

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

PROCESO DE ALMACENAMIENTO EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS L&V
PERÚ S.A.C., DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA,
2018.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Rocío del Pilar López Huillca

Asesor:

Lic. Oscar Orlando, Rodríguez Vargas

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Lic. Oscar Orlando Rodríguez Vargas, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Rocío del Pilar, López Huillca

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Proceso de almacenamiento en la empresa de Transportes y Servicios L&V Perú S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018 para aspirar al título profesional de: Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Rocío del Pilar, López Huillca para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Proceso de almacenamiento en la empresa de Transportes y Servicios L&V Perú S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres por apoyarme en todo mi proceso académico y en vida diaria, asimismo a Dios por darme la fortaleza necesaria.

AGRADECIMIENTO

A mis asesores, por darme su tiempo para el proceso de la investigación, asimismo a la universidad por la oportunidad de demostrar mis capacidades con este trabajo, y a mis padres por apoyo incondicional.

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema	27
1.3. Problemas específicos	27
1.4. Objetivos	27
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	29
2.1 Tipo de investigación	29
2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	29
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN	36
REFERENCIAS	43
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadística de fiabilidad	31
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la variable proceso de almacenamiento	31
Tabla 3. Distribución de frecuencia de la dimensión recepción de mercadería	32
Tabla 4. Distribución de frecuencia de la dimensión movimiento y ubicación	32
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la dimensión procesamiento	33
Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dimensión distribución	34
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión transporte	35

RESUMEN

En el presente estudio tiene como objetivo principal determinar cómo es el proceso de almacenamiento en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018. Por lo tanto, en la metodología presenta un enfoque cuantitativo, asimismo el propósito vendría ser una básica por lo tanto tiene un alcance descriptivo ya que el estudio de una sola variable, entonces el diseño es no experimental. Por otro lado, presenta una población de 80 trabajadores y la muestra corresponde a la misma cantidad de población; en cuanto a la técnica es una encuesta y el instrumento un cuestionario. Se tuvo que medir la fiabilidad de las respuestas de los trabajadores entonces se utilizó el alfa de Cronbach donde resulto un 89%. Se concluye que el proceso de almacenamiento en la empresa de transportes y servicios L&V PERÚ S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018, de acuerdo al 76,25% de encuestados se encuentra en un nivel medio. Ya que la empresa no ha desarrollado totalmente su potencial, y posiblemente esto se deba la falta de una apropiada gestión logística de almacenamiento y de la cadena de suministros.

Palabras clave: recepción de mercadería, ubicación, procesamiento y distribución

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el mundo está afrontando una situación que no se había visto anteriormente, el nacimiento del virus SARS-CoV-2 mejor conocido como (COVID-19), es sin duda el virus más difícil y extenso que allá vivido el mundo en tiempo anteriores. Debido que ha tenido mayor duración en el ambiente y por ser el que ha perjudicado a millones de personas. Por su predecible continuación y los efectos y consecuencias que ha causado. Este escenario es alarmante ya que ha traído muchos efectos negativos tanto en la economía, educación y el en sistema sanitario del mundo (Díaz, Fernández, Figueredo y Martínez, 2020).

No es un secreto que las organizaciones también son afectadas por lo que atraviesa la sociedad, sin que se queden atrás las de almacenes, se debe considerar las bases tecnológicas de las empresas para evitar cualquier riesgo de contagios. Son muchas las empresas de almacenes que se preocupan en perfeccionar las cadenas de suministros dando alternativas positivas para que la demanda no tenga inconvenientes y siga proveyendo, además de abastecer, surtir y el disponer de los productos (Sharma, Vanapalli y Cheela, 2020).

La pandemia causada por el SARS-CoV-2 (Covid-19) ha hecho que se efectúen cambios que no estaban previstos en los transportes de cargas, trayendo resultados negativos para las empresas de almacenes, transportistas y navieras. Por esos cambios se puede presentar el caso de realizar almacenamientos inoportunos, es decir, que no estén esperando la mercancía y no se encuentren preparados al momento, pudiendo ocasionar daños a las mercancías (Allianz, 2020).

El almacén es un área que tiene la mayoría de las empresas en su interior, la finalidad de usar este área o espacio es proteger, registrar y abastecer mercancías. Su trabajo es poder encontrar sin ningún inconveniente las mercancías que guardan. Asimismo, se relaciona con las cadenas productoras que laboran con la finalidad de entregar la mercancía en buen estado (Marín, 2018, p. 3).

