a) Según su naturaleza del material o producto.

- Almacén de materias primas: Piedra chancada, arena fina, piedra clasificada, piedra over.
- Almacén de semielaborados: Emulsión asfáltica de rotura lenta, Emulsión asfáltica de rotura rápida.
- Almacén de productos terminados: Todos los materiales almacenados. Se menciona que el almacén de Abancay alberga un aproximado de 870 ítems de variedad de productos. Mientras que el almacén de Puquio alberga un aproximado de 580 ítem, esta información es al 2024.
- Almacén de piezas de recambio: Repuestos y accesorios utilizados por el área de Equipos, neumáticos, grasas, filtros y algunos componentes como aceite de 2T para el engrase de las maquinas podadoras.

Rubio y Villaroel (2012), estos almacenes que son clasificados por los ya mencionados pueden ser considerados según su relación con el flujo de producción, además, Rubio Ferrer y Villaroel Valdemoro, menciona que existen dos tipos más de almacenes dentro de esta clasificación;

- Almacén de preparación de pedidos y distribución: tiene como finalidad acondicionar el producto terminado y ponerlo a disposición del usuario.
- Almacenes de categoría de materiales auxiliares, destinados a almacenar repuestos, productos de limpieza, útiles de escritorio, entre otros. Esto se debe a su influencia indirecta en la actividad principal.

b) Según su función logística.

- Almacén regulador: consideremos el almacén regulador, como el almacén que se encuentra en la ciudad de Lima, el cual es la primera recepción de todos los productos para luego ser enviados a los diferentes proyectos o concesiones.
- Almacén de delegación: el almacén de Abancay se puede considerar como un almacén de delegación, esto debido a que es el punto de llegada de gran parte de los materiales y posteriormente serán retirados de acuerdo con lo solicitado.



- Almacén plataforma o almacenes en tránsito: (Cross-docking), distribución sin stock, consiste en que una unidad móvil (camión carguero o tráiler) llega diariamente o en fechas pactadas durante la semana con los pedidos de los clientes. El caso de SURVIAL – UNNA TRANSPORTE, suele darse con los pedidos del área de producción, en este grupo encontramos la emulsión en sus diferentes presentaciones, cemento, agregados sacados de la cantera y algunos materiales que son pedidos puntuales.
- Almacén de depósito: La concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE cuenta con depósitos temporales a lo largo del proyecto. Cuenta con un total de 12 depósitos temporales donde almacenan sus materiales retirados de almacén. Actualmente dos depósitos temporales están siendo propuestos para que pasen a ser áreas de almacén, esto para mejorar el control con materiales que se almacenan en puntos alejados de los almacenes de Abancay y Puquio. Dichos depósitos propuestos serían el depósito temporal ubicado en el distrito de Limatambo – Cusco y el depósito temporal ubicado en el distrito de Cotaruse – Aymares – Apurímac.

c) Según las manipulaciones

- Almacenes en bloque; materiales almacenados en bloques o uno sobre el otro; esto sucede a menudo en los materiales como la microesfera, pinturas, guardavías, tachas viales, señales viales, neumáticos y algunos materiales que lleguen en volúmenes elevados.
- Con estanterías: En su mayoría, los materiales de tipo B y tipo C, (método ABC) son almacenados en estanterías metálicas.
- Automáticos: También se consideran almacenes inteligentes. En la concesión no se aplica este tipo de almacenamiento. Por lo usual, son utilizados en almacenes como; Amazon, Alibaba y empresas industriales.

d) Según el tipo de anaqueles o estanterías.



- Estanterías convencionales: Este diseño es más casual y fácil de instalar; son anaqueles empotrados a una pared para ser fijados. Cuenta con niveles para su mejor ordenamiento. Además, estos suelen ser colocados en un solo sentido para aprovechar los pasadizos y ser transportados de manera más práctica. Ya dependerá de una buena gestión de almacén para asignar ubicaciones en cada estantería u optar por el método caótico, es decir, colocar los materiales de manera empírica.

En la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTES, se está realizando un método más ordenado de los almacenes; para ello, se logró colocar ubicaciones a cada anaquel para su fácil disposición. A continuación, se mostrará una estructura de cómo ha de ser los almacenes convencionales.

Figura 6

Estantería convencional

ESTANTERIA A						PASADIZO	ESTANTERIA B					
E	1	E	2	E	3		E	1	E	2	E	3
D		D		D			D		D		D	
C		C		C			C		C		C	
B		B		B			B		B		B	
A		A		A			A		A		A	
PASADIZO							PASADIZO					
ESTANTERIA C							ESTANTERIA D					
E	1	E	2	E	3		E	1	E	2	E	3
D		D		D			D		D		D	
C		C		C			C		C		C	
B		B		B			B		B		B	
A		A		A			A		A		A	

Nota. Elaboración propia.

En SURVIAL – UNNA TRANSPORTES, la gestión de almacenes se adopta de una manera ordenada, donde su allanamiento se rige por ubicaciones establecidas. En el cuadro anterior se muestra la estructura o el diseño de los almacenes ubicados en Abancay y Puquio, en donde las ubicaciones están asignadas de la siguiente manera:

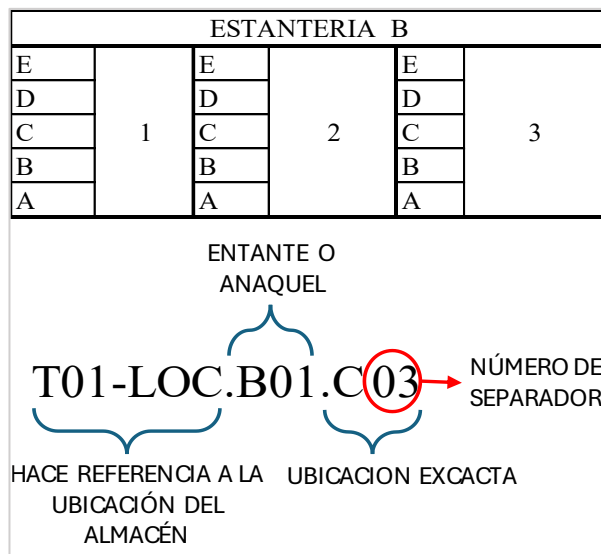
- T01-LOC.A01. A01
- ABY-TI-LOC.A01. A01
- N01-LOC.A01. A01

Donde:



Figura 7

Explicación del funcionamiento de la estantería convencional



Fuente: Elaboración propia.

Cabe mencionar que la concesión cuenta con dos almacenes físicos activos y cuatro almacenes virtuales separados para un mejor control de las cuales tiene la denominación de:

- T01-LOC: Almacén de Abancay.
- ABY-TI-LOC: Almacén de TI en Abancay.
- N01-LOC: Almacén de Puquio.

En SURVIAL – UNNA TRANSPORTES existe un almacén de Equipos el cual está considerado como CEQ C301 – (Central de Equipos), el cual aún no está registrado con las ubicaciones que se menciona líneas arriba.

3.2.5 Layout o diseño de un almacén

El Lay-out o diseño de un almacén es una pieza fundamental para disponer estratégicamente en la planificación dentro de Almacén. Entre otros beneficios, su diseño adecuado facilitará un flujo ordenado y eficaz de productos, equipos y personas. (Pérez Gosende, 2015, p. 534).

Para Rubio y Villaroel (2012), el layout “Es la parte técnica más delicada del diseño de un almacén, ya que condiciona de forma permanente su funcionamiento”. *Un depósito alimentado continuamente de existencias tendrá*



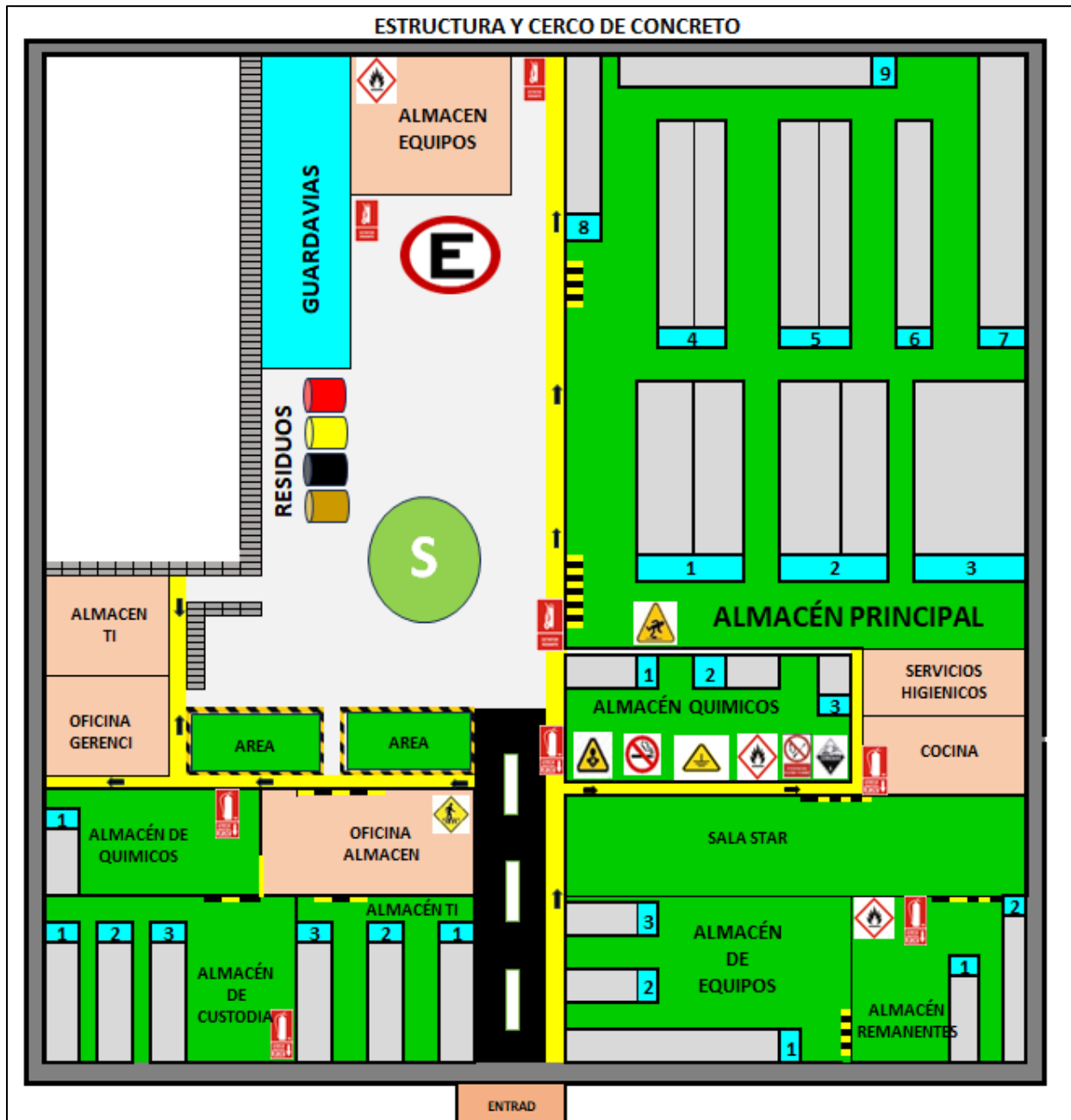
unos objetivos de layout tecnológicos diferentes a otro depósito que almacena materias primas para una empresa que trabaje bajo pedido”.

Una definición más exacta del layout de un almacén es una representación gráfica del diseño y distribución de los elementos dentro de un espacio de almacenamiento. Esto permite reconocer de manera más exacta los puntos estratégicos con los que cuenta un ambiente. Además, involucra la optimización del flujo de mercancías, la eficiencia en la gestión y la seguridad. Existen varios tipos de lay-outs dependiendo de las necesidades específicas de cada almacén, pero en general deben tener en cuenta factores como el tipo de productos o material, el volumen de entrada de los materiales y salida de estos, también puedes encontrar puntos como la ubicación de los extintores o la ubicación de los residuos o desechos. También menciona el espacio disponible y los métodos de almacenamiento, todo ello gráficamente.



Figura 8

Lay-aut almacén UNNA TRANSPORTES (ABANCAY)



Nota. Elaborado por Hernán Vilca Mallqui y Alexander Quivio Cruz (*Lay uot para la empresa UNNA TRANSPORTE*).

3.2.6 Procesos de gestión de almacén

El puesto de almacén exige diversas funciones que son fundamentales para la empresa, entre los tres procesos básicos o importantes se puede resaltar la recepción, el almacenamiento y despacho:

a) Procesos de recepción

Para Hernández Muñoz (2020), menciona que una de las cualidades que es indispensable en cualquier almacén es de dar recepción todo material que ingrese con un documento formal, este proceso es considerado el primer paso para que un material ingrese a las instalaciones, los documentos que se sugiere pueden ser factura o guías de remisión estos siempre deberán ser acompañada con la orden de compra. Seguido del mismo proceso, se procede a la descarga de los materiales de forma cuidadosa; este proceso puede darse de manera manual o mediante la utilización de máquinas, de ser necesario (p. 34).

Esta recepción se puede realizar de diversas formas, por bultos o al detalle, a ciegas o convencionalmente, en el proyecto SURVIAL – UNNA TRANSPORTE se realiza de forma detallada a su vez un punto importante en este proceso es verificar que los materiales descargados cumplan con los estándares solicitados. Según el flujo de recepción de la empresa en estudio, el primer paso es revisar los correos, en donde se mencionan los ítems que están prontos a llegar, los cuales son considerados materiales en tránsito y podrán ser visualizados en la plataforma ORACLE. Esto permite dar una alerta al personal de almacén, donde podrá tener información de cuáles serán los materiales que llegaran y en qué cantidad vendrá, a su vez en el correo deberá adjuntar la Guía de Remisión emitida por el almacén central donde llega todos los productos de la compañía, posteriormente será enviado a cada proyecto que cuenta esta concesión.

b) Proceso de almacenamiento

Esta parece ser la labor fundamental en el almacén. Según Hernández Muñoz (2020), una de las funciones principales del área de almacén es mantener apropiadamente acopiadas las mercancías, cada material puesto en su lugar



que corresponda. El proceso de almacenamiento corresponde a la operación posterior a la recepción de los materiales, consiste en almacenar cada ítem de forma organizada, con el propósito de ser atendido cuando cada usuario lo requiera. (p. 38).

Llegados los materiales, se procede a seleccionar los productos para su correcto almacenamiento. Derivando de acuerdo con qué almacén será puesto, para ello es necesario contar con cuáles serán las ubicaciones donde serán puestas, la empresa SURVIAL - UNNA TRANSPORTES, cuenta con ambientes de almacenamiento separados y denominados de la siguiente manera;

- CEQ (Central de Equipos).
- T01 (Almacén de Productos alternativo).
- T01-LOC (Almacén de General) y (Productos químicos).
- ABY-TI-LOC (Almacén de materiales tecnológicos y activos).
- PNC-LOC (Almacén de productos no conformes).
- REM-LOC (Almacén de productos en remanentes).
- CUSTODIA (Almacén de productos con devolución) (por crear).

Posteriormente se mostrará un flujograma del proceso que realiza la empresa SURVIAL - UNNA TRANSPORTES.

c) Proceso de despacho (movimiento)

El proceso de despacho desde la descripción de Hernández Muñoz, (2020) es:

- La orden de despacho: En este proceso, lo más correcto es dar prioridad a los productos con ingresos anteriores (FIFO), con la finalidad de evitar fechas de vencimiento o mermas. Con ello, asegura un control de los materiales que cuenta, garantizando una selección previa del producto, permitiéndole una mejor rotación de los materiales.

En esta etapa del proyecto SURVIAL – UNNA TANSPORTE se establecen unos pasos a seguir. Lo primero es solicitar el pedido a través de un Vale de Salida Físico o Virtual, mediante correo electrónico por parte del área que lo solicite. Posterior se realiza la verificación de las firmas, tales como la firma



del que lo solicita y la firma de un personal autorizado que deberá estar en un plan de firmar autorizadas (es necesario contar con un listado de los personales autorizados por la gerencia). Esto permitirá tener un mejor control en el momento de la digitación del vale y en futuras auditorías. Finalmente, la correcta forma de despacho es atendiendo los stocks anteriores para evitar vencimientos o pérdidas a futuro como hace mención el autor Hernández.

En SURVIAL – UNNA TRANSPORTE, el área de Almacén mantiene la política del FIFO por sus siglas en inglés ("First In, First Out"), es decir; “primeros en entrar, primeros en salir”.

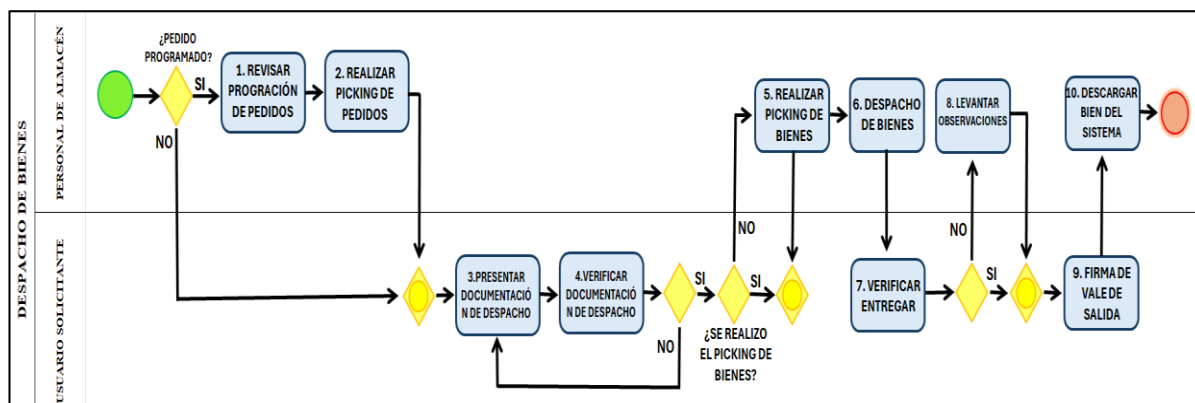
Seguidamente se mostrará un flujograma del proceso de salida del material.

3.2.7 Flujograma de despacho de materiales en un almacén

Consideremos este proceso como un mapa que te permitirá dar los pasos a seguir para realizar la correcta atención de los materiales que serán retirados en el almacén.

Figura 9

Flujograma de despacho de materiales almacén UNNA TRANSPORTES



Nota: Elaboración propia, de acuerdo con la revisión de sus procedimientos de la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTES, extraída de las políticas internas de la empresa.

3.2.8 Flujograma de recepción de materiales en un almacén

Consideremos el flujograma como un resumen de las funciones que se deben realizar en el proceso de recepción de materiales en el almacén; además, esto responde a una de sus características en la mayoría de los materiales que ingresan

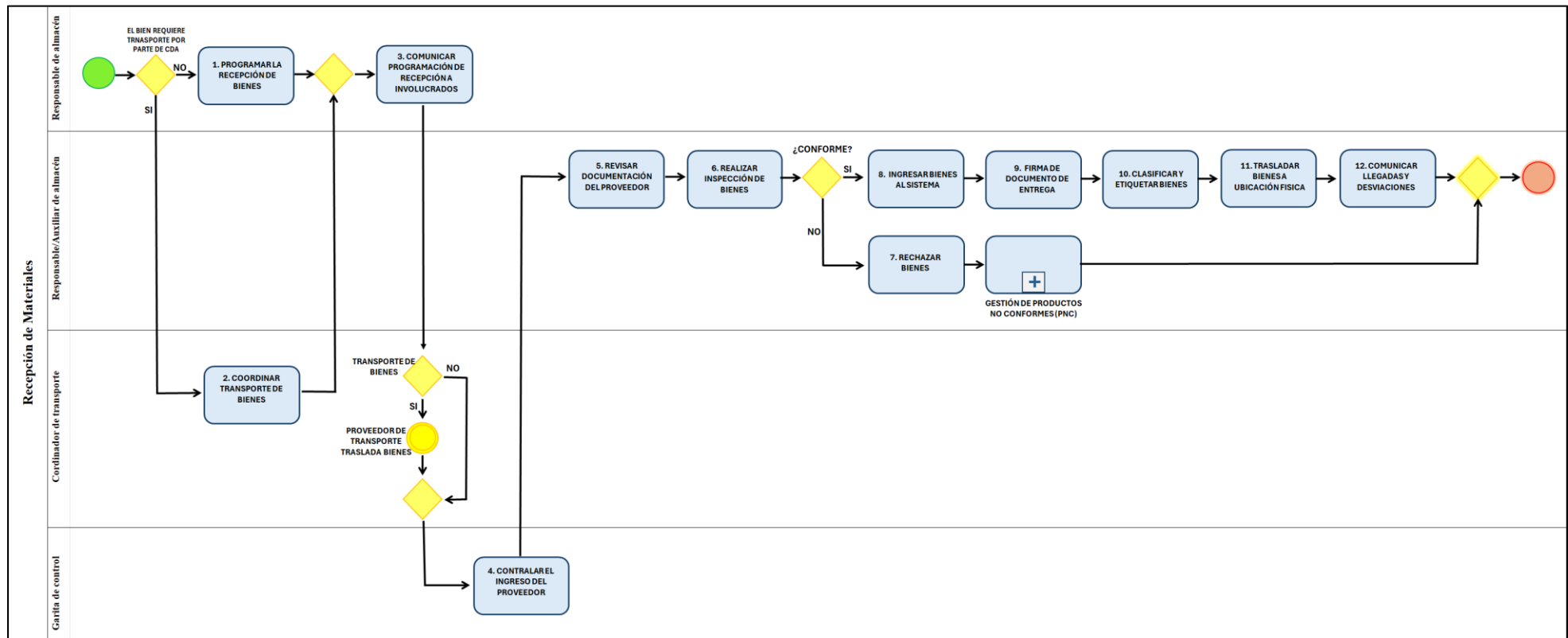
al almacén. Tengamos en cuenta que los materiales que ingresen tienen una permanencia temporal, ya que todo material que ingrese tendrá que salir en algún momento, cumpliendo su propósito y siendo utilizado para el beneficio de la empresa. El propósito de un flujograma es entender todo movimiento que se realiza en almacén desde el momento en que la mercadería llega al almacén y los procesos que este implique.