El almacenamiento es un elemento importante para lograr usar eficazmente los recursos que proporciona los almacenes, tomando en cuenta la cantidad y peculiaridades de la mercancía a almacenar. El almacén se vincula en gran parte con las cadenas de suministro y con los procesos que efectúan en las organizaciones de acuerdo al racionamiento, abastecimiento y acaparamiento de la mercancía (Contreras, Atziry, Martínez y Sánchez, 2016, p. 390).

Cuando se habla de producción de mercancías y ofertas de las cadenas de suministro, es muy importante considerar los almacenes. Ninguna empresa que va a suministrar mercancía sin saber cuál será el lugar donde se va a almacenar. Actualmente el almacén funciona de 2 maneras, la primera lo que todos sabemos, su función es almacenar mercancía, la segunda es que trabaja como centro de valor añadido. La mayoría de los almacenes dispone de operaciones de montaje, embalaje y reparación dentro de sus instalaciones (De Koster, Johnson, A. & Roy, D. 2017, p. 6327).

A nivel internacional, en Cuba la empresa TRANSCUPET UEB presenta problemáticas, pues no cumple con las normas establecidas en la resolución 153/07 del MINCIN el cual lo exige el Sistema Nacional de almacenes; su almacén no tiene la claridad que debería tener, además, sus estantes o distribuciones no tienen el espacio y divisiones correspondientes, carece de techos y paredes. Además, la mayoría de la mercancía se vencen y no cuentan con un área para desecharlo. Se evidencio que un 68% del almacén no está acto para funcionar como tal, incumpliendo con la resolución 153/07 del MINCIN, esto afecta y trae como resultado violación de normas y mala conservación de los productos (Martínez, Palmero y Gonzáles, 2017, p. 78).

Se observó un estudio donde indican que para el 2024 se espera que 1 de cada 5 organizaciones logísticas empleen tecnologías para sus almacenes, pues el 73% están estudiando las posibilidades de reestructuras su almacén con la tecnología de localización y RFID para empaquetados, administración de inventario y selección. Observando estas posibilidades los almacenes se elevará un 26%. Además, se prevé que el uso de estas tecnologías aumentará para las operaciones de salida, para empaquetados (25%), administración de inventario (20%) y selección (19%) (Wearehousing, 2019).

A nivel nacional, se presenta la empresa Apracom S.A quien tiene algunas dificultades a la hora de ubicar sus productos en el almacenen, son muchos los trabajadores que no tienen idea donde encontrar la mercadería cuando se lo piden, esto se debe porque no hay buena organización dentro de la empresa, además en el almacén no se lleva un control adecuado de la mercancía que entra y la que sale. Esto conlleva a que se pierde mucho tiempo buscando mercancía, aglomerándose muchas tareas a realizar, repercutiendo así en la rentabilidad del almacén. Por otra parte, la inexistente organización en el almacén que, aun estableciéndose, no se respeta. A medida que crece una empresa, también lo hace el volumen de sus mercancías, que se colocan en cualquier parte de la cadena simplemente porque aquel día había un hueco

donde darle entrada. Una mala distribución en la línea hace que los recorridos de manipulación también se vean incrementados, lo que repercute de nuevo en los plazos de entrega (Palenzuela, 2016).

En Perú, de acuerdo a un informe expuesto por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) 2.662.90 empresas han sido registrada, y el 95% son mypes. En cuanto al sector de alimentos y bebidas señaló que hay un aumento del 2.2% de empresas. Todas las empresas tienen almacenes que es lugar donde almacenan los productos alimenticios para luego abastecer a los proveedores. Todo producto o mercadería antes de llegar a su destino final, debe pasar por un almacén para después ser distribuido, el problema surge porque hay oportunidades que su estadía en el almacén se extiende y eso tiende a que muchos se dañen (Salirrosas, 2019).