Desde el punto de vista de Cruz y Ulloa, (2016, p. 42), el flujograma de recepción es un proceso planificado donde el personal a cargo tiene que cumplir algunos pasos que están establecidos por una entidad. Esto comprende la descarga, revisión, validación de todos los materiales que lleguen. A su vez, es necesario mantener actualizados los registros como el inventario y los stocks. Los distintos procesos o pasos que realiza una empresa con relación a los materiales que suelen llegar a almacén son ilustrados mediante sencillos flujogramas o diagramas de flujo permitiendo resumir toda la función en simples pasos.



Figura 10

Flujograma de recepción de materiales almacén UNNA TRANSPORTES



Nota: Elaboración propia, de acuerdo con la revisión de sus procedimientos de la Empresa SURVIAL - UNNA TRANSPORTES, extraído de las políticas internas de la empresa.

Gráficamente se muestra el paso a paso de como inicia el proceso de recepción de un material, hasta su punto de almacenamiento y comunicación de los materiales que llegaron.



3.2.9 Objetivos de la Gestión de almacenes

a) Optimización del espacio

Utilizar el espacio del almacén de manera eficiente para maximizar la capacidad de almacenamiento.

b) Reducción de costos

Minimizar los costos asociados al almacenamiento, como los de inventario y de operación.

c) Mejora del servicio al cliente

Garantizar la disponibilidad oportuna de los productos e informar al cliente sobre los stocks con los que puede contar en ese momento, para brindarle mayor claridad.

d) *Gestión eficiente del inventario*

Mantener niveles de inventario que equilibren el costo de almacenamiento con la capacidad de satisfacer la demanda.

3.2.10 Métodos o Sistemas de Gestión de Inventarios

Existen varios métodos para gestionar los inventarios de un almacén; sin embargo, los más usuales para la empresa SURVIAL - UNNA TRANSPORTES son:

a) **Just-in-time (JIT) Kiichiro Toyoda**

Inicialmente fue creado con el propósito de garantizar que no haya escasez ni exceso de producción, es decir, evitar que haya más trabajo del posible ni más tiempo disponible para llevar a cabo la producción planificada. Este método busca minimizar los tiempos de inventario en el almacén; se centra en recibir los productos solo cuando sean necesarios. Además, este método ayuda a eliminar cualquier actividad que no contribuya al proceso de almacén. Considerado un método que ayuda mucho en los procesos de la gestión de los almacenes:



En el sitio web español slimstock.com.es la publicación hecha por Yagüe González, (2024), menciona algunos beneficios que puede mostrarnos este método (JIT) son:

- Disminuya los tiempos de espera.
- Realiza gestiones de transportes de manera más eficiente.
- Disminuye algunos procesos en la gestión de almacenes.
- Mantiene el stock necesario para evitar el exceso de mercadería.
- Evita movimientos innecesarios.
- Flexible y adaptable a los cambios.

Se puede entender que estos beneficios son utilizados en nuestro día a día como persona. Ya que, como seres humanos, siempre buscamos “lo mejor en el mejor tiempo”. Concluyendo que el método del Just-in-time de Kiichiro Toyoda es utilizado por la humanidad de manera indirecta y es aprovechado por muchas empresas.

b) Stock de Seguridad

En logística también es considerado como existencias o inventarios de seguridad, considerémoslo como un método que permite evitar romper stock, es decir contar con un mínimo de inventarios y que estos a su vez sean lo suficiente para variaciones que puede existir durante el tiempo programado o asumir demandas no programadas como es el caso de la emergencia de Chalhuanca en el mes de febrero del 2024.

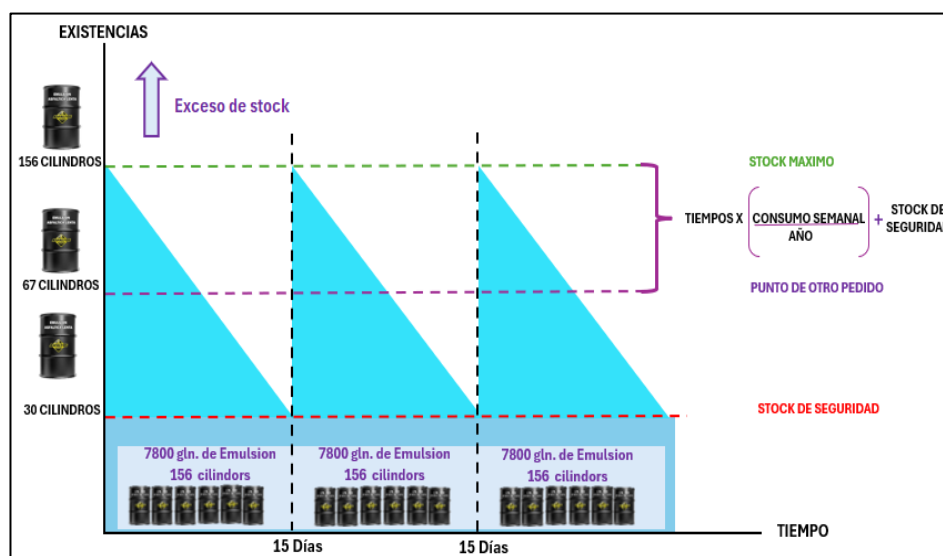
En la página web española (Slimstock, 2024), se señala un punto importante sobre este método y cómo calcularlo.

El Stock de Seguridad es un adicional de materiales que un almacén provisiona para posibles emergencias o futuros consumos inusuales. Sin embargo, no es evitable el quiebre de stock debido a consumos anormales de algunos materiales; esto suele ocurrir cuando un material tiende a consumirse en grandes cantidades. Sin embargo, el término Stock de Seguridad tiene como propósito evitar en lo posible quedarse sin Stocks o sin inventarios; para ello, tiene que mantener los cambios que puedan darse en una demanda creciente y, en lo posible, dar soluciones con el abastecimiento por parte de los proveedores.

La concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTES tiene como prioridad el no quedarse desabastecido en los materiales con alta rotación y para esto es necesario tener los productos con un stock mínimo que alerte al área de planificación los próximos materiales a tener en cuenta para una reposición automática. Por esta razón, es fundamental comprender lo que significa tener un stock de seguridad ello reflejará una buena gestión de almacén.

Figura 11

Representación de los niveles de stock



Nota. Elaboración propia, se tomó como referencia el modelo de niveles de stock Sitio Web: <https://www.slimstock.com/es/blog/que-es-el-stock-de-seguridad/> (Slimstock, 2024).

En la imagen mostrada se tomó como ejemplo uno de los materiales con mayor movimiento, (emulsión asfáltica), uno de los materiales que es fundamental para realizar el mantenimiento de las carreteras. La emulsión tiene una rotación de acuerdo con su consumo, por lo que es un aproximado de 15 días. Se realizan pedidos por cisternas con capacidad de 8000 galones de emulsión; sin embargo, al ser un material que varía de acuerdo con el clima, suele disminuir en 250 galones aproximadamente. Por lo que, como almacén, se debe contar con un stock mínimo de 30 cilindros como referencia y, al llegar a 65 cilindros, se debe estar realizando un nuevo pedido.



Haciendo hincapié en este método, es necesario mencionar que puede aplicarse a los materiales con mayor rotación en el inventario, considerando también los materiales de tipo A que se presentarán más adelante.

c) ABC Análisis (Método ABC)

Este método ABC consiste en agrupar y clasificar el inventario de las existencias en almacén, esta clasificación se compone de acuerdo con el valor del producto o material. Esta herramienta es muy efectiva para optimizar la gestión de inventarios y mejorar la eficiencia de los procesos de gestión de almacén.

El Economista Vilfredo Pareto, dio a conocer un método que permite clasificar en tres grupos los ítems que puede contar un almacén, con ello asocio algunos criterios que pueden ayudarte reconocer y agruparlos de acuerdo con el método.

De acuerdo con Castro Vélez y Castro Urrego (2011, p. 164), en la investigación que realizaron, se hace mención del principio de Pareto, quien considera que una mínima proporción de causas puede resultar en una proporción más elevada de efectos. Este principio se considera un 20% de las causas que pueden generar un 80% de los efectos. Es decir, que una pequeña proporción de esfuerzo puede generar grandes resultados. Sin embargo, para Castro Zuluaga, Vélez Gallego y Castro Urrego, se establece una relación entre ese principio y el área de gestión de almacén. Donde cada ítem que se encuentre en almacén debe ser controlado por igual, pero clasificado por grupos con características diferentes. Concluyendo que existe una relación entre el principio de Pareto y el método ABC, estos dos métodos se complementan.

Relación entre el Principio de Pareto y el Método ABC.

- Ambos métodos mantienen la idea de que un 20% de los elementos existentes en almacén representa el 80% de los costos generados en almacén.



- El Método ABC clasifica todos los materiales en tres categorías según su valor e importancia. Por lo tanto, el principio de Pareto resalta la importancia de los materiales en menor cantidad, pero con costos muy elevados.
- Estos métodos priorizan todos los elementos más importantes y valiosos de las existencias de un almacén. Por ende, se da más importancia, ya sea con recursos o esfuerzos.

Buscan optimizar y simplificar la gestión de almacén y ayudar a tomar mejores decisiones.

Los criterios más usuales para considerar el método ABC son los siguientes:

Categoría del Método ABC.

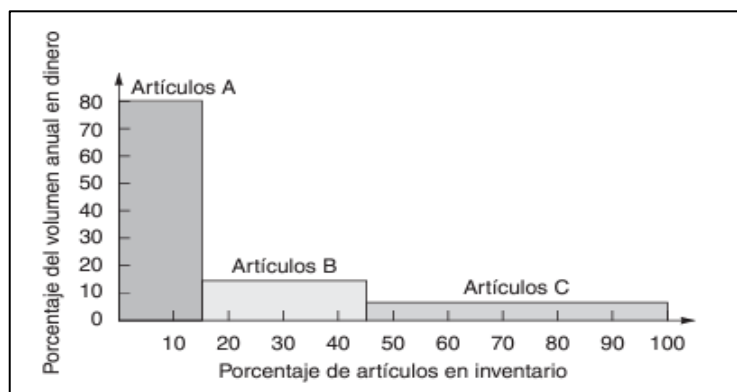
- (Alta prioridad): En este bloque, los ítems que se encuentran son, por lo general, los productos con mayor demanda, y estos solo representan un 15% o 20% de tus existencias, pero con respecto a las cantidades que reflejan en almacén, a su vez pueden representar un 70% o 80% con respecto a su valor monetario. Con ello estaría cumpliendo el Principio de Pareto (Regla 80/20). Un punto muy importante en este tipo de materiales requiere un seguimiento y un control estrictos.
- (Mediana Prioridad): Para este punto, los ítems que se encuentran son de consumo moderado y suelen representar entre el 30% y el 35% del inventario. A su vez, solo representan el 15% o el 25% del valor del inventario.
- (Baja Prioridad): Los productos que se encuentran en este bloque por lo general tiene una demanda muy lenta por lo que representa gran parte de los inventarios es decir comprende un 50% de los ítems que se encuentran en inventario, pero solo representan solo un 5% con respecto al valor monetario. Estos materiales pueden ser revisados de manera periódica o planificada. Sin embargo, no por ello son menos importantes; recordemos que todos los artículos que existen en la empresa representan un gasto indirecto para la organización, lo que puede afectar en alguna forma las utilidades de la empresa.

Para un mejor entendimiento se muestra la siguiente figura:



Figura 12

Clasificación de método ABC




Nota. Heizer y Render, (2009, p. 485).

De acuerdo con el gráfico anterior, se realizó un cuadro con los materiales que se cuenta en almacén de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE, la cual ha sido separados según su tipo de inventario que corresponde.

Tabla 2

Método de inventario ABC

MÉTODO DE INVENTARIO ABC - DICIEMBRE 2024						
	ZONA	NÚMERO DE ELEMENTOS	% ARTICULOS	% ACUMULADO	% INVENTARIO	% INVERSION ACUMULADO
0% - 80%	A	265	17%	17%	79.98%	80.0%
80% - 95%	B	450	28%	45%	15.02%	95.0%
95% - 100%	C	869	55%	100%	5.00%	100.0%
TOTAL DE ITEMS		1584				

Nota. Elaboración propia, se tomó el inventario valorizado al 26 de diciembre de 2024.

Para la elaboración de esta tabla se tomó como muestra el inventario valorizado al 26 de diciembre de 2024; dicho material se obtuvo del sistema SGA - Oracle. Donde podemos ver que un 17% de los materiales, que comprende 265 existencias, son del tipo A, es decir, que son los materiales que tienen mayor costo y porcentaje de inversión. Sin embargo, los materiales de tipo B y C con un porcentaje de participación correspondiente de un 28% y 55% en las existencias, no necesariamente suelen ser los que tienen mayor inversión, ya que según la tabla obtenida esos materiales

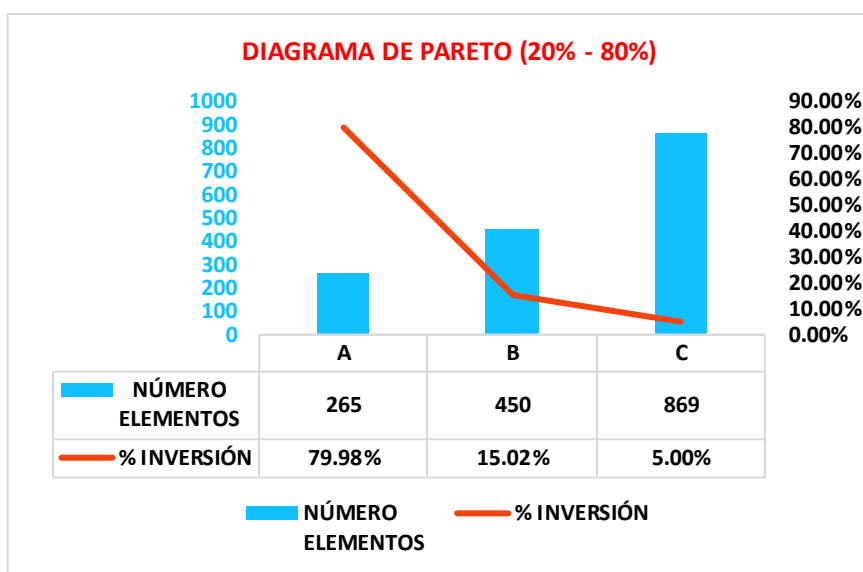


cuentan con una inversión solo de 15.02% y 5%, pero con un mayor número de elementos almacenados, ya que sumados llegan a tener una cantidad de 1319 ítems.

Además, con los datos obtenidos se pudo elaborar un gráfico de Pareto (20% - 80%). Donde claramente se muestran los criterios a considerar; para ello, es necesario contar con un reporte de inventario que indique la inversión realizada en cada grupo. (Tabla N°2).

Figura 13

Diagrama Pareto – SURVIAL UNNA TRANSPORTE SAC



Nota. Elaboración propia, se tomó como referencia la tabla N°2.

Según el gráfico obtenido, se puede mencionar que se cumple el diagrama de Pareto, donde las existencias de tipo A representan el 20% de los materiales, pero con un 80% de la inversión. Y los materiales de tipo B y C suman el 80% de los materiales, pero con una inversión de solo el 20%. Por lo tanto, se recomienda que el personal a cargo esté más enfocado en los materiales de mayor inversión, es decir, en las existencias de tipo A.

La concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTES tiene como soporte la plataforma ORACLE, una herramienta cliente/servidor para la gestión de bases de datos o aplicativo que permite tener un mejor control del sistema de gestión de almacén, donde encuentras muchas opciones útiles para el área de almacén y puedes obtener datos relevantes con mucho valor informativo.



3.2.11 Insumos químicos sujetos a fiscalización

Según el Decreto Supremo N°268-2019-EF/ SUNAT (La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria), esta entidad muestra un listado de estos insumos químicos fiscalizados. En el Decreto Legislativo N°1126, establece algunas medidas de control para este tipo de productos, por lo general estos productos suelen ser insumos químicos, combustibles, productos farmacéuticos, productos de lujo, bebidas alcohólicas y tabacos. Por ello, es necesaria la fiscalización de estos productos, con el fin de prevenir el contrabando y tener una mejor recaudación fiscal.

Existen productos químicos con componentes fiscalizables que se utilizan en cantidades mínimas en la concesión, las cuales se mencionarán más adelante. Sin embargo, ante ello, cuenta con un plan para el tratamiento de estos materiales, desde la correcta recepción hasta el manejo de posibles derrames. En la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE se cuenta con un Macroproceso de la Cadena de Abastecimiento, “Instructivo de Tratamiento de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados y Combustibles” UNNA-TRANSP-CDA-GA-INS-0003. Donde prioriza el tratamiento y correcto uso de los insumos químicos y productos fiscalizados, realizando y cumpliendo las disposiciones legales y estándares de seguridad aplicables exigidos por la SUNAT.



Tabla 3

Productos químicos sujetos a fiscalización (UNNA TRANSPORTES SAC)

N°	INSUMO QUIMICO O PRODUCTO	FÓRMULA QUÍMICA	ALGUNAS OTRAS DENIMINACIONES	USO O PRECAUCION
1	Acetato de Etilo	CH ₃ COOCH ₂ CH ₃	Ester Acético; Ester Etilico del Ácido Acético; Ester Etiloacético; Etanoato de Etilo; acetidin; vinagre de nafta.	Se utiliza ampliamente como disolvente en la industria (pinturas, barnices, lacas, adhesivos, productos de limpieza) y en el sector de la perfumería y alimentos, además de ser un componente presente en el vino.
2	Acetona	(CH ₃) ₂ CO	Acetonum; Dimetilcetona; Dimetilquetona; Propanona; Espiritu Piroacético; 2-Propanona; beta ketopropanona; éter piroacético, ácido piroacético.	Se utiliza ampliamente como disolvente para disolver otras sustancias, como en productos de limpieza, removedores de esmalte y en procesos industriales.
3	Ácido Antranílico	NH ₂ C ₆ H ₄ COOH	Acido Orto Aminobenzoico; 1-Amino 2 Carboxibenceno; Acido 2 Aminobenzoico; Orto- Carboxianilina.	Compuesto orgánico derivado del triptófano que se utiliza para fabricar colorantes (como el índigo), fragancias (aroma a uva) y productos farmacéuticos, como los antiinflamatorios.
4	Ácido Clorhídrico y/o Muriático	HCl	Hidroclórico, Cloruro de Hidrógeno en solución acuosa; ácido muriático.	Se usan para limpieza y desinfección, pero son corrosivos y deben manipularse con precaución.
5	Ácido Nítrico	HNO ₃	Nitrato de Hidrógeno, Ácido Azótico; Hidróxido Nitrico; Ácido Fumante; Aqua Fortis.	El compuesto químico ácido nítrico es un líquido viscoso y corrosivo que puede ocasionar graves quemaduras en los seres vivos.
6	Ácido Sulfúrico	H ₂ SO ₄	Ácido Sulfúrico, oleúm; ácido sulfúrico fumante; sulfato de hidrogeno; aceite de vitriolo; ácido sulfúrico bruto; ácido sulfúrico diluido; ácido sulfúrico en solución.	El ácido sulfúrico es uno de los químicos más producidos a nivel mundial y se usa ampliamente en la industria, por ejemplo, para la fabricación de fertilizantes.
7	Amoniaco	NH ₃	Amoniaco Anhidro; Gas amoniacal, amoniaco en solución, solución amoniacal hidróxido de amonio (OHNH).	Es producido industrialmente para la fabricación de abonos, fertilizantes y diversos productos químicos y de limpieza. Es un irritante y corrosivo para la piel, los ojos y el sistema respiratorio, y aunque es esencial para las plantas, su exceso puede dañar la vegetación y es tóxico para la vida acuática.
8	Anhidrido Acético	(CH ₃ CO) ₂ O	Oxido Acético, Anhidrido del Acido Acético; óxido de acetilo; anhidrido Etanoico.	Es un compuesto químico fundamental en la síntesis orgánica y se utiliza en la producción de fármacos como la aspirina, así como en la fabricación de plásticos y resinas.
9	Benceno	C ₆ H ₆	Benzol; Benzole, Nata De Carbón; Pirabenzol, Clíclohexanotrieno; Nattu Mineral.	Es un líquido incoloro, altamente inflamable, con un olor dulce característico a gasolina, que se usa como solvente y como producto intermedio para fabricar plásticos, resinas y otros químicos.
10	Carbonato de Sodio	Na ₂ CO ₃	Carbonato bisódico; sal de sosa cristalizada; subcarbonato de sodio, carbonato sódico neutro, ceniza de sosa liviana; sosa calcinada; cenizas de perla; carbonato sódico anhidro, sosa del solvay.	Es una sal inorgánica blanca y soluble en agua que se utiliza en la fabricación de vidrio, jabón y detergentes, así como en industrias alimentaria y farmacéutica.
11	Carbonato de potasio	K ₂ CO ₃	Sal Tartara, Carbonato bipotásico, cenizas de perla.	Es una sal potásica, blanca, soluble en agua, que forma soluciones fuertemente alcalinas y es higroscópica. Se usa en la producción de jabón, vidrio y cacao en polvo, así como en la jardinería como fertilizante y para el tratamiento de enfermedades en plantas.
12	Cloruro de Amonio	NH ₄ Cl	Sal de amoniaco; Sal Amónica; Clorhidrato amónico.	Se usa comúnmente como fertilizante y como ingrediente en productos medicinales para la tos, así como en la fabricación de pilas, soldaduras, y en la industria alimentaria como saborizante y aditivo para levaduras.
13	Éter Etilico	(C ₂ H ₅) ₂ O	Oxido de etilo; óxido dietílico; éter anestésico; éter dietílico; éter sulfúrico.	Es un líquido incoloro, muy inflamable y volátil con olor característico, usado principalmente como disolvente para grasas, aceites y resinas, en la industria de pinturas, lacas y explosivos, y para la extracción de productos naturales.
14	Hexano	CH ₃ (CH ₂) ₄ CH ₃	Hexano Normal; N-Hexano; Hidrido de Caproilo HidridoHexílico.	Es un líquido incoloro, inflamable, con olor a gasolina, que se utiliza como disolvente industrial para extraer aceites vegetales y como componente en pegamentos y gasolina. Es tóxico, afectando el sistema nervioso.
15	Hidróxido de Calcio	Ca(OH) ₂	Hidrato de Calcio; Cal hidratada; Lechada de Cal Apagada; Cal Muerta.	Sus aplicaciones son muy variadas, incluyendo el tratamiento de aguas, la industria alimentaria, la construcción, la agricultura y la odontología.
16	Hipoclorito de Sodio en concentración superior al 8%	NaOCl	Lejía Hipoclorito sódico; Agua de Labarraque, en concentración superior al 8%.	Es una sustancia química potente, con concentraciones superiores al 8% son altamente corrosivas y peligrosas. Se utiliza como blanqueador y desinfectante industrial para el tratamiento de aguas, limpieza y desinfección de superficies. Evitar el contacto con la piel y ojos.
17	Isosafrol	C ₁₀ H ₁₆ O ₂	1,2 Metilendioxi 4-Propenilbenceno; 5-1 Propenil 1,3 Benzodioxol; 1,4-Diacetylbenzene; 1-(4-Acetyl-phenyl)-ethanone.	Es un compuesto orgánico que se utiliza en la industria de las fragancias. fue prohibido como aditivo alimentario en Estados Unidos debido a su potencial cancerígeno.
18	Kerosene	C ₁₂ H ₂₆	Petróleo lampante; aceite mineral; Kerosina; Keroseno.	Se usa principalmente para calefacción, iluminación y como combustible para motores de aviación y cohetes. puede causar irritación en la piel y efectos narcóticos si se inhala.
19	MetilEtil Cetona	CH ₃ C(O)CH ₂ CH ₃	Metiletiketona; butanona; 2-butanona; MEK.	Es un disolvente orgánico incoloro, volátil y con un fuerte olor similar a la acetona, Se usa ampliamente como disolvente en la fabricación de pinturas, plásticos, resinas y textiles.
20	Metilsobutil Cetona	(CH ₃) ₂ CHCH ₂ COCH ₃	Metilo isobutilcetona; isopropilacetona; hexona; 4- metil-2-pentanona; MIBK.	Es un líquido incoloro, inflamable y orgánico, ampliamente utilizado como solvente industrial para pinturas, resinas, cauchos y la industria farmacéutica. puede causar irritación, somnolencia y otros efectos en la salud.
21	Oxido de Calcio	CaO	Cal viva; cal fundente.	Se utiliza en la agricultura, la construcción, el tratamiento de aguas y la industria alimentaria.
22	Permanganato de Potasio	KMnO ₄	Camaleón mineral, camaleón violeta; permanganato de potasa; sal de potasio del ácido permangánico.	Posee propiedades desinfectantes, desodorantes y astringentes, y se utiliza para purificar agua y aire, tratar algunas afecciones de la piel y preservar frutas.
23	Piperonal	C ₈ H ₆ O ₃	Heliotropina; 3,4-Metilenodioxi-Benzaldeido; Aldehidoperonico; carboxaldehyde; heliotropin.	Es un compuesto orgánico con un olor dulce, floral y avainillado que se utiliza en perfumería, saborizantes y cosméticos.
24	Safrol	CH ₂ O ₂ C ₆ H ₃ CH ₂ CH = CH ₂	1,2-Metilenodioxi 4-Alilbenceno; 4-Alil - 1,2 Metilendioxiy-Benzol, 5-2Propenil -1,3 Benzodioxol.	Es un compuesto orgánico, líquido aceitoso, presente en plantas como el safrán y algunas especias, y que ha sido utilizado como potenciador de sabor y en la fabricación de perfumes.
25	Sulfato de Sodio	Na ₂ SO ₄	En la forma anhidra: Sulfato sódico anhidro, sulfato sódico desecado, torta de sal, thenardita (mineral). En la forma hidratada: sulfato sódico decahidratada; sal de glauber, mirabilita (mineral) vitriolo de sosa.	Se usa ampliamente como relleno en detergentes en polvo, en la fabricación de papel y vidrio, como aditivo en la industria textil, y en procesos químicos como la producción de carbonato de sodio.

Nota. Elaboración propia, considerando "Instructivo de tratamiento de insumos químicos y bienes fiscalizados y combustibles" UNNA-TRANSP-CDA-GA-INS-0003.

3.2.12 Operatividad organizacional

Empecemos por entender qué es la operatividad: según la RAE, puede definirse como la capacidad de producir algo con el resultado que se pretendía. Por lo tanto, podríamos definir la operatividad organizacional como la capacidad de una organización para llevar a cabo sus actividades y procesos de manera eficiente y efectiva, garantizando el logro de sus objetivos estratégicos.

Este marco teórico aborda los conceptos fundamentales, los factores determinantes y algunas mejoras prácticas en la operatividad organizacional.

Se sabe que para obtener un resultado es necesario contar con muchos activades, las cuales podrían ser; planificaciones, procesos, recursos humanos, recursos económicos o materiales, equipos, gestiones legales, entre otros. La empresa SURVIAL – UNNA TRANSPORTES, quien tiene como una de sus finalidades mantener en buenas condiciones la vía panamericana Sur del km 0 (Marcona) al km 1019+600 (Urcos), cuenta con muchas áreas de trabajo que hacen que todo esto suceda, cada uno de ellos con roles diferente que sumados dan resultados que busca la empresa.

Dentro de ello vale mencionar las áreas que intervienen por parte de la empresa:

- Producción (Uno de los departamentos principales de la concesión).
- Gestión de equipos (Un área de soporte para el departamento de Producción).
- Gestión logística (Un área perteneciente al departamento de cadena de abastecimiento – sede Lima).
- Gestión de almacenes (Un área de soporte al departamento de Producción, a su vez perteneciente al área de cadena de Abastecimiento).
- Planificación (Un área perteneciente al departamento de cadena de abastecimiento – sede Lima).
- Gestión humana (Uno de los departamentos principales encargados de reclutar al personal idóneo).
- Gestión de Operación: (Uno de los departamentos principales cuya finalidad es conservar y velar por el buen funcionamiento de los peajes, pesajes, postes SOS, patrullas y grúas).
- Tecnología de la información (TI) (Un área de soporte tecnológico).



- Oficina técnica: (Un departamento cuyo fin es costear y diseñar nuevas fases del proyecto).
- Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente – SOMMA.
- Gestión social – relaciones comunitarias.

Cada una de estas áreas mencionadas desempeña un rol importante en el cumplimiento de los objetivos de la empresa SURVIAL – UNNA TRANSPORTES.

En esta investigación, la función que cumple la gestión de almacén podría decirse que es tan importante como la de todas las demás áreas, ya que una buena gestión de almacén permitirá la eficiencia, la eficacia, la efectividad y la adaptabilidad como área de soporte para las demás áreas mencionadas.

3.2.13 Definición de operatividad organizacional

La definición de Gomez (2024), es muy acertada a lo que se mencionó anteriormente, en donde define la Operatividad Organizacional, como *“Las operaciones en una empresa son todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes, considerando cada vez más la sostenibilidad en sus procesos. Podríamos decir que son la “forma de hacer las cosas dentro de la empresa”, tal que sus actividades permitan prestar el servicio o producir el producto que se da o entrega a los clientes para cumplir sus expectativas”*.

Es decir, la operatividad organizacional implica la ejecución de las funciones diarias de una empresa, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima para cumplir con los objetivos establecidos. Incluye la coordinación de procesos, la gestión de recursos humanos, la toma de decisiones y la adaptación a cambios del entorno.

La operatividad organizacional engloba todas las actividades y procesos que intervienen en la fabricación, venta o prestación de un servicio. Esto se comprende en la estructura organizativa de la empresa, donde es necesario definir roles o funciones, jerarquías y responsabilidades de acuerdo con las funciones de cada área de trabajo. Dentro de la operatividad organizacional suelen intervenir áreas como;



Recursos Humanos, Tecnologías y Sistemas, Gestión de calidad o seguridad, Planificación y Compras, Producción, Almacén, Gestión de Equipos, entre otras. Todo ello se logra mediante la incorporación de tecnologías y herramientas innovadoras, el análisis de cada proceso y la eliminación de ineficiencias, así como la revisión y reajuste de la estructura organizativa.

3.2.14 Administración de operaciones

De acuerdo con Krajewski, Ritzman, y Malhortra, (2008), *“el término administración de operaciones se refiere al diseño, dirección y control sistemáticos de los procesos que transforman los insumos en servicios y productos para los clientes internos y externos”* (p.4).

La administración de operaciones se puede encontrar en cada departamento de cada área de una empresa esto se debe a que cada área o puesto laboral cumple un rol diferente a los demás, cada proceso que realiza una unidad hace la suma para obtener los beneficios como organización. El personal que es responsable de un departamento en una organización debe tener en cuenta que los procesos que tenga en su despacho deben aportar en los objetivos organizacionales, técnicamente explicado sería que cada proceso realizado en una unidad encaja en una estructura general de una organización, para ello es necesario conocer los principios que rigen la administración de operaciones.

Se puede concluir que algunos beneficios que cuenta la administración de operaciones serían:

- Incrementa la eficiencia y la productividad en la organización, esto se debe a que cada departamento cumple su rol y lo desempeña de manera eficiente.
- Disminuye los costos productivos sin comprometer la calidad del bien o servicio prestado.
- Aumenta la capacidad de respuesta ante cualquier problema que surja en una organización.

Para Heizer & Render (2009, p.434) la administración de operación conlleva lo siguiente:



- a) **Administración de la cadena de suministro:** Administrar las actividades que inician con la adquisición de materiales y servicios, para posteriormente transformarlos en productos intermedios o bienes finales, y disponer del producto mediante un sistema de reparto. (p.525). Dicho sistema se encarga del área de almacén, mediante los procesos mencionados anteriormente.

La administración de la cadena de suministro es uno de los departamentos que tiene como función, en primera instancia, planificar todo el proceso; a su vez, gestiona y mantiene controlado el flujo de la cadena, iniciando desde el abastecimiento, atendiendo las provisiones y, finalmente, entregando las solicitudes que puedan darse en una empresa.

- b) **Administración de inventarios:** En este proceso podemos mencionar los métodos que aplica la empresa SURVIAL – UNNA TRANSPORTE, tal es el caso de JIT, método ABC y Stock de Seguridad, estos métodos ya fueron mencionados anteriormente.

Existen más métodos que pueden adaptarse a cualquier compañía, pero para ello dependerá de la decisión que tome cada responsable de una unidad departamental. Los métodos usualmente aplicables son; Six Sigma, Teoría de Restricciones, Análisis de Valor Agregado, Diagramas de Flujo e incluso software de gestión de operaciones.

- c) **Planeación estratégica:** Este enfoque permite establecer los tiempos, plazos, cantidades de ser necesario para un futuro intermedio o un largo plazo, (p.525). En SURVIAL – UNNA TRANSPORTES, la planificación usualmente son llevados a corto plazo y mediano plazo, esto se debe a que la concesión tiene tiempos limitados para entregar las observaciones dadas por OSITRAN, Por lo general los materiales que suelen ser programados son la Emulsión, pinturas, microsferas, tachas viales, pegamento de tachas, letreros de señalización y agregados. Esto se realiza dentro de un tiempo muy corto aproximadamente como máximo tiempo son 3 meses de demora debido a los PCI (Índice de Condición del Pavimento) que serán atendidos.

- d) **Planeación de requerimientos de materiales (MRP):** *“Técnica de demanda dependiente que usa una lista estructurada de materiales, inventario, facturación esperada y un programa de producción maestro para determinar los requerimientos de materiales”*, (p.559). Siempre es necesaria la planificación de los materiales que se utilizarán durante un periodo, además

de tener en cuenta algunas urgencias que puedan surgir en el transcurso del tiempo. A su vez, tener el control de lo planificado, por ello, es recomendable que algunos ítems existentes en almacén sean automatizados en relación con su requerimiento.

- e) **Programación a corto plazo:** “La programación de bienes y servicios a corto plazo deben ser tomados de manera minuciosa ya que en su mayoría son bienes que tienen alta rotación en almacén, (es decir, ajustar los requerimientos diarios u horarios a personal y equipos específicos evitando tiempos innecesarios). El objetivo de la programación garantiza una fecha límite de entrega de materiales que sean necesarios, esto con el proveedor, quien ya ha realizado la cotización de un requerimiento (generada por pronósticos o pedidos de los clientes internos) (p.603).
- f) **JIT y operaciones esbeltas:** JIT *“Resolución continua y forzada de problemas mediante un enfoque en la reducción del tiempo de producción y del inventario”*. Y las operaciones esbeltas hacen referencia a la *“Eliminan el desperdicio a través de un enfoque exacto en los deseos del cliente”*, (p.642).

En conclusión, es pedir lo necesario con las características que se requieren, para ello, el proveedor tiene que entender y despejar las dudas de los productos que se soliciten con un plazo corto. Esto permitirá eliminar los PNC en el almacén.

A menudo suelen cometer el error de traer materiales que no cumplen las características que se generaron en el RQ (Requerimiento) o la SI (Solicitud Interna); por ello, se tomó como punto clave adjuntar una ficha técnica o imagen del producto solicitado.

- g) **Mantenimiento y confiabilidad:** *“El objetivo del mantenimiento y la confiabilidad es mantener la capacidad del sistema. Un buen mantenimiento elimina la variabilidad. Los sistemas deben diseñarse y mantenerse óptimos para lograr el desempeño y los estándares de calidad esperados”*, (p.670).

En la empresa SURVIAL – UNNA TRANSPORTES, la calidad es supervisada por OSITRAN, como ya se había mencionado anteriormente, sin embargo, para ser más específicos, cada área debe manejar sus procesos de la mejor forma evitando error en lo mínimo. En esta investigación de la gestión de almacenes a menudo suele realizar los mantenimiento e inspecciones de



los materiales que cuente en su almacén, logrando cumplir con los entregables semanales en un 100%, de manera confiable, clara y de fácil entendimiento.

3.2.15 Organización de las operaciones

Villalobos, Chamorro, y Fontalvo (2020), Menciona que la organización de las operaciones representa un conjunto de sistemas en la empresa donde cada departamento se encarga de diferentes funciones, pero con un mismo propósito. Para Chamorro Altahona y colega, existen cuatro grandes bloques que conforman una organización: finanzas, mercadeo y ventas; manufactura; administración e investigación y desarrollo (p. 28).

Se podría decir que la organización de operaciones cuenta con la intervención de los elementos o subelementos que se rigen por un sistema compuesto y relacionado para la ejecución de cualquier proyecto, con el mismo resultado. Anteriormente ya se mencionaron las diferentes áreas que componen la concesión SURVIAL-UNNA TRANSPORTE SAC. Estos departamentos cumplen un rol fundamental para el funcionamiento de la concesión, es necesario hacer un hincapié en relación la gestión de cada una de estas áreas ya que debido a ello se lleva gran parte el correcto mantenimiento vial de la carretera Panamericana Sur.

3.2.16 Enfoque sistémico de la administración de operaciones

El enfoque sistémico de la administración de operaciones contempla una serie de factores que intervienen en el proceso de producción o servicios de mantenimiento en todas las organizaciones y según (Caba Villalobos, Chamorro Altahona, & Fontalvo Herrera, 2020), para un proceso productivo es necesario contar con muchos recursos tales como materiales para su elaboración, energía eléctrica, máquinas o maquinaria de ser necesario, instalaciones adecuadas para ejercer las labores, capital económico, conocimiento e información y no dejar de lado lo más importante para que pueda funcionar todo esto, nos referimos al capital humano quien es representado como la mano de obra, (p.12).



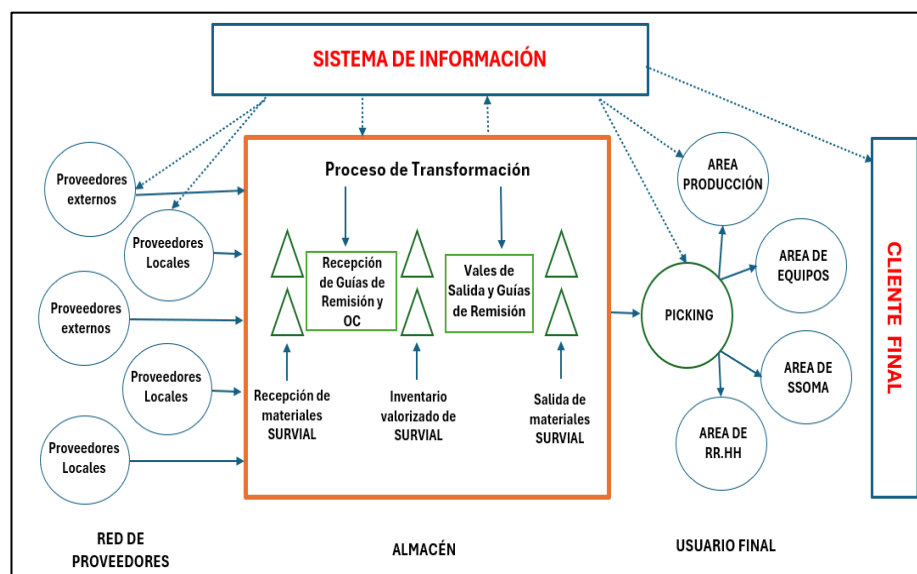
De la misma manera, en el libro de Chiavenato (2014) se menciona todo un enfoque respecto a la administración de operaciones, en donde se puede concluir la intervención de muchas ramas de la ciencia, en donde se considera que esta ciencia debe ser interdisciplinaria y que consta de muchas partes para poder cumplir un bien mayor.

También se menciona la intervención de la robótica y de los sistemas automatizados mediante computadoras. En conclusión, podríamos mencionar que la administración de operaciones se ve reflejado en cada área, en cada proceso, en cada actividad que se realice en el proyecto SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, para que esta concesión funcione necesita de sus componentes claves y de cada uno de los que intervienen en el proceso de mantenimiento.

Como gestión de almacenes, se debe tener en cuenta algo que comparte toda organización.

Figura 14

Cadena de suministros



Nota. Elaboración propia, se tomó información del libro Introducción a la Teoría General de la Administración de (Chiavenato, 2014, p.319).

La figura mostrada hace mención del sistema de información que se da en la cadena de suministros, en donde existe una relación muy estrecha de oferta y demanda, tal sería el caso de la Red de Proveedores, Almacén y Red de clientes (Usuario final).



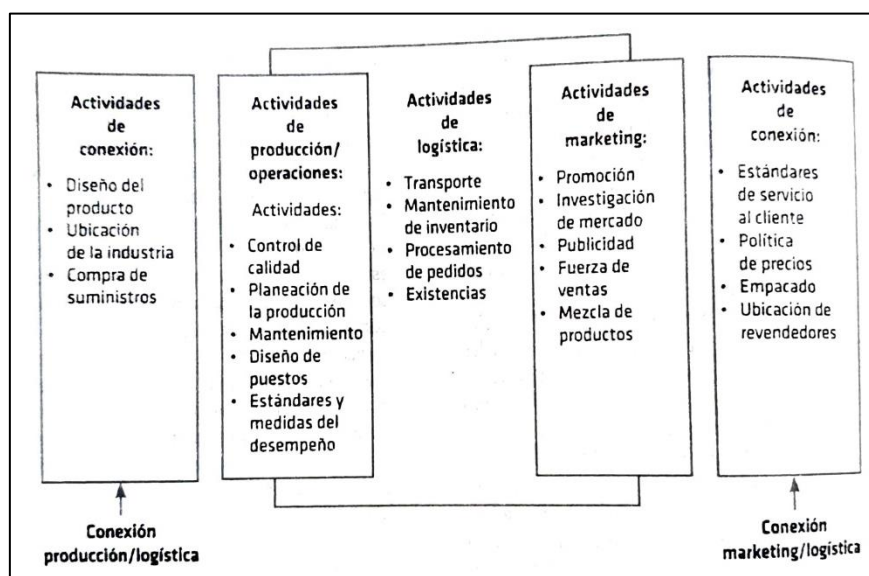
En este tema, Chiavenato menciona la integración de estos tres grandes bloques, donde es necesaria la conexión en tiempo real de la organización con sus proveedores. Para ello, todo el proceso debe ser rápido y práctico. También es recomendable contar con una red de proveedores. Todo ello debe realizarse sin descuidar la calidad del producto o servicio que ofrece, para satisfacer de la mejor manera posible a su red de clientes.

Para Chiavenato, (2014), menciona integrar el sistema interno con relación a las entradas y salidas. Haciendo referencia a la integración de cada unidad o área que intervenga en la organización, dicho sistema se basaría en nuevas formas o modelos de gestión. Las organizaciones buscan la eficiencia, la efectividad y la adaptabilidad de manera rápida. Hoy en día, mantener una comunicación más práctica con los proveedores y clientes finales se hace mediante el uso de una red.

Con la aparición de internet se rompieron brechas enormes, donde los modelos clásicos de administración tienden a adaptarse a los nuevos cambios del día a día. Actualmente, gran parte de la información que maneja una organización se gestiona de manera más automatizada, donde se pueden registrar órdenes de compra y realizar pagos.

Figura 15

Conexión entre producción, marketing y logística



Nota. Extraída del libro de (Chiavenato, 2014, p.320).



Consideremos la administración de operaciones como la integración de todos los departamentos existentes en una organización, donde no solo intervienen factores internos que pueden depender unos de otros, sino que también es necesario contar con factores externos, como los proveedores y los clientes.

En SURVIAL – UNNA TRANSPORTES SAC, es clave la integración de estos dos factores, ya que de ellos dependerá su actividad a diario.

3.2.17 Importancia de la operatividad organizacional

Eficiencia: Mejora la utilización de los recursos, reduciendo costos y maximizando la producción mediante el uso de los métodos ya mencionados (JIT, Sistema ABC y otros).

Efectividad: Asegura que se alcancen los resultados deseados y se cumplan los objetivos estratégicos. La política que maneja la empresa SURVIAL – UNNA TRANSPORTE se demuestra mediante la mejora continua en todos los procesos que realiza.

Adaptabilidad: Permite a la organización responder rápidamente a cambios en el mercado y a las necesidades de los clientes. Uno de los problemas que a menudo suele suceder en todo el tramo que conlleva la concesión, son conocidos normalmente como emergencias y fallas geológicas. Fenómenos que ocurren de manera inesperada. A lo anterior, permite que cada área de trabajo se adapte a la presión que pueda darse en el transcurso. Sin embargo, la importancia de una buena gestión hace frente a ello, permitiendo mitigar posibles emergencias que puedan presentarse durante la temporada. Ante ello, se cuenta con un Plan de Emergencia (SIG-SSOMA-PLM-FOR-0001).

3.2.18 Componentes clave de la operatividad organizacional

Procesos y Procedimientos: Establecimiento de flujos de trabajo claros y procedimientos estandarizados que guían las operaciones diarias. La empresa realiza charlas de inducción y capacitación para el personal. Además, se cuenta con procedimientos y políticas ya establecidos, como el Macroproceso Proyectos, la Cadena de Abastecimiento, la Gestión de almacenes y la Identificación de



Materiales Peligrosos SSOMA. Se muestra la codificación de los procedimientos de las áreas mencionadas. (UNNA-TRANSP-PROY-MC-PRO-0001), (UI-CDA-POL-0001), (UT-CDA-PRO-005) y (UT-SSOMA-PRO-0002).

Gestión de Recursos Humanos: Involucra la selección, capacitación y motivación del personal, asegurando que cuenten con las habilidades necesarias. Para la empresa, el adiestramiento de su personal es muy importante, ya que permite que se adapte al ritmo de la empresa. Está a cargo del área de Gestión Humana.

Tecnología y Herramientas: Uso de herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación, la colaboración y la eficiencia operativa. Encargado por el área de Tecnología de la Información y Gestión de Equipos. Ante ello, se implementó una buena gestión de almacenes, con diferentes ambientes para almacenar los ítems que pueden requerir por parte de estas dos áreas. A su vez, también se crearon en el sistema Oracle sus almacenes virtuales para tener más control con los inventarios.

Cultura Organizacional: Conjunto de valores, creencias y comportamientos que influyen en cómo se llevan a cabo las operaciones y en la toma de decisiones. Además de ello, la empresa crea nuevas oportunidades, promueve el desarrollo sostenible y la cultura ciudadana, respeta la biodiversidad y protege el medio ambiente. Estos están encargados del área de SSOMA y Gestión Social – Relaciones Comunitarias.

3.2.19 Factores que afectan la operatividad organizacional

Entorno Externo: Factores económicos, políticos y sociales que pueden influir en la capacidad operativa de la organización. Uno de los factores más destacados en este aspecto son la sociedad y la política, tras la inestabilidad política que hemos atravesado en los últimos 4 años. El suceso que más impactó a la empresa fue la quema que realizaron a los peajes y pesajes que cuenta la empresa. Esto se dio en un evento de manifestantes que pedían la renuncia de la presidenta actual del Perú (Dina Ercilia Boluarte Zegarra - 2024).

Estructura Organizacional: La forma en que se organiza una empresa (jerárquica, matricial, plana) afecta la comunicación y la toma de decisiones. La estructura que cuenta la empresa es jerárquica; cuenta con una gerente de proyecto, ingeniero



residente, ingenieros supervisores, jefes de equipo y jefes de seguridad, entre otros. Por lo que se considera una estructura jerárquica.

Tecnología: La disponibilidad y el uso de tecnología avanzada inciden en la eficiencia y la efectividad de los procesos operativos. Para lograr el objetivo, que es mantener una carretera en óptimas condiciones y la inmensidad del proyecto, es necesario contar con tecnologías actualizadas para ser más eficientes. Cuentan con unidades de transporte móvil, plataformas virtuales, máquinas y herramientas de buena calidad.

Capacidades del Personal: La formación y habilidades del personal son cruciales para la operatividad efectiva de la organización. El personal que trabaja en la empresa suele recibir charlas de Capacitación e inducción al puesto que ingresa a laborar, además, la empresa brinda cursos virtuales con clases grabadas en diferentes temas, esto se lo genera desde el día uno en su labor. Cuenta con la plataforma unna.aulapharos (Structuralia) donde encontrará un catálogo de cursos. (arquitectura, edificaciones y urbanismo, big data, carretera, drones, cursos de mi empresa, finanzas, idiomas, gestión de proyectos, industrias, ingeniería civil y estructuras, medio ambiente, entre otras). Es una base de datos que permite al trabajador estar siempre actualizado y aprovechar al máximo sus beneficios con la empresa.

3.2.20 Mejores prácticas en la operatividad organizacional

Establecimiento de KPIs (Key Performance Indicator): este indicador es clave de rendimiento para evaluar y monitorear la operatividad dentro de la organización. La empresa tiene visitas por parte de OSITRAN cada tres meses. Esta institución por lo general deja observaciones que son consideradas como PCI (Índice de Condición del Pavimento) el cual sirve como un indicador donde la empresa tiene que cumplir con estas observaciones. Para ello es importante que todas las áreas trabajen con el mismo objetivo.

Capacitación continua: Implementar programas de formación para mejorar las habilidades y competencias del personal. En este aspecto la empresa SURVIAL – UNNA TRANSPORTES, como anteriormente se mencionó cuenta con cursos que son brindados a todo su personal, sin embargo, también hay reuniones en donde se



capacita a las cuadrillas de trabajo de manera presencial, este proceso se realiza cada dos meses.

Comunicación efectiva: Fomentar una cultura de comunicación abierta que permita la retroalimentación y la colaboración entre equipos. la comunicación que se mantiene es de manera directa o indirecta, ya que los supervisores de campo siempre están en constante dialogo con las cuadrillas de trabajo, además cuentan con la comunicación vía telefónica la cual la empresa brinda a sus trabajadores de la línea staff.

Mejora continua: Adoptar metodologías como Lean o Six Sigma para optimizar procesos y reducir desperdicios. En el almacén de SURVIAL-UNNA TRANSPORTE, reducir los procesos y minimizar los desperdicios son parte de la gestión de almacén. Se realizaron mejoras en el proceso de digitación de los vales en el sistema mediante la incorporación de vales virtuales.

3.2.21 Desafíos en la operatividad organizacional

Resistencia al Cambio: La oposición del personal a nuevas metodologías o tecnologías puede obstaculizar la mejora operativa. Para ello es necesario con el manual de funciones que tiene la empresa.

Falta de Recursos: limitaciones en presupuesto o personal que pueden afectar la capacidad operativa. Aún existe muchos defectos en el área de almacén como la falta de personal, falta de algunos recursos como coches de traslado, andamios metálicos, separadores de estantes para un manejo más optimo. También hace falta de unidades móviles para realizar las visitas a los depósitos temporales y hacer inspecciones del buen uso de los materiales que salen de almacén.

Incertidumbre del Entorno: Cambios rápidos en el mercado o en las regulaciones que obligan a las organizaciones a adaptarse con celeridad. Debido a los fenómenos naturales o emergencias que ocurren en el tramo, es necesario ser adaptables a las exigencias de los clientes externos. En caso de almacén, es necesario contar con los recursos que serán exigidos durante el periodo de la emergencia, por lo que tener la cantidad exacta del personal permite afrontar nuevos retos, nuevas metodologías o tecnologías, lo que puede obstaculizar la mejora operativa. Para ello, es necesario contar con el manual de funciones de la empresa.



3.3 Marco conceptual

3.3.1 Administración de operaciones

Jacobs F. y Chase B. (2018) definen la administración de operaciones y cadena de suministro (AOCS) como el diseño, la operación y el mejoramiento de los sistemas que crean y proporcionan los productos y servicios primordiales de una empresa (p.32).

3.3.2 Almacén

Se considera almacén a un espacio físico diseñado con instalaciones apropiadas cuya finalidad es alojar todo material que llegue a su espacio. Además, cumple el rol de almacenamiento, manipulación y conservación de muchos materiales. Este lugar debe ser equipado tecnológicamente y con personal idóneo. (Hernández Muñoz, 2020).

3.3.3 Código de barras

Mauleón (2023) es un sistema de codificación representado visualmente y vinculado a una base de datos, reconocido mediante un escáner o lector de códigos de barras. Existen diversos sistemas de codificación; esto varía según el rubro de distribución, comercial, industrial, etc. Son usualmente utilizados en los hipermercados y puede imprimirse ser impresoras especiales, y ser etiqueta producto por producto, (p. 63).

3.3.4 Estrategia de operaciones

Krajewski, Ritzman, y Malhortra, (2008), mencionan que es un medio por el cual el área de operaciones implementa un conjunto de estrategia corporativa y contribuye en alinear las operaciones con los objetivos generales de una empresa y crear una compañía impulsada por el cliente, (p.46).



3.3.5 Gestión de almacén

Portal Rueda, (2020) Puede ser considerado como gestión de inventarios, este es un proceso logístico que trata de controlar la recepción, almacenamiento, movimiento y distribución de las mercancías. Un buen sistema de gestión de almacenes optimiza los recursos, mejora la eficiencia y reduce costos, (p. 5).

3.3.6 Inventario

Según (Portal Rueda, 2020) el inventario es un conjunto de bienes, productos, materiales o mercancías que están ubicados en un almacén por un determinado momento, trata de un activo que cuenta una empresa y por lo general comparten características como cantidades y valor económico del bien, (p. 14).

3.3.7 Logística

Hernández M., (2020) La logística es el proceso de planificar, coordinar y ejecutar todos los movimientos y almacenamientos de bienes o productos desde su origen hasta su destino. Este enfoque permite canalizar el flujo de los materiales que requiera una organización a partir de previos del estudio en campo, es decir; realizar búsqueda de proveedores locales, regionales, nacionales o internacionales. A su vez permite llevar un control del flujo informativo y el flujo financiero y coordinaciones con los proveedores, poniendo como pautas la entregar de los materiales en el momento oportuno con las cantidades deseada y en condiciones óptimas, todo lo anterior será realizado con el menor costo posible y sin perder la calidad.

3.3.8 Logística de almacenes

Hernández M. (2020), la logística de almacenes consta de muchas actividades, pero lo más principal es realizar una buena gestión de almacén, controlando los inventarios, conservando los productos, manipulando y almacenando todas las existencias de almacén. También como una de sus actividades es diseñar el tipo de almacén que querrá incorporar para ello será necesario contar con equipos de manipulación y medios de almacenamiento y medición.



3.3.9 Operatividad

En la investigación de José Rodríguez y Félix Peñafiel (2022), definen la operatividad en las empresas como; La operatividad son todas las actividades que se desarrollan para la elaboración de un producto o servicio. En otras palabras, es la manera en que se hacen las cosas dentro de una empresa, de tal forma que sus actividades permitan la elaboración de un producto o la prestación de un servicio, que al final se entrega al cliente para satisfacer una necesidad. (p.1063).

3.3.10 Paternóster

(Mauleon (2023), Este término se refiere a un sistema de almacenamiento que suele emplear estructuras de estanterías móviles en forma de carrusel vertical. Usualmente son utilizados en compañías industriales y, por lo general, los paternostres suelen ser mecánicos o eléctricos. Este mecanismo se halla dentro de un armario (5/10 m de altura, 3-5 m de anchura y 1,5-3 m de profundidad), (p. 25).

3.3.11 Picking (Preparación de pedidos)

Según la página española MECALUX ESMENA (2024), el Picking es la actividad de preparar los pedidos, es decir; recolectar y combinar cargas no unitarias para conformar el pedido de un cliente. Es usualmente un proceso de todo almacén y se produce siempre que se necesite juntar paquetes, piezas, productos o materiales para, una vez reunidos, proceder a su traslado.

3.3.12 Planeación

Villalobos, Chamorro y Fontalvo (2020) La planeación es un conjunto de procesos sistemáticos y estructurados, procesos que van en relación con la cantidad y cronología que siguen un cronograma organizado en un tiempo o rango de tiempos preestablecidos, maximizando resultados específicos de manera eficiente y efectiva (p.127).



3.3.13 Sistema de almacenamiento

Portal Rueda, (2020), Comprende un conjunto ordenado de componentes, políticas, normas y procedimientos. Diseñados para almacenar diferentes tipos de materiales que serán útiles para la ejecución y la operatividad de la organización (p.3).

3.3.14 Transelevadores

Mauleon, (2023), estos equipos mecánicos que permiten transportar, colocar y elevar cargas de manera más rápida y practica por lo general suelen transportar cajas y pallets. Estas máquinas son capaces de estibar y desestibar mercancía a través de pasillos estrechos de manera automatizada y a una velocidad constante (p.29).



CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación presente que se llevó a cabo fue del *tipo básico*; esto se debe a que esta investigación no tiene propósitos de implementar o aplicar los conocimientos obtenidos. Sin embargo, busca brindar información nueva y enriquecer el conocimiento científico. Para Charaja Cutipa, (2011) “*No tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos. Su objeto son las teorías científicas*”, (p. 25)

Esta investigación cuenta con las variables Gestión de almacenes y Operatividad Organizacional, que se enfocan en teorías necesarias para profundizar los conocimientos y poder plantear la operacionalización de las variables en mención. Esto nos ha facilitado la obtención de una validez de contenido. Luego, se pudo identificar una relación entre las variables y establecer el nivel de relación causal o asociacional. A través de las conclusiones, se aporta a los flujos de conocimiento en función de las variables analizadas.

4.1.2 Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación corresponde al *nivel correlacional*, al respecto Hernández, (2018) afirma que este tipo de estudios tiene como finalidad encontrar la relación o grado de asociación que pueda darse entre dos o más términos, conceptos, variables o conceptos en un contexto en particular (p. 109).

Por lo tanto, esta investigación tiene la finalidad de responder a la interrogante, ¿Cómo se relaciona la buena gestión de almacén con la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024?, a partir de ello se podrá determinar las correlaciones directamente proporcionales o inversamente



proporcionales y el grado de relación causal entre las variables e identificar si es una relación directa o indirecta.

Así mismo Hernández, (2018), Precisa que “*la investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa*”, (p. 110).

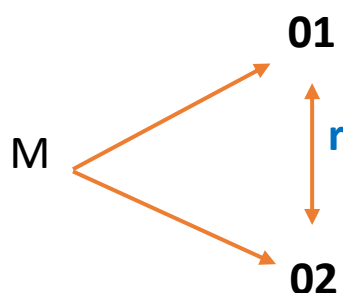
4.2 Diseño de investigación

De acuerdo los alcances de los resultados de la presente investigación se puede expresar que este estudio pertenece al *diseño no experimental transaccional*, al respecto Hernández Escobar (2018), menciona que el diseño no experimenta no pretende manipular ninguna variable que cuente una investigación por lo que los estudios son descritos sin ser alterados de su contexto natural, llegando a conclusiones y describiendo las variables y su relación que pueden existir entre ellas, pero sin realizar alteraciones por parte del investigador, (p.87,88).

De la misma manera dentro de los diseños no experimentales se subclasifican en diseño transaccionales o transversales y diseños longitudinales, en cuanto el diseño transaccional o transversal (Hernández Escobar, y otros, 2018), menciona “*los diseños transaccionales se emplean cuando el método o los métodos o técnicas a emplear, se aplican una sola vez*”, para efectos de esta investigación se aplicará un cuestionario en un determinado momento, por ende, se justifica a través del *diseño transversal*.

Figura 16

Diseño de investigación (descriptivo correlacional)



Donde:

- M= Muestra
 01= Variable 1: Gestión de almacenes.
 02= Variable 2: Operatividad organizacional.
 r = Relación entre las variables de estudio.

4.3 Población y muestra**4.3.1 Población**

De acuerdo con Bernal Torres (2016), da a conocer que la población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”, (p.210), para efectos de la presente investigación, la población de estudio está conformado por todo el personal que se encuentre en el proyecto SURVIAL – UNNA TRANSPORTES SAC, de acuerdo con los reportes que dio el área de Recursos Humanos este número comprende dos tipos de línea organizacional el cual es el Personal Staff que comprende en 18 personas y el Personal No Staff que comprende en 172 personas.

Tabla 4

Total de trabajadores que comprende SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC

STAFF		NO STAFF	
Posición de trabajo	Cantidad	Posición de trabajo	Cantidad
Asistente técnico	3	Auxiliar de mantenimiento	90
Auxiliar técnico	4	Conductor	32
Coordinador	5	Jefe de cuadrilla	10
Gerente	1	Operador de equipos	14
Ingeniero supervisor	5	Operador de peajes y pesajes	15
		Supervisor de estación	5
		Técnico especialista	6
Subtotal	18	Subtotal	172
Total, de población en estudio			190

Nota. Elaboración propia, a partir de la base de datos obtenida de la Concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC.



4.3.2 Muestra

Bernal Torres (2016) afirma que existe un método para extraer el muestreo con la finalidad de estimar el tamaño de una muestra; esto se acordará de acuerdo con el tipo de investigación que desea realizar y, por ende, las hipótesis y el diseño de investigación se encuentran en el estudio.

Esta investigación se basó en un *muestreo no probabilístico por conveniencia*, ya que facilitó al investigador en tomar muestras representativas de grupos de trabajo y considerando algunos criterios de selección. Por lo que se obtuvo un total de 57 participantes que fueron sometidos a serie de preguntas.

Con respecto al muestreo no probabilístico Vara Horna (2010), este tipo de muestreo no se basa en el principio de la equiprobabilidad. Es decir, no se necesita realizar un muestreo; puede darse por diferentes factores. Esto puede deberse a que el estudio cuenta con una población pequeña. Además, son técnicas que emplean ciertos criterios de selección. Dentro de ello, podemos contar con el conocimiento del investigador, la economía, la comodidad, el alcance, entre otros. Tratando de que la muestra obtenida sea lo más próxima posible a la realidad, razón por la cual se toma en consideración a todos los trabajadores distribuidos en cada cuadrilla, representa un promedio de 57 participantes.

Con respecto al tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, se dice que *“Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador”*. (Otzen & Manterola, 2017, p. 230).

Según lo mencionado, Gemmell Cochran (1980), en su libro *Técnicas de Muestreo*, dice que: *una muestra demasiado grande implica un despilfarro de recursos y una muestra muy pequeña disminuye la utilidad de los resultados. La decisión no siempre puede tomarse satisfactoriamente; a menudo no disponemos de la información para saber si el tamaño de la muestra seleccionada es el óptimo.* (p.103).



4.4 Procedimiento

Con relación al procedimiento de esta investigación se procedió una serie de pasos que permitieron llegar a unos resultados esperados:

a) Obtención de datos.

- Se realizó la elaboración del proyecto de tesis, para ello se identificó el problema de investigación.
- Se revisó bibliografías que permitan ampliar el conocimiento del investigado y conocer la realidad de la problemática.
- Se diseñó la operacionalización de las variables que cuenta con, así como se definió la metodología de la investigación que cuenta con.
- Se validó los instrumentos utilizados de medición mediante un juicio de expertos y su confiabilidad del instrumento a través de Alpha de Cronbach.

b) Procesamiento de datos.

- Tras la obtención de datos mediante encuestas y la revisión de documentos, se obtuvo información valiosa que ayuda al investigador a tomar decisiones.
- Se registró y proceso información estadístico mediante el uso de software como el Excel y SPSS.
- Se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos.

c) Resultado y contrastación de la información.

- Se contrastó la hipótesis y se obtuvieron los resultados esperados.
- Se elaboraron conclusiones y recomendaciones para futuros investigadores.

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnica

En esta investigación se utilizó la *encuesta*, esta técnica sirve para recolectar información mediante un cuestionario. Para ello, Arbaiza Fermini (2014) menciona que la encuesta es un método muy factible, confiable y válido con muestras grandes dispersas geográficamente; además, engloba mayor alcance e incluso puede ser utilizada mediante correos electrónicos, por lo que también puede generar menor costo (p. 209).



4.5.2 Instrumento

Al realizar una encuesta es necesario aplicar su instrumento con fines de recolectar datos, para ello se utilizó el *cuestionario*, al respecto Julio Meneses (2016), este autor define el cuestionario de la siguiente manera; *“es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés”*. El cuestionario está constituido por algunas preguntas distribuidas de manera proporcional entre las variables y dimensiones y para la validación de esta técnica es necesario contar con expertos en el tema de investigaciones.

4.6 Validez del instrumento aplicado

4.6.1 Validez del instrumento

Córdova(2019), *“Un instrumento es válido cuando realmente mide lo que pretende medir o cuando muestra un resultado que verdaderamente refleja el estado de la variable que está midiendo”*.

En esa lógica el instrumento de investigación (cuestionario) utilizado en la presente investigación cuenta con una validez de contenido basado en diversas teorías y metodología de la investigación científica relacionados las variables de esta investigación, fue construido en función a las dimensiones producto de la variable, dimensiones e indicadores que permitan medir la variable, así mismo el cuestionario previamente fue validado por expertos antes de su aplicación.

La validación del instrumento de esta investigación se basó mediante el juicio de expertos, a través de la validación de fichas de validación con las variables gestión de almacenes y operatividad organizacional.



Tabla 5*Resultados de la validación del instrumento de investigación V-I*

Gestión de almacenes		
N°	Expertos	% de validación
1	Mag. Adm. Jose Carlos Vilcas Narváez	76%
2	Dr. Luis Porras Durand	86%
3	Mag. Wilber Orós Torres	80%
4	Mag. Ivón Alarcón Palomino	90%
Decisión de expertos.		se valida el instrumento
Total:		83%

Nota. Elaboración propia en base a las fichas de validación.

Tabla 6*Resultados de validación del instrumento de investigación V-II*

Operatividad organizacional		
N°	Expertos	% de validación
1	Mag. Adm. Jose Carlos Vilcas Narváez	74%
2	Dr. Luis Porras Durand	86%
3	Mag. Wilber Orós Torres	82%
4	Mag. Ivón Alarcón Palomino	80%
Decisión de expertos		Se valida el instrumento
Total:		81%

Nota. Elaboración propia en base a las fichas de validación.

De acuerdo con normativas de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, en su Anexo 1D (validación de instrumento), se considera que un instrumento es validado siempre que la validación emitida por los expertos sea mayor o igual al 70%. Por lo tanto, esta investigación se considera válida.



4.6.2 Confiabilidad del instrumento

Córdova Baldeón (2019), “Es la capacidad que tiene un instrumento de hacer una medición real de una variable, así como la consistencia o estabilidad de la medición”.

Por consiguiente, para probar la confiabilidad de las respuestas en función a la pregunta se ha visto por conveniente utilizar el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, esta herramienta nos ayuda a definir el nivel de confiabilidad de nuestro instrumento que tiene una característica politómica por la cantidad de alternativas de que ofrece como respuesta, con la finalidad de interpretar el coeficiente de confiabilidad se toma en consideración los parámetros de la siguiente tabla:

Tabla 7

Escala de confiabilidad del instrumento

Escala	Categorías
“ r ” = 1	“Confiabilidad perfecta”
0.90 <= “ r ” <= 0.99	“Confiabilidad muy alta”
0.70 <= “ r ” <= 0.89	“Confiabilidad alta”
0.60 <= “ r ” <= 0.69	“Confiabilidad aceptable”
0.40 <= “ r ” <= 0.59	“Confiabilidad moderada”
0.30 <= “ r ” <= 0.39	“Confiabilidad baja”
0.10 <= “ r ” <= 0.29	“Confiabilidad muy baja”
0.01 <= “ r ” <= 0.09	“Confiabilidad despreciable”
“ r ” = 0	“Confiabilidad nula”

Nota. Información obtenida de (Córdova Baldeón, 2019).

Tabla 8

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N de Elementos	%
	Válido	30	100,0
Casos	Excluido	0	0,0
	Total	30	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. Obtenida del análisis estadístico en SPSS.



Tabla 9*Estadística de fiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elemento (cantidad de preguntas)
0,936	28

Nota. obtenida del análisis estadístico en SPSS

A partir de los resultados observados en la tabla 9 mediante el análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach se obtiene un valor de 0.936 y según la tabla de categorías establecidas en la misma se observa que posee una confiabilidad muy alta, esto indica que el instrumento aplicado en la recolección de datos ha sido apropiado para el desarrollo de la investigación “*Gestión de Almacenes y la Operatividad Organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024*”.

4.6.3 Análisis descriptivo de la investigación

En este punto de la investigación se pretende describir algunos datos relevantes de la investigación, de acuerdo con Hernández Sampieri (2014), realizar una estadística descriptiva es describir los datos en función a los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable. (p.282).

Para esta investigación, la información obtenida mediante el cuestionario se procesó en tablas en Excel y, posteriormente, se sometió al SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales – versión 2025).

Para ello, un instrumento muy apropiado para esta investigación es la Escala de Likert, por lo que se tomarán algunas consideraciones.



Tabla 10*Categorías del instrumento según la escala Likert*

Variable	Escala Likert	Valoración Criterio
Gestión de almacenes	1 Nunca	Baja Moderada Alta
	2 Casi nunca	
	3 Ocasionalmente	
	4 Casi siempre	
	5 Siempre	
Operatividad organizacional	1 Nunca	Baja Moderada Alta
	2 Casi nunca	
	3 Ocasionalmente	
	4 Casi siempre	
	5 Siempre	

Nota. Obtenida del análisis estadístico en SPSS, se agrupa la escala de Likert en tres categorías.

Para determinar el nivel de relación entre las variables “*gestión de almacenes* y la *operatividad organizacional* para la valoración de la escala de Likert se tomó como un criterio pertinente agrupar en tres categorías. Esto fue considerado a raíz de la recomendación de un profesional estadístico.

Al realizar esta agrupación por criterio, se permite al investigador interpretar mejor los resultados. Para ello, es necesario realizar una baremación con base en las variables y dimensiones.



Tabla 11*Baremación de las variables I y variable II*

Variabes	Determinación de la amplitud de intervalos	Baremo por variables	Dimensiones	Determinación de la amplitud de intervalos	Baremo por dimensiones
				V. Min = 5 V. Max = 25 Rango = 20	5 - 11 = Bajo 12 - 18 = Moderado
			Recepción Total de ítems: 5	Nº niveles = 3 Amplitud = 6.66	19 - 25 = Alto
Gestión de almacenes	V. Min = 15 V. Max = 70 Rango = 60	15 - 34 = Baja 35 - 54 = Moderado	Almacenamiento Total de ítems: 4	V. Min = 4 V. Max = 20 Rango = 16	4 - 9 = Bajo 10 - 15 = Moderado
Total de ítems: 15	Nº niveles = 3 Amplitud = 20	55 - 75 = Alto		Nº niveles = 3 Amplitud = 5.33	15 - 20 = Alto
			Movimiento Total de ítems: 6	V. Min = 6 V. Max = 30 Rango = 24	6 - 13 = Bajo 14 - 21 = Moderado
				Nº niveles = 3 Amplitud = 8	22 - 30 = Alto
			Estructura de organizativa Total de ítems: 2	V. Min = 2 V. Max = 10 Rango = 8	2.0 - 4.5 = Bajo 4.6 - 7.3 = Moderado
				Nº niveles = 3 Amplitud = 2.66	7.4 - 10 = Alto
Operatividad organizacion al Total de ítems: 13	V. Min = 13 V. Max = 65 Rango = 52	13 - 30 = Bajo 31 - 47 = Moderado	Procesos operativos Total de ítems: 3	V. Min = 3 V. Max = 15 Rango = 12	3 - 6 = Bajo 7 - 10 = Moderado
	Nº niveles = 3 Amplitud = 17.33	48 - 65 = Alto		Nº niveles = 3 Amplitud = 4	11 - 15 = Alto
			Gestión de recursos Total de ítems: 5	V. Min = 5 V. Max = 25 Rango = 20	5 - 11 = Bajo 12 - 18 = Moderado
				Nº niveles = 3 Amplitud = 6.66	19 - 25 = Alto
			Calidad y seguridad Total de ítems: 3	V. Min = 3 V. Max = 15 Rango = 12	3 - 6 = Bajo 7 - 10 = Moderado
				Nº niveles = 3 Amplitud = 4	11 - 15 = Alto

Nota. Elaboración de acuerdo con los datos obtenidos y cálculos de estimación de Baremos.



4.7 Estadístico de análisis de datos

La metodología estadística empleada para el análisis individual de variables es la estadística descriptiva, en cambio, para el cruce de variables se empleó la estadística inferencial Rho-Spearman. Todo esto se realizó mediante el paquete estadístico para las ciencias sociales SPSS en su versión 25., SPSS 24 *“software estadístico que permite procesar el análisis de predicciones de datos mediante herramientas estadísticas muy avanzadas y cómodas de usar, por medio de las cuales se podrá encontrar nuevas oportunidades para optimizar y disminuir riesgos”*, (Quezada Lucio, 2017, p. 18).



CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis del resultado

Tabla 12

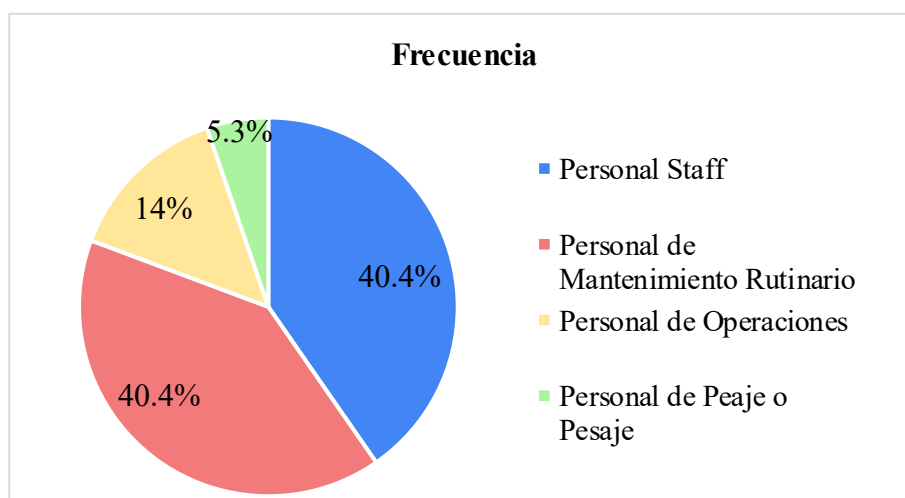
Análisis de los datos generales

Personal de la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Personal Staff	23	40.4%	40.4%	40.4%
	Personal de Mantenimiento Rutinario	23	40.4%	40.4%	80.7%
	Personal de Operaciones	8	14.0%	14.0%	94.7%
	Personal de Peaje o Pesaje	3	5.3%	5.3%	100%
Total		57	100%	100%	

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Figura 17

Análisis de datos generales



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.



Según se aprecia en la tabla 12 y la figura 17. El 40.4% de los encuestados corresponde al personal de staff; el otro 40.4% al personal de mantenimiento rutinario. Mientras que un reducido 14% pertenece al personal de operaciones y, finalmente, un escaso 5% es parte del personal de peaje o pesaje.

5.1.1 Análisis descriptivo de la variable I y sus dimensiones.

Tabla 13

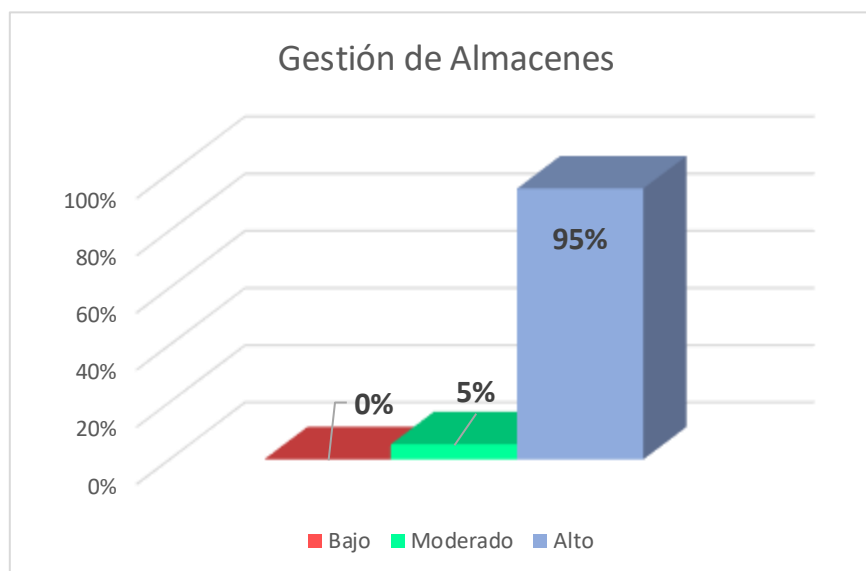
Análisis de la frecuencia de la variable gestión de almacenes.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validado	Bajo	0	0%	0%
	Moderado	3	5%	5%
	Alto	54	95%	100%
	Total	57	100%	

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Figura 18

Distribución porcentual de la variable - Gestión de almacenes



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS y convertida en Excel.

Según la información obtenida en la tabla 13 y la figura 18, un total de 57 personas encuestadas dieron un resultado. En lo que se puede deducir que los resultados obtenidos, un gran porcentaje indica que la variable gestión de almacenes es muy



eficiente ya que esto representa un 95% el cual es muy alto, sin embargo, un 5% de los encuestados mencionan que existe una gestión de almacén moderado. Esta afirmación es un buen indicador para el responsable del área de almacén.

Tabla 14

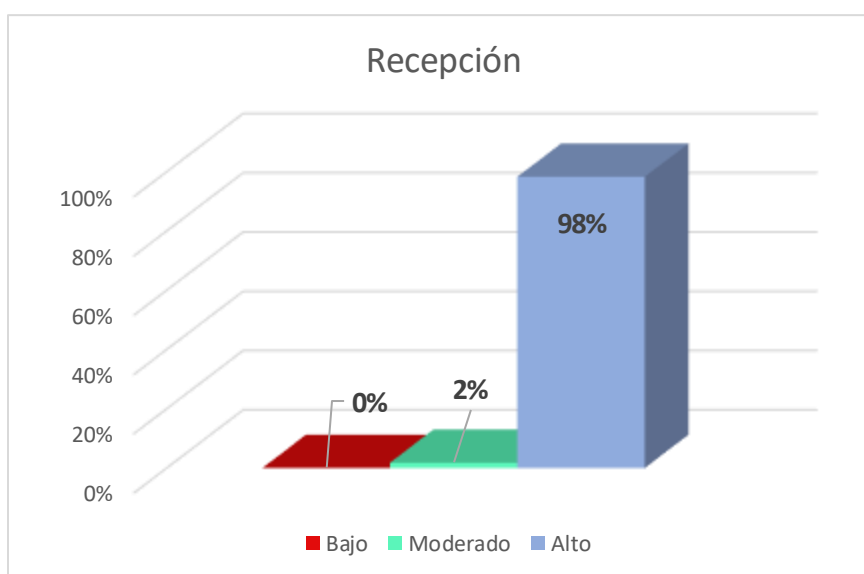
Análisis descriptivo de la dimensión – Recepción.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validado	Bajo	0	0%	0%
	Moderado	1	2%	2%
	Alto	56	98%	100%
Total		57	100%	

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS

Figura 19

Distribución porcentual de la dimensión – Recepción



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Según la información obtenida en la tabla 14 y figura 19 se puede apreciar que la mayoría del personal participante de las encuestas coinciden en afirmar que la recepción de los materiales en almacén son muy eficientes, cumpliendo los requisitos y estándares esperados, esto se refleja en una proporción de un 98% de las personas opinan que existe un alto rendimiento en el proceso de recepción de los materiales que ingresan en almacén y tan solo un 2% opina que existe una rendimiento moderado al momento de realizar la recepción de los materiales.



Tabla 15

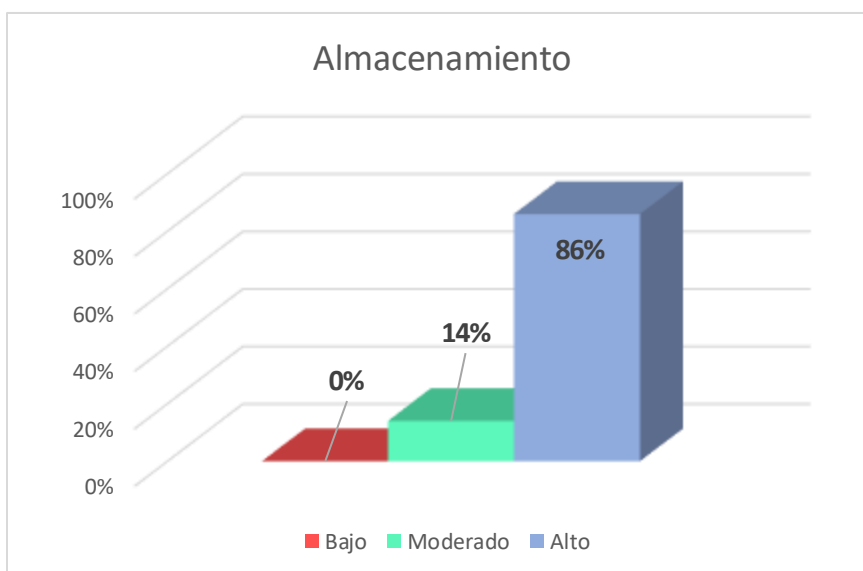
Análisis descriptivo de la dimensión – Almacenamiento

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validado	Bajo	0	0%	0%
	Moderado	8	14%	14%
	Alto	49	86%	100%
Total		57	100%	

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Figura 20

Distribución porcentual de la dimensión – Almacenamiento



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

De acuerdo con la información obtenida en la tabla 15 y figura 20 se puede apreciar que un 86% de los encuestados mencionan que el proceso de almacenamiento es eficiente y se cuenta con las instalaciones necesarias para poder acoger diversos materiales y un 14% de los encuestados considera que el proceso de almacenamiento es moderado, que aún existe debilidades que pueden ser corregidas. Se ha de afirmar que el proceso de almacenamiento de los materiales en los espacios que se cuentan en la concesión SURVIAL-UNNA TRANSPORTE SAC es el adecuado y esto puede facilitar la operatividad de la organización. Además, tras una inspección por parte del investigador se pudo apreciar que en las instalaciones de la concesión se cuenta con distintos espacios dependiendo el tipo

de material que se almacena, eso se puede ver en el Lay-out mostrado en el marco teórico.

Tabla 16

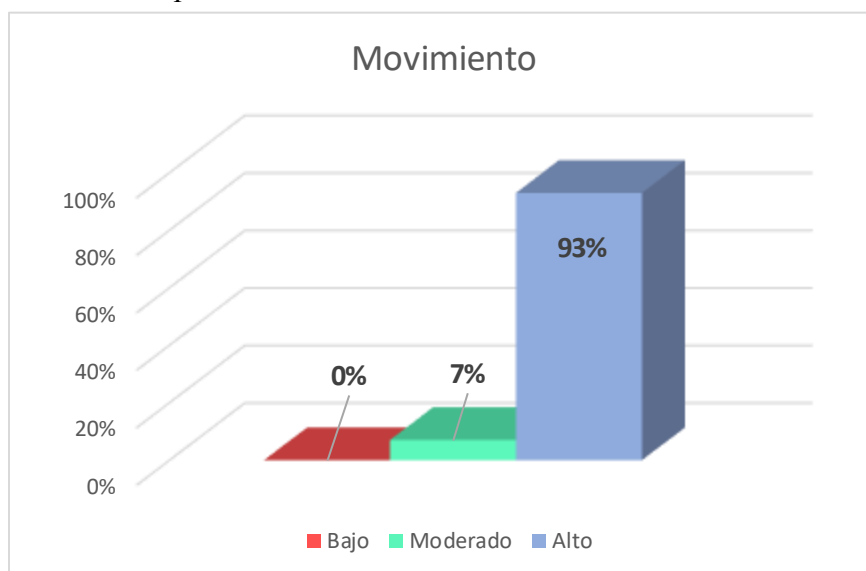
Análisis descriptivo de la dimensión – Movimiento

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0%	0%
	Moderado	4	7%	7%
	Alto	53	93%	100%
	Total	57	100%	

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Figura 21

Distribución porcentual de la dimensión – Movimiento



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra en la tabla 16 y la figura 21 que el movimiento de materiales es muy eficiente, ya que un 93% de los encuestados considera que, si existe un alto nivel de movimiento de materiales en el almacén, ello implica una coordinación para el retiro de materiales y tiempos de entrega oportunos. Además, el procesamiento de la información generada al retirar materiales del almacén se realiza en menos tiempo, ya que se cuenta con un sistema de administración de almacenes, el ORACLE. Un 7% de los encuestados considera que el nivel de movimiento de



materiales en almacén es moderado y que aún se pueden mejorar algunos aspectos, como el traslado de materiales o el picking.

5.1.2 Análisis descriptivo de la variable II y sus dimensiones

Tabla 17

Análisis descriptivo de la variable – Operatividad organizacional

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	0	0%	0%
Válido	Moderado	10	18%	18%
	Alto	47	82%	100%
	Total	57	100%	

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Figura 22

Distribución porcentual de la variable – Operatividad organizacional



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

La información obtenida en la tabla 17 y figura 22, muestra el resultado obtenido de la variable operatividad organizacional. Donde se puede apreciar que; existe un nivel alto de operatividad en la concesión SURVIAL-UNNA TRANSPORTE SAC ya que un 82% de los encuestados considera que los procesos operativos que engloba la concesión son estandarizados, sin embargo, 18% de los encuestados consideran que existe un nivel moderado, que aún existe algunos puntos de mejora.



Tabla 18

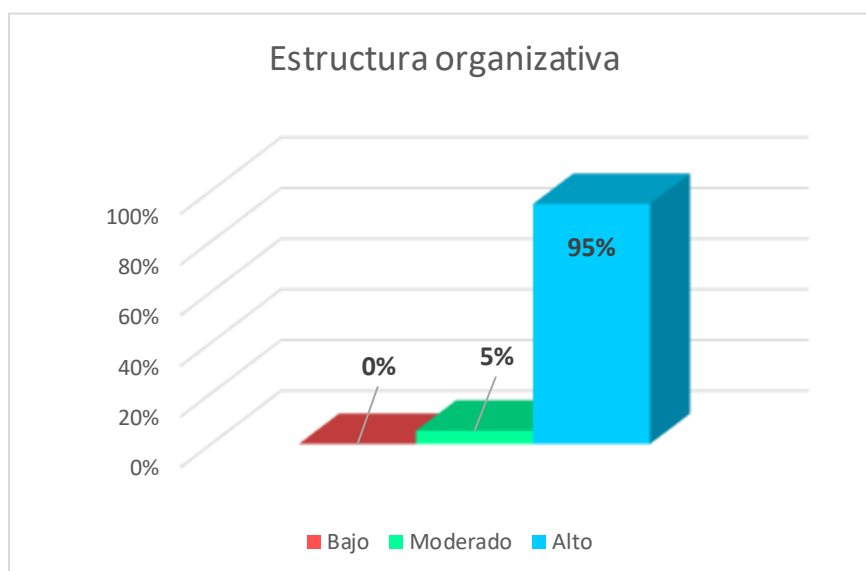
Análisis descriptivo de la dimensión – Estructura de organizativa

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0%	0%
	Moderado	3	5%	5%
	Alto	54	95%	100%
	Total	57	100%	

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Figura 23

Distribución porcentual de la dimensión – Estructura organizativa



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Con relación a una de sus dimensiones, la estructura organizativa de la concesión se pudo obtener la información en la tabla 18 y figura 23, donde se puede apreciar que un 95% de los encuestados considera que existe un nivel muy alto en relación a los roles y funciones que cada personal debe cumplir y un 5% de los encuestados considera que aún existe un nivel moderado con relación a la estructura organizativa que aún hay algunas personas que desconocen algunos puntos relacionados a sus responsabilidades.

Tabla 19

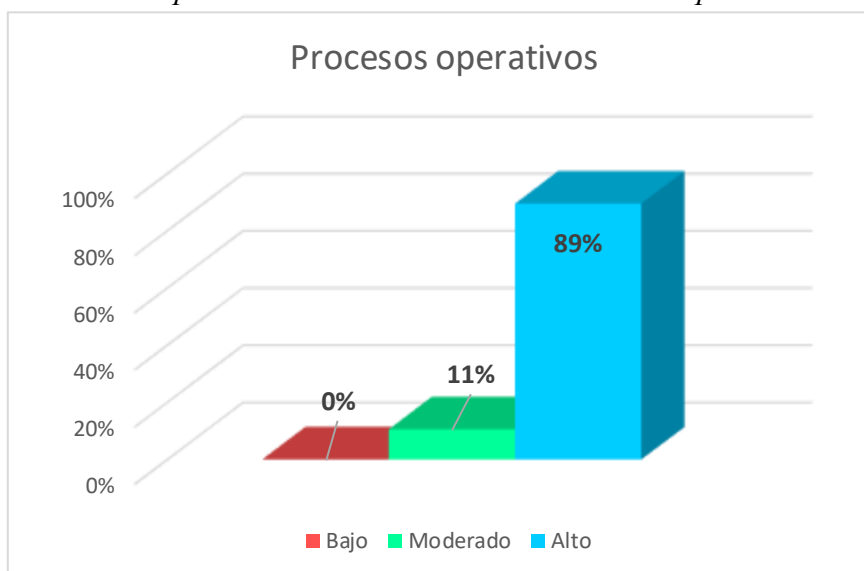
Análisis descriptivo de la dimensión – Procesos operativos

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0%	0%
	Moderado	6	11%	11%
	Alto	51	89%	100%
Total		57	100%	

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS

Figura 24

Distribución porcentual de la dimensión – Procesos operativos



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

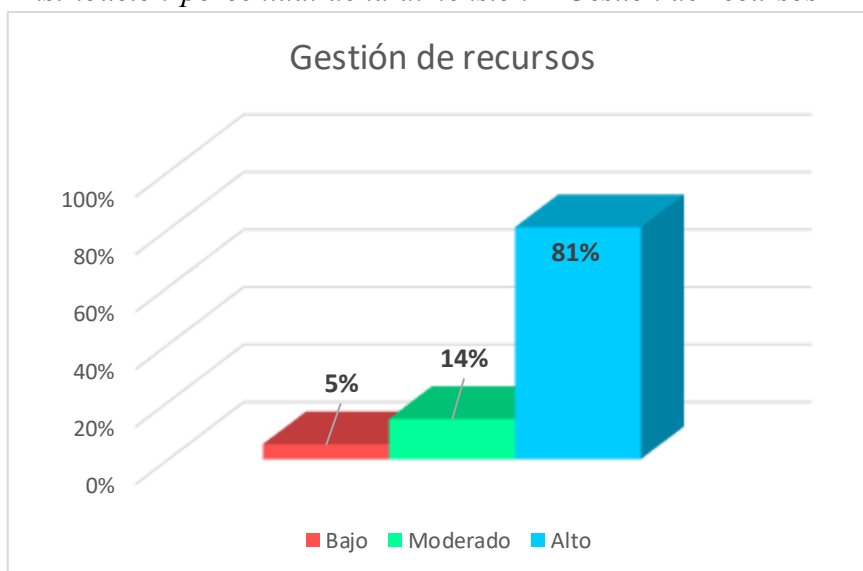
De acuerdo con la información obtenida en la tabla 19 y figura 24. En este punto se pretendió saber si el personal encuestado conoce los procedimientos que debe seguir o las programaciones de sus actividades. Por lo que se pudo encontrar el siguiente resultado; un 89% de los encuestados tienen conocimiento del procedimiento y las programaciones que se realizan, un reducido número de 11% considera que existe un nivel moderado con relación a la dimensión procesos operativos, es decir que algunas personas aun conocen poco o lo suficiente de su procedimiento o las programaciones que realizan.



Tabla 20*Análisis descriptivo de la dimensión – Gestión de recursos*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5%	5%
	Moderado	8	14%	19%
	Alto	46	81%	100%
	Total	57	100%	

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Figura 25*Distribución porcentual de la dimensión – Gestión de recursos*

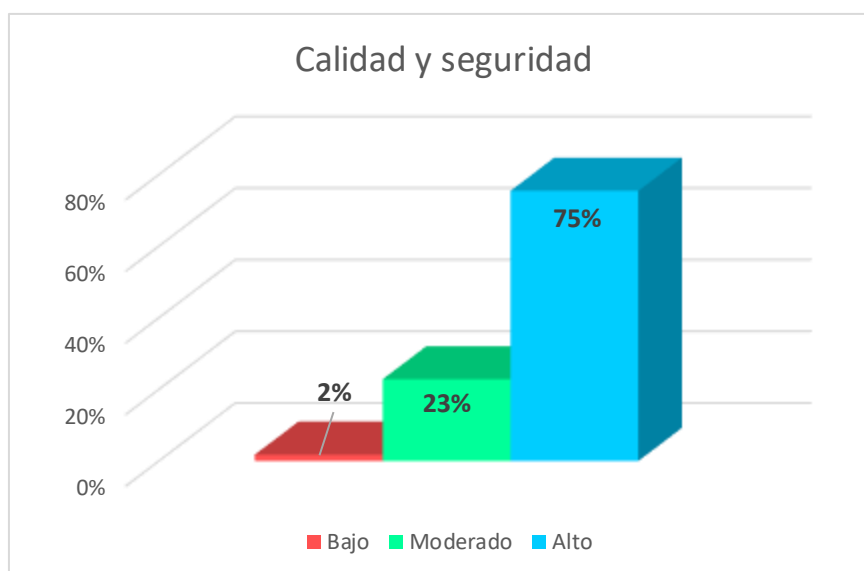
Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

En esta parte de la investigación, se pretendió saber si se contaba con el personal adecuado para el puesto, se dispone de los materiales en el tiempo oportuno, se cuenta con los recursos financieros y si existe una gestión en relación de las maquinarias o herramientas que requiere, y según la información obtenida en la tabla 20 y figura 25 se puede apreciar que el 81% de las personas consideran que existe un nivel alto en relación a la gestión de los recursos, es decir que este grupo de personas consideran que el personal nuevo que ingresa es idóneo para el puesto y los materiales que dispone almacén son los indicados. Sin embargo; existe un 14% de los encuestados que considera que existe un nivel moderado en la gestión de los recursos y un porcentaje mínimo de 5% considera que hay un nivel muy bajo en la gestión de los recursos que dispone la concesión.

Tabla 21*Análisis descriptivo de la dimensión – Calidad y seguridad*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2%	2%
	Moderado	13	23%	25%
	Alto	43	75%	100%
	Total	57	100%	

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Figura 26*Distribución porcentual de la dimensión – Calidad y seguridad*

Nota Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Para este punto, en la dimensión calidad y seguridad se pretendió saber si los materiales que brinda la concesión son de calidad, si existen protocolos de seguridad y si hay capacitaciones. Para ello la información obtenida a partir de la tabla 21 y figura 26 se puede apreciar que un 75% de las personas encuestadas un nivel alto en relación con la calidad y seguridad que brinda la concesión, que los materiales que se encuentran en almacén son de calidad, que hay protocolos de seguridad y capacitaciones diarias, (charlas de 5 min). Sin embargo, un 23% de los encuestados considera que existe un nivel moderado en cuanto a la calidad y la seguridad. Por otro lado, un porcentaje mínimo de 2% de los encuestados consideran que es nulo o bajo el nivel de calidad y seguridad en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTES SAC.

5.2 Prueba de normalidad de las variables

5.2.1 Prueba de normalidad de la variable I y variable II

a) Hipótesis de normalidad

H0: los datos de la variable de gestión de almacenes siguen una distribución normal.

H1: los datos de la variable gestión de almacenes No siguen una distribución normal.

b) Nivel de significancia.

NC= 0.95

$\alpha = 0.05$ (margen de error)

c) Prueba de normalidad.

Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov – Smirnov, se aplica cuando “N” la muestra es mayor 50 encuestados.

Si $n \leq 50$ se aplica Shapiro – Wilk, se aplica cuando “N” la muestra es menor o igual a 50 encuestados.

d) Estadísticos de prueba.

Si p-valor < 0.05 se rechaza la *H0*

Si p-valor ≥ 0.05 se acepta la *H0* y se rechaza la *H1*

Tabla 22

Prueba de normalidad gestión de almacenes y operatividad organizacional

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de almacenes	0,190	57	0,000	0,831	57	0,000
Operatividad organizacional	0,116	57	0,056	0,929	57	0,003

Nota.: Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

De acuerdo con la tabla 22, las variables presentan una distribución normal, se aplicaron las pruebas de Kolmogorov Smirnov y Shapiro-Wilk, a una muestra conformada por 57 participantes. El cual es un muestreo superior a 50, por lo que es recomendable la considerar principalmente los resultados de Kolmogorov



Smirnov, sin dejar de tomar en cuenta el comportamiento general de ambas pruebas.

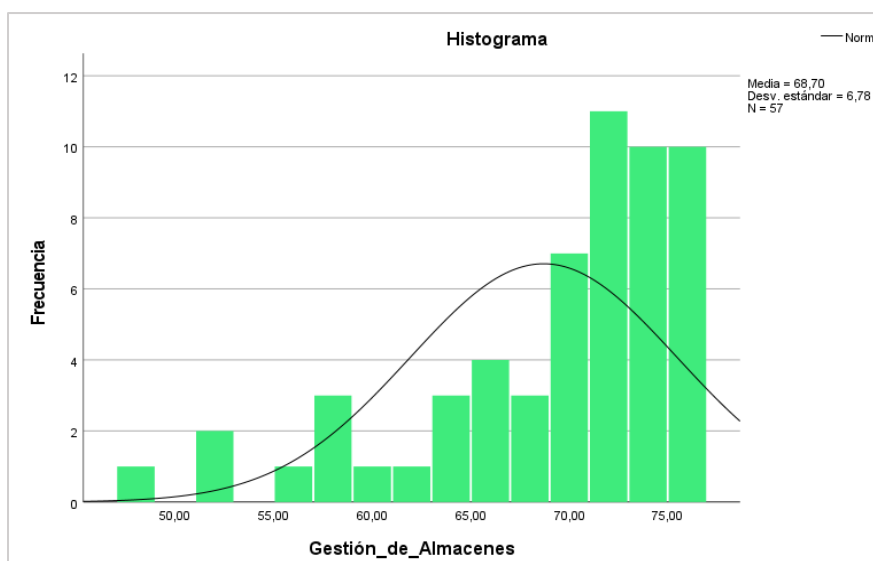
Los resultados que se obtuvieron en el SPSS con respecto a la variable Gestión de almacenes presentan valores de significancia inferiores a 0.05 en ambas pruebas “Kolmogorov Smirnov: $p = 0.000$ y Shapiro-Wilk: $p = 0.000$ ”, por lo que se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Esto indica que esta variable no sigue una distribución normal.

Mientras que en los resultados obtenidos del SPSS con relación a la variable Operatividad organizacional, la prueba de Kolmogorov Smirnov, arrojó un valor de significancia mayor a 0.05 ($p = 0.056$), lo que seguiría una normalidad. Sin embargo, la prueba de Shapiro-Wilk mostró un valor inferior a 0.05 ($p = 0.003$), lo que indica ausencia de normalidad. Dado que la muestra supera ligeramente los 50 casos, pero Shapiro-Wilk sigue siendo una prueba sensible, se analizan ambas evidencias conjuntamente. La discrepancia entre ambas pruebas, sumada a la sensibilidad al tamaño muestral, sugiere que los datos no cumplen plenamente con los supuestos de normalidad.

En conclusión, para la muestra de 57 personas, las variables evaluadas no presentan un comportamiento normal, por lo que se justifica el uso de pruebas estadísticas no paramétricas, es decir, no siguen una distribución normal.

Figura 27

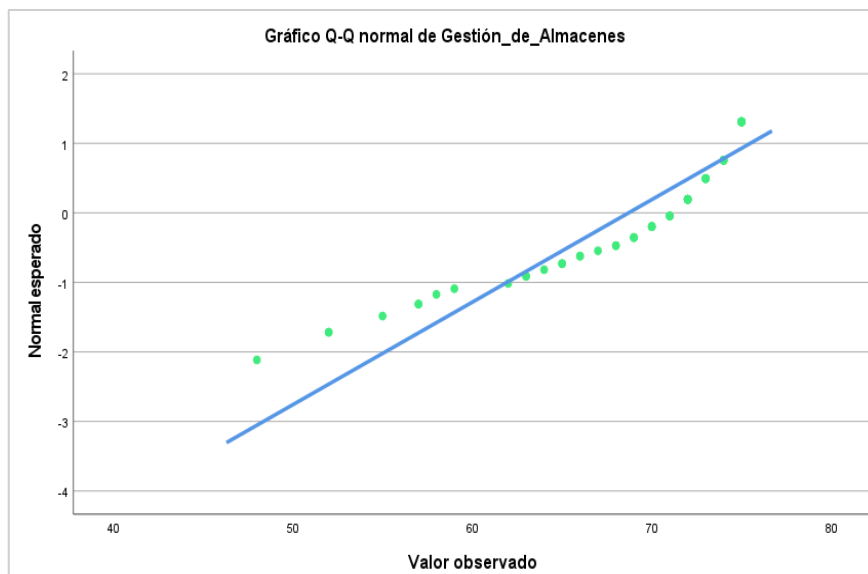
Histograma de normalidad de gestión de almacenes



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

Figura 28

Gráfica de dispersión de la variable de gestión de almacenes

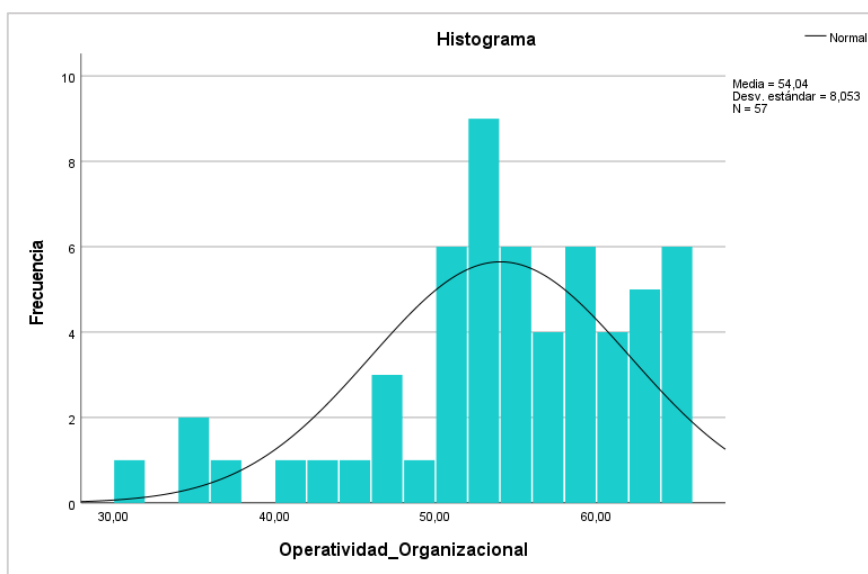


Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

En las figuras 27 y 28 se puede apreciar el histograma de la variable gestión de almacén, con una media de 68.70, una desviación estándar de 6.78 y una dispersión que muestra que los puntos verdes se alejan de la línea y caen por debajo. Se observa una mayor concentración de datos en los valores más altos y una cola izquierda más extendida, lo que sugiere una leve asimetría negativa.

Figura 29

Histograma de normalidad operatividad organizacional

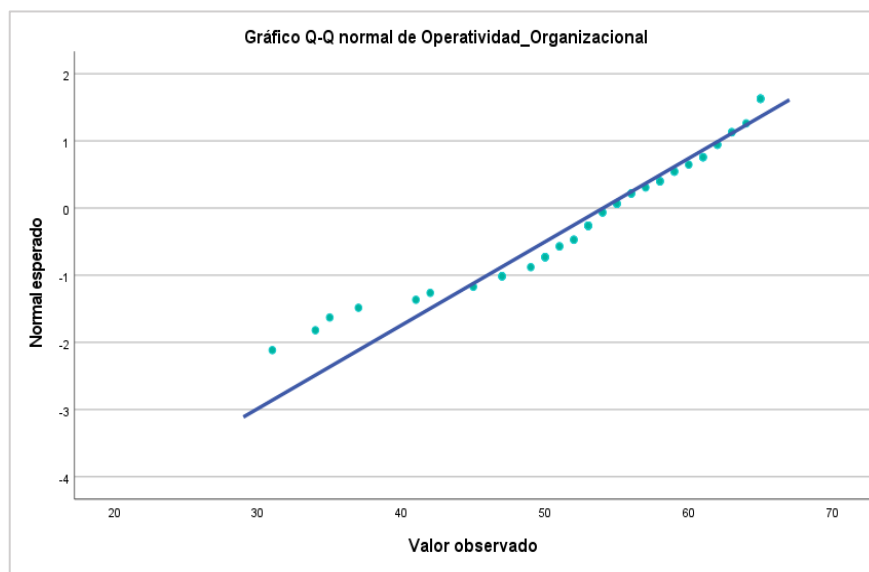


Nota. Obtenida del análisis estadístico en SPSS.



Figura 30

Gráfico de dispersión operatividad organizacional



Nota. Obtenida del análisis estadístico en SPSS.

En las figuras 29 y 30 se puede apreciar el histograma de la variable gestión de almacén, con una media de 54.40, una desviación estándar de 8.053 y una dispersión, gráfica que muestra que los puntos verdes se acercan a la línea azul y, por un mínimo, caen por debajo, con lo que se concluye que se aproxima a una distribución normal. En esta parte, la variable operatividad organizacional muestra un comportamiento aproximado a una distribución normal, con ligeras desviaciones en las colas, pero con un ajuste adecuado en la zona central. Por lo tanto, se considera que cumple razonablemente con el supuesto de normalidad para fines del análisis inferencial.

5.3 Pruebas de hipótesis de la investigación

5.3.1 Prueba de hipótesis general

a) Prueba de hipótesis nula y alterna

Hipótesis alterna H1: La gestión de almacenes se relaciona de manera muy significativa con la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.



Hipótesis nula (H0): La gestión de almacenes no se relaciona con la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

b) Tabla estadística

Tabla 23

Correlación entre gestión de almacén y operatividad organizacional

Correlaciones			
		Gestión de Almacenes	Operatividad Organizacional
Rho de Spearman	Gestión de Almacenes	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	N	57	57
Operatividad Organizacional	Operatividad Organizacional	Coeficiente de correlación	0,755**
		Sig. (bilateral)	<,001
	N	57	57

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

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

c) Nivel de significancia

En la tabla 23 se observa que el nivel de Sig. (bilateral) < 0,001 lo cual es menor a 0,05 (5%) permitiéndonos señalar que existe una relación significativa entre las variables en contraste.

d) Región crítica o decisión

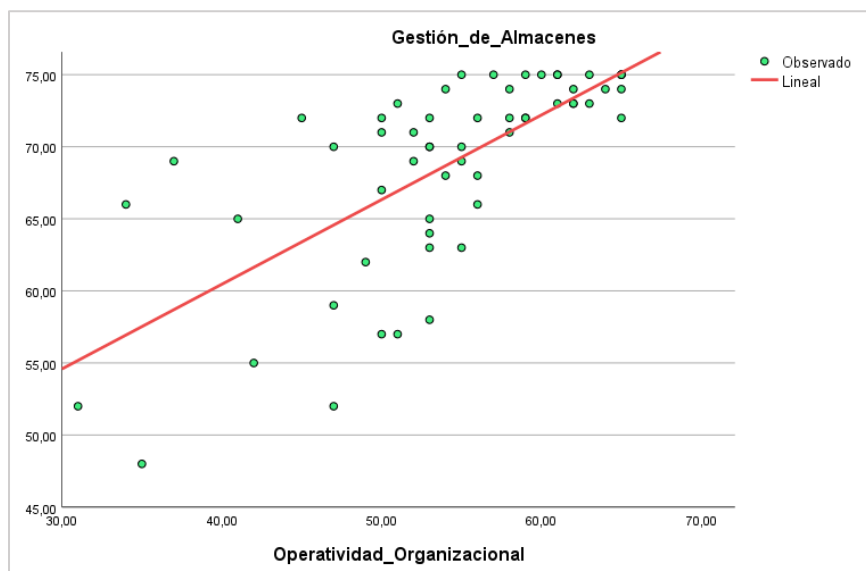
De acuerdo a lo observado en la tabla 23, con relaciona a los niveles de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, podemos afirmar que si existe un nivel de correlación significativa entre la variable gestión de almacenes y la variable operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024, además el baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,755 con lo que podemos señalar que existe una correlación positiva alta tal y como se planteó en la hipótesis alterna de la investigación.



e) Gráfico de dispersión de la relación existente

Figura 31

Gráfico de dispersión entre la variable de gestión de almacén y la operatividad organizacional



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

En la figura 31 se puede apreciar claramente esa relación existente entre las dos variables, además gráficamente se puede mencionar que la relación más fuerte esta entres las coordenadas $Y=0.75$ y $X=0.68$, por lo que efectivamente si existe la relación significativa entre las variables gestión de almacenes y la variable operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

5.3.2 Prueba de hipótesis específica 1 – recepción

a) Prueba de hipótesis nula y alterna

Hipótesis alterna H1: La recepción oportuna de materiales se relaciona de manera positiva y significativa con la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Hipótesis nula H0: La recepción oportuna de materiales no se relaciona de manera positiva y ni significativa con la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

b) Tabla estadística



Tabla 24*Contrastación de hipótesis específica 1*

Correlaciones			
		Recepción	Operatividad Organizacional
Rho de	Recepción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	57
Spearman	Operatividad Organizacional	Coefficiente de correlación	,763**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	57

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

Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

c) Nivel de significancia

En la tabla 24 se observa que el nivel de significancia (bilateral) es $< 0,001$ lo cual es menor a 0,05 (5%) permitiéndonos señalar que existe una relación positiva alta entre la dimensión y la variable en contraste.

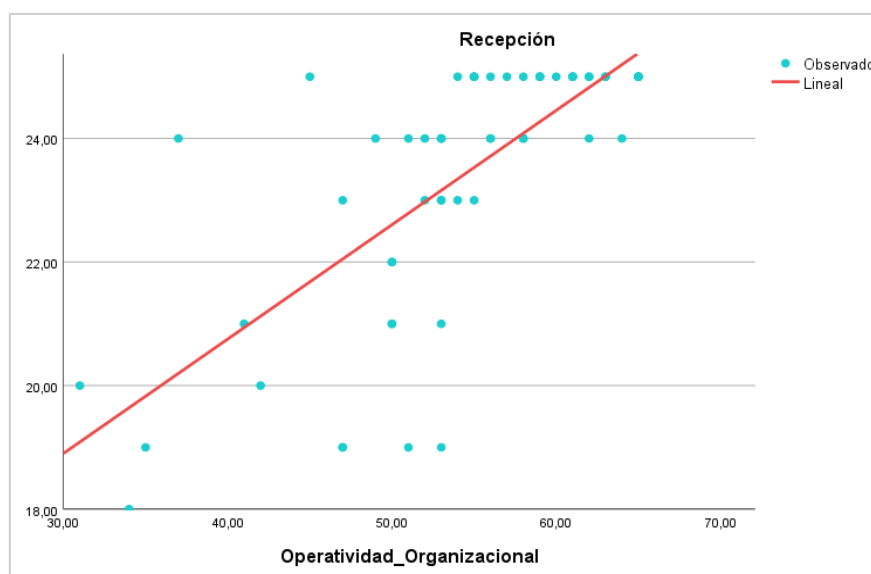
d) Región crítica o decisión

De acuerdo a lo observado en la tabla 24, con relaciona a los niveles de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, podemos afirmar que si existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión recepción y la variable operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024, además el baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,763 con lo que podemos señalar que existe una correlación positiva alta.

e) Gráfico de dispersión de la relación existente

Figura 32

Gráfico de dispersión entre la dimensión de recepción y la variable de operatividad organizacional



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

En la figura 32 se aprecia una dispersión mínima, por lo que se considera que existe una relación significativa entre la dimensión de recepción y la variable de operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

5.3.3 Prueba de hipótesis específica 2 – almacenamiento

a) Prueba de hipótesis nula y alterna

Hipótesis alterna H1: El almacenamiento adecuado de materiales se relaciona de manera positiva y significativa con la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Hipótesis nula H0: El almacenamiento apropiado de materiales no se relaciona de manera positiva y ni significativa con la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

b) Tabla estadística



Tabla 25*Contrastación de hipótesis específica 2*

Correlaciones			
		Almacenamiento	Operatividad Organizacional
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación 1,000	0,588**
		Sig. (bilateral) .	<0,001
		N 57	57
Operatividad Organizacional	Operatividad Organizacional	Coeficiente de correlación 0,588**	1,000
		Sig. (bilateral) <0,001	.
		N 57	57

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

Nota. Obtenida del análisis estadístico en SPSS.

c) Nivel de significancia

En la tabla 25 se observa que el nivel de Significancia (bilateral) es $< 0,001$ lo cual es menor a 0,05 (5%) permitiendo señalar que existe una relación moderada entre la dimensión y la variable en contraste.

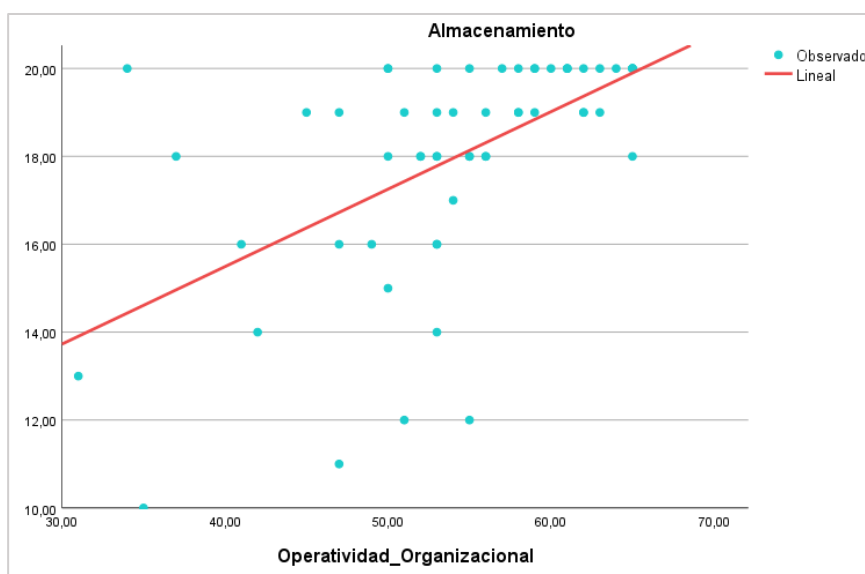
d) Región crítica o decisión

De acuerdo con lo observado en los niveles de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, podemos afirmar que existe un nivel de correlación moderada entre la dimensión almacenamiento en relación con la variable operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024. Además, el baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,588, con lo que podemos señalar que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable de la investigación.

e) Gráfico de dispersión de la relación existente

Figura 33

Gráfico de dispersión entre la dimensión de almacenamiento y la variable de operatividad organizacional



Nota. Obtenida del análisis estadístico en SPSS.

En la figura 33 se aprecia una dispersión regular, por lo que se considera que existe una relación moderada entre la dimensión de almacenamiento y la variable de operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

5.3.4 Prueba de hipótesis específica 3 – movimientos

a) Prueba de hipótesis nula y alterna

Hipótesis alterna H1: El movimiento adecuado de materiales se relaciona de manera positiva y significativa con la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Hipótesis nula H0: El movimiento adecuado de materiales no relaciona de manera positiva y ni significativa con la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

b) Tabla estadística



Tabla 26*Contrastación de hipótesis específica 3*

Correlaciones			
		Movimiento	Operatividad Organizacional
Rho de Spearman	Movimiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Operatividad Organizacional	Coefficiente de correlación	0,595**
		Sig. (bilateral)	<0,001
		N	57

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

Nota. obtenido del análisis estadístico en SPSS.

c) Nivel de significancia

En la tabla 26 se observa que el nivel de significancia (bilateral) es $< 0,001$, lo cual es menor que 0,05 (5 %), permitiéndonos señalar que existe una relación moderada entre la dimensión y la variable en contraste.

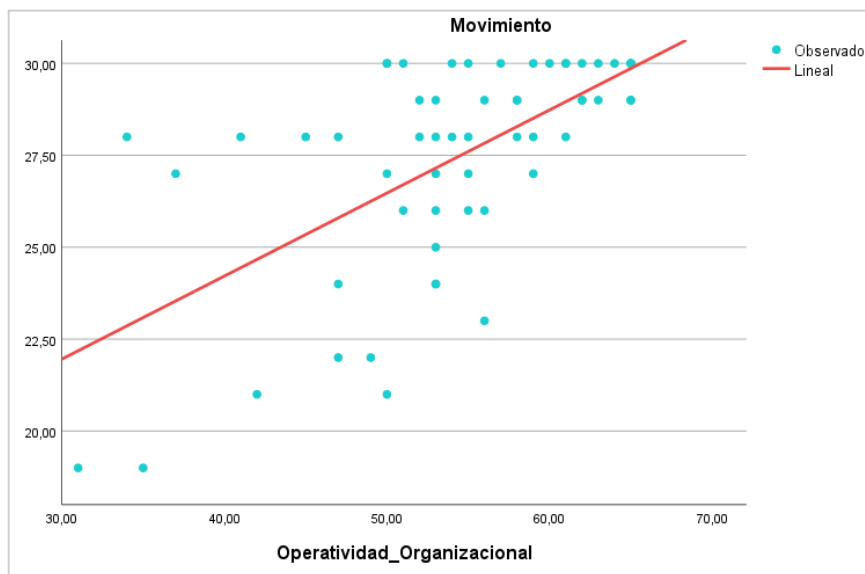
d) Región crítica o decisión

De acuerdo a lo observado en los niveles de significancia podemos decidir que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, podemos afirmar que si existe un nivel de correlación moderada entre la dimensión almacenamiento en relación a variable operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024, además el baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman nos muestra que es igual a 0,595 con lo que se puede ratificar el nivel de correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable de la investigación.

e) Gráfico de dispersión de la relación existente

Figura 34

Gráfico de dispersión entre la dimensión de movimiento y la variable de operatividad organizacional



Nota. Obtenido del análisis estadístico en SPSS.

En la figura 34 se aprecia una dispersión regular, por lo que se considera que existe una relación moderada entre la dimensión de movimiento y la variable de operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

5.4. Discusión

De acuerdo con el objetivo general de la investigación, el cual pretende determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024. Los resultados obtenidos demuestran que el nivel de significancia es 0.001, lo cual es menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Asimismo, se demostró que el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue 0.755, permite señalar que existe una correlación positiva alta entre las variables en estudio. El cual estaría de acuerdo con la investigación de Quicaña Cangana y Vite Mendez (2021), quien en su trabajo de investigación con título “Gestión de almacén para aumentar la productividad en el área de despacho de una empresa copacker, Villa El Salvador, 2021”, obtuvo como resultado que la gestión de almacén aumenta la productividad en la empresa copacker en villa el salvador. demostrando que la productividad mejoró del 73% al 93% después de implementar estrategias de gestión de almacenes. Con una varianza de 0.023 y una asimetría positiva teniendo con un valor de 0.286 el cual es mayor a 0, Además, tras realizar la prueba de normalidad se cogió el estadístico Shapiro Wilk ya que tuvo una muestra menor a 50 participantes. Obteniendo una significancia de 0.000 el cual es menor 0.05, determinando un comportamiento no paramétrico. Tras realizar el procesamiento mediante el t de Wilcoxon y obtener un valor de $p = 0.000$, se demostró que la gestión de almacén aumenta positivamente la productividad en la empresa Copacker, tal como plantea su hipótesis alterna.

De la misma Manera se Zavaleta Mori y Ramírez Pezo (2018) en Perú, la investigación que lleva como título “Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, para el año 2018”, obtuvo unos resultados parecidos a la presente investigación, donde demostró y probó que si existe relación entre la variable gestión de almacén y la productividad en la empresa Viza Constructores S.A.C., ya que el valor de “r” (coeficiente correlacional = 0.883) mencionado que existe una relación directa y significativa.

Esta investigación es reforzada con lo plantado por Ramirez Palomino (2018), en su investigación “Gestión de almacén y su relación con el control de calidad en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.”, donde confirma la relación existente entre la gestión de almacén y el control de calidad, De acuerdo con el procesamiento de datos estadísticos



en el SPSS, el resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que obtuvo fue 0,919** el mismo que indica que existe una correlación positiva alta entre ambas variables. Además, en su investigación muestra un nivel significancia (bilateral) menor a 0,01 cual es menor a ($p < 0.05$), interpretando que se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a) confirmando que existe una 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.

Respecto al primer objetivo específico el cual es identificar la relación que existe entre el proceso de recepción en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024. Se obtuvo un nivel de significancia (bilateral) de $< 0,001$ cual es menor a 0,05 (5%), con el que la interpretación correcta es que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). además, con un nivel de confianza del 95% y obtener un Rho de Spearman igual a 0,763, podemos afirmar que si existe un nivel de correlación positiva significativa entre la dimensión recepción y la variable operatividad. Sin embargo, Para Ramírez Palomino (2018), en su investigación “Gestión de almacén y su relación con el control de calidad en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.”, quien tomo dimensiones parecidas a esta investigación obtuvo como resultado 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 (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por lo que menciona, con un nivel de significancia del 99%, una relación positiva entre su primera dimensión y su variable (la recepción y control de calidad) en la empresa MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.

El segundo objetivo de la investigación fue conocer la relación que existe entre el proceso de almacenamiento en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024; donde se obtuvo el nivel de Significancia (bilateral) es $< 0,001$, cual es menor a 0,05, con lo que podemos mencionar que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, además, con un Rho Spearman de 0,588 podemos afirmar que existe un nivel de correlación moderada entre la dimensión almacenamiento y la variable operatividad organizacional. Estos resultados obtenidos fueron muy semejantes a los obtenidos por Ramírez Palomino (2018), en su investigación “Gestión de almacén y su relación con el control de calidad en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.”;

logró encontrar la correlación entre el almacenamiento y la mejora continua, encontrando una correlación positiva moderada. Para ello, el coeficiente de relación del sistema Rho Spearman fue de 0.613; dicho resultado presenta un nivel de confianza al 99%, dando a entender que los resultados son confiables.

En el tercer objetivo de esta investigación la cual es indicar la relación que existe entre el proceso de movimientos de existencias de la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024; el nivel de significancia (bilateral) obtenido es $< 0,001$ cual es menor a 0,05, es decir; se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, con un nivel de confianza del 95%, y un coeficiente de correlación de Rho-Spearman igual a 0,595 se puede ratificar el nivel de relación entre la dimensión y la variable se considerando una relación positiva moderada. En la investigación de Ramírez Palomino (2018), en su investigación “Gestión de almacén y su relación con el control de calidad en la empresa “MAS DISTRIBUCIONES S.A.C.” obtuvo un coeficiente de relación de Rho Spearman igual a 0.636 el cual es ligeramente variable a los obtenidos en este estudio. Sin embargo, los resultados fueron los mismos; efectivamente, existe una relación positiva moderada entre las dimensiones. El resultado obtenido por Ramírez Palomino presenta un nivel de confianza del 99%, lo que indica que los resultados son confiables.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Tras realizar un análisis profundo de los resultados y contrastar las hipótesis planteadas, se pudo concluir de la siguiente manera:

Primero. Se identifica la relación entre la gestión de almacenes y la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC 2024. Según el baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman, se muestra que es igual a 0,755, lo cual se aproxima a 1. Con lo cual podemos señalar que existe una correlación positiva alta entre las variables en contraste. Además de tener un nivel de Sig. (bilateral) $< 0,001$ cual es menor a 0,05 (5%) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Segundo. Se determina una relación entre el proceso de recepción en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024. Donde tras la tabulación de la dimensión y la variable en mención, se lograron los resultados que demuestra el baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman es igual a 0,763, con lo que podemos señalar que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable en contraste. Con un nivel de significancia (bilateral) $< 0,001$ cual es menor a 0,05 (5%) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Tercero. Se infiere que, existe una relación entre el proceso de almacenamiento en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC 2024, los resultados obtenidos por la tabulación del programa SPSS, se obtuvo un baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman igual a 0,588 con lo que podemos señalar que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable en contraste. Además, se cuenta con un nivel de Significancia (bilateral) es $< 0,001$ cual es menor a 0,05 (5%) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).



Cuarto. Como ultima conclusión, se identificó la relación existente entre el proceso de movimientos de las existencias de la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC 2024, el baremo del coeficiente de correlación de Rho-Spearman igual a 0,595 y un nivel de Significancia (bilateral) $< 0,001$ lo cual es menor a 0,05 (5%), a permitido señalar que existe una relación positiva moderada entre la dimensión y la variable en contraste.



6.2 Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos, se recomienda implementar estrategias que permitan al personal del área mejorar su rendimiento, ya que una deficiencia muy a menudo es la falta de personal al momento de descargar las mercancías, perdiendo horas de trabajo. Se recomienda también aplicar el método ABC de Pareto, que se realizó en el marco teórico, donde se pudo aplicar el método mencionado en el inventario valorizado de 2024, agrupando los materiales desde los más costosos hasta los de menor costo. Esto permitirá al personal de almacén priorizar las necesidades y dar más importancia a los productos de mayor costo, ya que representan el 80% de su inventario valorizado. Además, es recomendable mantener un ritmo de trabajo con capacitación constante para el personal que ejecuta el puesto de almacén dentro de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC. De esta manera, podría mejorar la operatividad del área de almacén de la empresa.

Se recomienda, al momento de recepcionar materiales que ingresen al almacén, sean bajo una guía de remisión y mencione al proveedor que la entrega sea con previo aviso, ya que no se cuenta con la cantidad necesaria de personal para atender las necesidades que la empresa quiera. Además de la guía de remisión, deberá presentar a que orden de compra (OC) pueda estar asociado. También es necesario revisar el material que llegue detalle a detalle, ya sea las características o las cantidades sean las correctas. Si en la guía de remisión se menciona una característica o cantidad diferente a la que se entrega en almacén, será mejor rechazar el pedido o pedir una guía de remisión que mencione la cantidad real que entregó.

Con relación al almacenamiento físico de los materiales se elaboró junto a Hernán Vilca (coordinador de almacén - 2024), un Layout del almacén para SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, en donde estratégicamente se pudo ordenar los almacenes de acuerdo con sus características y condiciones. Además, cabe mencionar que la concesión en investigación cuenta con materiales remanentes, materiales inconformes y productos vencidos. Para ello, es recomendable desarrollar estrategias que eviten el incremento de estas existencias. En el caso de los productos remanentes es recomendable darle ingreso al sistema Oracle con un costo cero y tan pronto sea necesitado darle salida bajo documento (Vale de salida), para los materiales inconformes será necesario la revisión de los materiales en presencia del proveedor y de no contar con las características rechazar el

producto. Con relación a los productos vencidos, realizar reciclaje adecuado en coordinación con el área e SSOMA y realizas el método PEPS ("Primeras Entradas, Primeras Salidas" con ello evitaras fechas de vencimiento.

Con respecto al movimiento o despacho de materiales es necesario hacer respetar las políticas de la empresa, ya que tras revisar sus políticas menciona que todo material que salga de almacén será bajo un documento (Vale de salida) autorizado y firmado por el personal a cargo y firmado por el quien lo retire, además de que este documento deberá ser realizado por quien lo solicite tendrá que mencionar las cantidades claras y sin borrones. En ese punto, el personal tiene un mal concepto con respecto a realizar el vale de salida, ya que en repetidas ocasiones quien realizaba el vale de salida era el personal de almacén y, desde el punto de vista del investigador, es considerado un mal hábito no respetar las políticas de la empresa. Ya que realizar el pedido que no lo concierne genera tiempo innecesario que puede ser aprovechado por el personal de almacén. Por lo que es recomendable hacer respetar las políticas de la empresa y los despachos de cualquier material que salga del almacén deben ser con un vale de salida previamente firmado y autorizado para su futura auditoría.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arakaza Hura, O., & Jean de Dieu, D. (2024). *Efecto de la gestión de almacenes en el rendimiento organizacional de una empresa manufacturera. El caso de Cimerwa Limited en el Distrito de Rusizi, Ruanda*. Orillas del lago Kivu y en la frontera con la República Democrática del Congo (RDC: Stratford).
- <https://doi.org/10.53819/81018102t2324>
- Arbaiza Fermini, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado* (1ra Edición ed.). Colombia: esan ediciones.
- Arias González, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera ed., Vol. I). Arequipa, Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Arnold Camus. (28 de JUNIO de 2024). *FAIRPLAY.COM*:
- <https://www.getfairplay.com/blog/punto-de-reorden>.
- Bernal Torres, C. (2016). *Metadología de la investigación* (4ta Edición ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Buendía Armenta , F. (2023). *Desarrollo de Método tecnológico para optimizar la gestión de almacén de recibo de materiales*. Cuautitlán Izcalli - México: EDOMÉX.
- Caba Villalobos, N., Chamorro Altahona, O., & Fontalvo Herrera, T. (2020). *Gestión de la Producción y Operaciones*.
- Castro Zuluaga, C., Vélez Gallego, M., & Castro Urrego, J. (2011). *Clasificación ABC Multicriterio: Tipos de Criterios y Efectos en la Asignación de Pesos*. Colombia: ITECKNE.
- Cerron Mercado, B. G. (2022). *Gestión de almacenes para la mejora del abastecimiento de materiales en una empresa comercializadora de productos alimenticios* . Huancayo: UPLA - Universidad Peruana los Andes.
- Charaja Cutipa, F. (2011). *EL MAPIC en la metodología de investigación* (2da Edición ed.). Puno, Perú: Sagitario Impresores.



- Chiavenato, E. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8va ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Choquehuanca Hanco, H., & Carhuancho Mendoza, I. (2016-2017). *Gestión de almacenes en una empresa logística*. Lima: Cesar Vallejo.
- Corella Parra, L., & Olea Miranda, J. (2022). *Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego*. Universidad de Sonora. Ciudad de México: Ingeniería Investigación y Tecnología. doi:10.22201
- Coronado Lárraga, R., & Cabrera Rico, J. (2019). *Innovación de procesos para optimizar el punto de reorden basado en TI*. México: Revista Nthe.
- Cruz Fontecha, A., & Ulloa Usme, E. (2016). *Optimización de la cadena de distribución del conglomerado PYMES del sector cárnico de Bogotá, - Gestión de almacenes*. Bogotá: Revista de ingeniería, matemáticas y ciencias de la información.
- Cruz Limasca, G. (2024). *Control de inventario y su relación con la gestión administrativa en la empresa constructora ENHAFJA JVM*. Abancay: UNAMBA.
- Cuervo Ramirez, C. (2022). *Propuesta de mejora en la gestión de almacén de la bodega de GB Industrias LTDA*. Colombia: Universidad Piloto de Colombia.
- Emilio Gomez. (02 de 10 de 2024). *impcosultores.com*:
<https://www.impcosultores.com/que-son-las-operaciones-en-una-empresa/>
- Esteban Talaya, Á., & Molina Collado, A. (2014). *Investigación de Mercados*. Madrid: ESIC - Editorial.
- Gemmell Cochran, W. (1980). *Técnicas de Muestreo* (Vol. I). México: COMPAÑIA EDITORIAL CONTINENTAL, S. A.
<https://es.scribd.com/document/706255451/Tecnicas-de-Muestreo-William-G-Cochran-FreeLibros-me>
- Gisbert, J. (02 de 11 de 2020). *meetlogistics*:
<https://meetlogistics.com/inventario-almacen/nuevas-formas-de-almacenar-la-evolucion-del-almacenaje/>



- Guillén Sánchez, J., Abarca Salazar, R., & Vite Méndez, J. (29 de enero de 2024). *Gestión de almacenes y productividad en el área de despacho de empresas manufactureras: una breve revisión*. *SIGNOS, investigación en sistemas de gestión*, 16(1 (2024)), 32. doi: <https://doi.org/10.15332/24631140>
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones*. México: PEARSON Educación.
- Hernández Escobar, A., Ramos Rodríguez, M., Placencia López, B., Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A., & Moreno Ponce, L. (2018). *Metadología de la investigación científica*. <https://doi.org/10.17993/ccyll.2018.15>
- Hernández Muñoz, R. (2020). *Libro de logística de almacenes*. https://www.academia.edu/30410177/LIBRO_DE_LOGISTICA_DE_ALMACENES
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición ed.). México: McGrawHi Education. <https://www.esup.edu.pe.20Hernandez,Fernandez%20y%20Baptista-metodolog.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- IICA. (2018). *El Mercado y la Comercilización*. San José de Costa Rica.
- Jacobs F., R., & Chase B., R. (2018). *Administración de Operaciones* (Decimoquinta ed.). México: McGraw-Hil.
- José Rodríguez, A., & Félix Peñafiel, J. (25 de enero de 2022). *Dialnet*. Recuperado el 04 de octubre de 2024, de dialnet.unirioja.es: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383354.pdf>
- Julio Meneses. (2016). *El cuestionario*. Catalunya, España: Universitat Oberta Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhortra, M. (2008). *Administración de operaciones: procesos y cadenas de valor*. México: Pearson Educación.



- Llanos Vilcanqui, A. (2022). *Gestión de almacenes para incrementar la productividad del área de almacén de la sociedad de beneficencia de Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Loay M. Salhieh. (2024). Nivel de madurez del almacén y eficiencia operativa. *LogForum*, 20 (4), 533-544.
<http://www.logforum.net>
- Mauleón Torres, M. (2023). *Sistema de almacenaje y Picking*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- MECALUX. (11 de 09 de 2025). *Mecalux Esmena*://www.mecalux.es
<https://www.mecalux.es/blog/empresas-almacenes-automatizados>
- MECALUX ESMENA. (01 de Agosto de 2024). *MECALUX ESMENA*. mecalux.es:
<https://www.mecalux.es/manual-almacen/picking-que-es>
- OSITRÁN. (2023). *Anuario estadístico*. Perú: ITUP, INEI.
- OSITRÁN. (31 de octubre de 2024). *gob.pe*. Obtenido de gob.pe:
<https://www.gob.pe/institucion/ositran/informes-publicaciones/6142204-boletin-estadistico-del-ositran-octubre-2024>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf> (Int. J. Morphol., Ed.)
- Pérez Gosende, P. (2015). *Evaluación de la distribución espacial de plantas industriales mediante un índice de desempeño*. Guayaquil, Ecuador: RAE-Revista de Administração de Empresas.
- Portal Rueda, C. (2020). *Gestión de stocks y almacenes*. Asunción: Universidad Nacional de Luján.
- Quezada Lucio, N. (2017). *Estadística con SPSS 24* (1ra Edición ed.). Miraflores, Lima , Perú: Editorial MACRO.
- Quicaña Cangana, L., & Vite Mendez, A. (2021). *Gestión de almacén para aumentar la productividad en el área de despacho de una empresa copacker, Villa El Salvador*,



2021 *Gestión de almacén para aumentar la productividad en el área de despacho de una empresa copacker, Villa El Salvador*. Lima: UCV.

Rafo León. (29 de Septiembre de 2024). Guía de ruta SURVIAL - 750 km. 114. Abancay: Biblos.

<https://www.survial.com.pe/>

Ramírez Fominaya, P. (11 de marzo de 2025). *DATADEC.ES*:

<https://www.datadec.es/blog/la-gestion-de-almacen-que-es-procesos-consejos#item01>

Ramirez Palomino, A. (2018). *Gestión de almacén y su relación con el control de calidad en la empresa "MAS DISTRIBUCIONES S.A.C."*. Talavera: UNAJMA.

Rubio Ferrer, J., & Villaroel Valdemoro, S. (2012). *Gestión de Pedidos y Stock*. España: AULA MENTOR.

Sanchez Farfan, C. (2019). *Análisis del Proceso de Venta para la Pollería Campos S.R.L. Chiclayo 2019*. Chiclayo .

Slimstock. (15 de Octubre de 2024). *Slimstock.com.es*:

<https://www.slimstock.com/es/blog/que-es-el-stock-de-seguridad/>

SURVIAL. (01 de 08 de 2023). Guía de ruta - usuarios viales VIALES SURVIAL. *Guía de ruta*.

<https://www.survial.com.pe/#>

SURVIAL. (16 de 09 de 2024). *www.survial.com.pe*.

<https://www.survial.com.pe/sobre-nosotros/la-concesi%C3%B3n/>

Tshepo Mabotja. (29 de Enero de 2024). Revitalizar la gestión de almacenes para mejorar la competitividad de la industria manufacturera global: perspectivas desde Sudáfrica. *Business & Social Science, VOL 13 NO 1 (2024)*, 108-120. doi:D:0000-0002-3790-3284

Vara Horna, A. A. (2010). *7 pasos para elaborar una tesis* (3ra Edición ed.). Lima: USMP.

Yagüe González, M. (18 de Marzo de 2024). *slimstock.com.es*.

<https://www.slimstock.com/es/blog/just-in-time/>

Zavaleta Mori, R., & Ramírez Pezo, W. (2018). *Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C*. Tarapoto: Universidad nacional de San Martín.



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de almacén y la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes y operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de almacenes y la operatividad organizacional en la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.</p>			<p>1.1.1. Inspección de Epps.</p> <p>1.1.2. Inspección de la mercancía.</p> <p>1.1.3. Verificación.</p> <p>1.1.4. Descargas</p> <p>1.1.5. Ingresos</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 190</p>
<p>Problemas específicos 1</p> <p>¿Cómo es la relación que existe entre el proceso de recepción en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024?</p>	<p>Objetivos específicos 1</p> <p>Identificar la relación que existe entre el proceso de recepción en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.</p>	<p>Hipótesis específicas 1</p> <p>Existe una relación significativa entre el proceso de recepción en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.</p>			<p>1.2.1. Clasificación por tipo de producto.</p> <p>1.2.2. Diseño de almacén.</p> <p>1.2.3. Frecuencia de inspecciones en almacén.</p> <p>1.2.4. Control de Existencia.</p>	<p>Muestra: 57</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos 2</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de almacenamiento en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024?</p>	<p>Objetivos específicos 2</p> <p>Conocer la relación que existe entre el proceso de almacenamiento en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.</p>	<p>Hipótesis específicas 2</p> <p>Existe una relación significativa entre el proceso de almacenamiento en la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.</p>			<p>1.3.1. Clasificación por tipo de carga.</p> <p>1.3.2. Mover mercancía de almacén.</p> <p>1.3.3. Tiempo en entrega.</p> <p>1.3.4. Trazabilidad de materiales.</p>	<p>Tiempo: 21 meses</p>
	<p>Objetivos específicos 3</p>		A. Gestión de almacenes	<p>1.1. Recepción de materiales</p> <p>1.2. Almacenamiento de materiales</p> <p>1.4. Movimiento o despacho</p>		



<p>Problemas específicos 3</p> <p>¿Qué relación existe entre el proceso de movimientos de existencias de la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024?</p>	<p>Indicar la relación que existe entre el proceso de movimientos de existencias de la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.</p>	<p>UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.</p>	<p>Hipótesis específicas 3</p>	<p>Existe una relación significativa entre el proceso de movimientos de existencias de la gestión de almacenes y la operatividad organizacional de la concesión SURVIAL – UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.</p>	<p>2. Operatividad organizacional</p>	<p>2.1. Estructura de organizativa</p>	<p>1.3.5. Gestión de datos en almacén.</p> <p>1.3.6. Inventario físico</p> <p>2.1.1. Definición clara de roles.</p> <p>2.1.2. Definición de las responsabilidades.</p>
						<p>2.2. Procesos operativos</p>	<p>2.2.1. Procedimientos</p> <p>2.2.2. Inspecciones</p> <p>2.2.3. Programación</p>
						<p>2.3. Gestión de recursos</p>	<p>2.3.1. Recursos humanos.</p> <p>2.3.2. Recursos materiales.</p> <p>2.3.3. Recursos financieros.</p> <p>2.3.4. Gestión de maquinarias.</p> <p>2.3.5. Gestión de herramientas.</p>
						<p>2.4. Calidad y seguridad</p>	<p>2.4.1. Calidad</p> <p>2.4.2. Protocolos de seguridad.</p> <p>2.4.3. Capacitaciones</p>



CUESTIONARIO

GESTIÓN DE ALMACENES Y OPERATIVIDAD ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir el grado de relación entre la gestión de almacenes y operatividad organizacional en el proyecto Sur Vial de la Empresa UNNA Transportes SAAC, 2024, en base a la aplicación de un cuestionario de investigación a los involucrados.

INSTRUCCIONES:

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar.

DATOS GENERALES

() Staf Zonal de Abancay () Staf Zonal de Nazca () Cuadrilla

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

VARIABLE: Gestión de Almacenes

Nº	Recepción	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	¿El personal cuenta con su equipo de protección necesario previo a la recepción de los materiales?					
2	¿Se realiza la verificación del producto en físico al momento de la recepción?					
3	¿Existe la verificación de algún documento antes de proceder con la descarga de los materiales? (guía de remisión, factura, guía de transportista, orden de compra).					
4	¿Se cuenta con equipos o herramientas para realizar la descarga de los materiales que llegan en gran volumen? (emulsión, cemento, pintura, microesfera, tachas, etc.).					
5	¿Se lleva un registro de control de todo material que ingresa en almacén?					
Nº	Almacenamiento	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
6	¿Los materiales que ingresan en almacén son clasificados de acuerdo con el tipo de producto? (Productos estándar, productos químicos, CEQ, TI)					



7	¿Existe un mapa de distribución con señalizaciones o Layout del almacén?					
8	¿Cuán continuo existe un mantenimiento o rotación de los materiales que se cuenta en almacén?					
9	¿Se lleva un control de todas las existencias que cuentan en almacén?					
Nº	Movimiento	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
10	¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va a necesitar para realizar el movimiento de un punto a otro? (cisterna de emulsión, volquete, camión, tráiler o semi-tráiler, camioneta, etc.).					
11	¿La distribución de los materiales solicitados por el área usuaria son despachados mediante un documento formal? (Vale de salida, Guía de Remisión).					
12	¿El tiempo de entrega en de los materiales solicitados en campo, llegan en el momento oportuno a su destino?					
13	¿El área de almacén realiza el seguimiento de los materiales que son despachados, evitando desviaciones o perdidas de las existencias?					
14	¿Se cuenta con algún sistema de control de gestión de almacenes?					
15	¿Se lleva algún control o registro de los activos, herramientas y Epp's que cuenta la organización?					

VARIABLE: Operatividad Organizacional

Nº	Estructura Organizativa	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted está de acuerdo con el rol que desempeñas en la organización?					
2	¿Usted está de acuerdo con las responsabilidades que desempeñas como parte de la empresa?					
Nº	Procesos Operativos	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
3	¿Usted está de acuerdo con los procedimientos establecidos que te brinda la organización?					
4	¿Usted está de acuerdo con las inspecciones inopinadas que se realizan con respecto a su actividad laboral?					
5	¿Consideras que las programaciones que se tiene durante un periodo son concluidas en el tiempo establecido?					



	(PCI, Calzada y Berma, señalizaciones, entregables, ingresos, entre otros).					
N°	Gestión de Recursos	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
6	¿Considera que el personal nuevo que ingresa es idóneo para el puesto de trabajo?					
7	¿Consideras que los materiales que te brinda la organización son los necesarios para realizar sus actividades de manera eficiente?					
8	¿Considera que los recursos financieros son suficientes para desarrollar su trabajo? (movilidades, envíos, otros materiales que no se encuentran en almacén).					
9	¿Se dispone de la maquinaria y equipo adecuado que te permiten desempeñar de mejor manera tus actividades?					
10	¿Usted cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar de mejor manera sus actividades?					
N°	Calidad y Seguridad	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
11	¿Con que frecuencia se realiza las inspecciones de calidad en la actividad que ejecuta?					
12	¿Con que frecuencia se implementan o actualizan los protocolos de seguridad en el trabajo?					
13	¿Existen capacitaciones respecto a seguridad y trabajo seguro en la organización?					

Muchas gracias



Base de datos
Variable I - gestión de almacenes

PUESTO LABORAL	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	5	2	1
3	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	3	2	2	2	2	1	4	5	4	4	1	4	4	2	2
1	3	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	3	1	1
3	2	1	1	4	2	1	4	3	3	3	3	4	4	2	2
3	1	1	1	3	3	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1
1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
4	2	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	4	2	1	1	1
4	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	5	1	1	4	2	1	1	4	2	1	3	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	2



2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
1	1	2	1	1	1	3	1	3	1	2	2	3	5	1	1
1	1	2	4	1	3	1	2	4	1	1	3	5	1	1	1
4	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1
1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
4	2	1	3	3	2	3	4	3	3	2	1	3	2	3	3
3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1
1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
4	1	1	5	1	3	4	3	4	1	1	1	2	2	1	3
4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
4	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1 = "Personal Staff"

2 = "Personal de Peaje o Pesaje"

3 = "Personal de Operaciones"

4 = "Personal de Mantenimiento Rutinario"

1 = "Siempre"

2 = "Casi siempre"

3 = "Ocasionalmente"

4 = "Casi nunca"

5 = "Nunca"



Variable II - operatividad organizacional

PUESTO LABORAL	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13
1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2
4	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
1	2	2	2	2	2	2	4	4	5	4	3	3	3
1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1
1	4	2	2	3	2	2	1	3	2	2	4	4	2
1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
4	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2
1	4	2	2	2	4	2	5	4	4	4	4	4	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5
3	2	2	3	1	4	3	3	4	4	3	2	3	3
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
3	1	1	2	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1
4	3	2	3	4	4	3	2	3	5	4	4	2	4
4	2	2	2	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3
4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	4	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	2	4	1	2	3	2	2	4	1	4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4
4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2



2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	4	3	2	2	2	2	3	2	2
4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1
1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1
4	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1
4	2	1	1	1	1	4	2	2	2	1	5	1	1
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
1	1	1	3	1	3	3	1	2	5	3	4	2	4
1	1	3	1	1	3	4	4	2	1	4	1	1	3
1	1	2	2	1	4	1	4	2	5	4	3	2	2
4	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	4	2	3
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
4	1	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2
4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	1	1	2
4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
4	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2
4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1 = "Personal Staff"

1 = "Totalmente de acuerdo"

5 = "Totalmente en desacuerdo"

2 = "Personal de Peaje o Pesaje"

2 = "De acuerdo"

3 = "Personal de Operaciones"

3 = "Indiferente"

4 = "Personal de Mantenimiento Rutinario"

4 = "En desacuerdo"



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Mg José Carlos Vilca Narváez

Título de la Investigación : Gestión de almacenes y operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Objetivo : Determinar el grado de relación entre Gestión de almacenes y Operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Unidad de análisis : Trabajadores de la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Variable : Gestión de almacenes.

Investigador : Alexander Quivio Cruz.

Instrumento : Cuestionario.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertenencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variables	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia			X		
05	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad			X		
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 9+24+5 = 38/50 = 76\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 27 de noviembre 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAYO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mg. Adm. José Carlos Vilca Narváez
DOCENTE

Sello y firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto

: Mg. José Carlos Vilca Narváez.

Título de la Investigación

: Gestión de almacenes y operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Objetivo

: Determinar el grado de relación entre Gestión de almacenes y Operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Unidad de análisis

: Trabajadores de la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Variable

: Operatividad organizacional.

Investigador

: Alexander Quivio Cruz.

Instrumento

: Cuestionario.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertenencia de reactivos	Coherencia			X		
03	Cantidad de reactivos para medir variables	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia			X		
05	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad			X		
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = \frac{12+20+5}{50} = \frac{37}{50} = 74$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 27 de noviembre 2024



Mg. Adm. José Carlos Vilca Narváez
DOCENTE

Sello y firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto

Dr. Luis Porras Durand

Título de la Investigación : Gestión de almacenes y operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Objetivo : Determinar el grado de relación entre Gestión de almacenes y Operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Unidad de análisis : Trabajadores de la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Variable : Gestión de almacenes.

Investigador : Alexander Quivio Cruz.

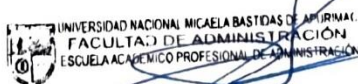
Instrumento : Cuestionario.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología					X
02	Pertenencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variables	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					Y
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad			X		
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = \frac{3+20+20}{50} = \frac{43}{50} = 86\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 27 de noviembre 2024



Dr. Luis Porras Durand
DOCENTE

Sello y firma del experto



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Dr Luis Porras Durand

Título de la Investigación : Gestión de almacenes y operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Objetivo : Determinar el grado de relación entre Gestión de almacenes y Operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Unidad de análisis : Trabajadores de la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Variable : Operatividad organizacional.

Investigador : Alexander Quivio Cruz.

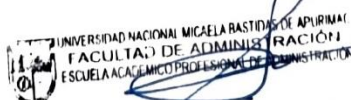
Instrumento : Cuestionario.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología					X
02	Pertenencia de reactivos	Coherencia					X
03	Cantidad de reactivos para medir variables	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad			X		
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: C = (a+b+c+d+e) / 50 = $\frac{3+20+20}{50} = 43/50 = 86\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 27 de noviembre 2024



Dr. Luis Porras Durand
DOCENTE
Sello y firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : WILVER OROS TORRES

Título de la Investigación : Gestión de almacenes y operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Objetivo : Determinar el grado de relación entre Gestión de almacenes y Operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Unidad de análisis : Trabajadores de la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Variable : Gestión de almacenes.

Investigador : Alexander Quivio Cruz.

Instrumento : Cuestionario.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertenencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variables	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia			X		
05	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización			X		
10	Calidad de instrucciones	Calidad			X		
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = 9+16+15 = 40 / 50 = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 27 de noviembre 2024


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

 Mag. Wilver Oros Torres
 DOCENTE

Sello y firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : WILVER ORÓS TORRES

Título de la Investigación : Gestión de almacenes y operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Objetivo : Determinar el grado de relación entre Gestión de almacenes y Operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Unidad de análisis : Trabajadores de la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Variable : Operatividad organizacional.

Investigador : Alexander Quivio Cruz.



Instrumento : Cuestionario.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertenencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variables	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia			X		
05	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = \frac{6+20+15}{50} = \frac{41}{50} = 82\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 27 de noviembre 2024


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

 Mag. Wilver Orós Torres
 DOCENTE

Sello y firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Mg. Iván N. Alarcón Palomino

Título de la Investigación : Gestión de almacenes y operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Objetivo : Determinar el grado de relación entre Gestión de almacenes y Operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Unidad de análisis : Trabajadores de la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Variable : Gestión de almacenes.

Investigador : Alexander Quivio Cruz.

Instrumento : Cuestionario.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertenencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variables	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad			X		
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = \underline{9 + 16 + 20 / 50 = 90\%}$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 26 de noviembre 2024

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Facultad de Administración

Mg. Iván N. Alarcón Palomino
DOCENTE

Sello y firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Mg. Ivón N. Marcon Palomino

Título de la Investigación : Gestión de almacenes y operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Objetivo : Determinar el grado de relación entre Gestión de almacenes y Operatividad organizacional en la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Unidad de análisis : Trabajadores de la concesión SURVIAL - UNNA TRANSPORTE SAC, 2024.

Variable : Operatividad organizacional.

Investigador : Alexander Quivio Cruz.

Instrumento : Cuestionario.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología			X		
02	Pertenencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variables	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresados en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad			X		
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad			X		
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = \underline{9+16+15/50 = 80\%}$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 26 de noviembre 2024

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Facultad de Administración

Mg. Ivón N. Marcon Palomino
DOCENTE

Sello y firma del experto