A nivel local, en lima se encuentra la empresa de transportes y servicios L&V PERU S.A.C especializada en almacenamiento y depósito. Fue creada y fundada el 19/11/2009, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una SOCIEDAD Anónima Cerrada. La organización presenta algunos problemas que están generando intranquilidad, debido a que no cuentan con sistemas especializados que cuenten los productos o mercadería cuando ingresan al almacén, asimismo, hay veces que no hay espacio para ubicar dichos productos y la iluminación no ayuda; una de las causas de ello es que no se ha realizado una supervisión que determine lo que está ocurriendo en dicho almacenamiento; trayendo como consecuencia que las mercaderías sufran deterioros por la mala conservación del ambiente, además de tener perdidas en los conteos ya que se realizan de forma manual generando pérdidas de tiempo. Para afrontar esta problemática que presenta la empresa de transportes y servicios L&V PERU S.A.C se aporta como solución dar mejoría e implementar un sistema o equipo que contabilice las mercaderías, además de supervisar las áreas constantemente para así evitar estas incidencias, Asimismo, hacer mantenimiento a las instalaciones de los almacenes. Surge la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel del proceso de almacenamiento en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?

Las investigaciones se realizan para tener o aumentar un mayor conocimiento de algo o de alguien, así como para realizar descubrimientos científicos. Por otra parte, se realiza porque ayuda a proporcionar beneficios, además, de ayudar a darle soluciones a inconvenientes o dificultades que se presenten.

La presente investigación se realizó con el fin de saber cómo son los procedimientos que se realizan en el almacén de la empresa Transportes y Servicios L &V PERU S.A.C. Se realizó para descubrir y tener un conocimiento amplio de los procesos que se deben emplear para tener una buena gestión de almacenes dentro de las empresas, así como para aportar soluciones a las problemáticas encontradas en dicho tema. Además, esta investigación se elaboró para saber la importancia que tienen los procedimientos para adquirir una excelente gestión, sin olvidar que el aprendizaje es uno de los factores más importante en esta trayectoria. Además, realizar la presente investigación es importante porque nos facilita como estudiante avanzar y tener una experiencia en la vida.

Antecedentes internacionales

Hurtado y Ortiz (2018) en su tesis titulada *Diseño de un proceso de almacenamiento para una empresa distribuidora y comercializadora de productos para la construcción y el hogar ubicada en el municipio de Cali*, optando por el grado de Ingeniero Industrial por la Universidad de San Buenaventura. Su objetivo general fue mejorar el proceso de almacenamiento de productos en Distribuciones PVC S.A.S. buscando incrementar la eficiencia en sus operaciones. El método que se utilizó fue de tipo descriptivo y exploratorio. Su población fue constituida por las empresas del sector de distribución de materiales de la construcción, y la muestra por la totalidad de la empresa. La unidad de análisis fue el área de almacenamiento y sus respectivos procedimientos, además del espacio físico que conforma la bodega. Asimismo, se empleó como técnica. En los resultados se obtuvo que las causas más altas según el criterio es la desorganización de la bodega, incremento de costos y poca confiabilidad de la información, además se observa en el estudio de tiempos del proceso actual y el mejorado una notable diferencia, ya que para la recepción de la mercancía antes el recorrido era de 98m en 122,5seg y en las mejoras el recorrido es de 48m en 60seg. Se concluyó que existe un método muy importante que sirve para incrementar la eficiencia dentro de la bodega, ya que disminuye los tiempos de aislamiento y manipulación de los productos; este método aplicado fue el ABC, trayendo un soporte vital para el control y administración a las áreas correspondientes. Por otro lado, actualmente la competitividad hace que las empresas realicen varias estrategias para lograr que los objetivos que se han propuesto se cumplan, además, reducir los costos del almacén.

Portela y Sánchez (2016) en su tesis titulada *Optimización de los procesos de recepción de mercancía, almacenamiento, corte laser, dobléz y despachos en la planta de Acinox S.A;*

para obtener el grado de Ingenieros por la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central de Bogotá. Su objetivo fue optimizar los procesos de recepción de importación, alistamiento de material, corte laser, cizalla, dobléz, ensamble, embalaje y despacho aplicando el control de la calidad en la planta de dicha empresa. El método que uso fue descriptiva-explicativa con un enfoque analítico-hipotético-sistémico. Su población estuvo formada por la empresa Acinox S.A y tomaron como muestra la gerente, el jefe de planta y el supervisor de planta. La técnica empleada fue la entrevista y como instrumento el cuestionario de 18 preguntas. En los resultados tenemos que un 50% de los encuestados afirma que el mayor problema en la planta ACINOX S.A. es la ausencia de control e inspección, un 33% opina que la mejor solución sería optimizar los procesos. Finalmente, llegó a la conclusión que con la aplicación del nuevo modelo de distribución y almacenamiento se obtienen resultados favorables en diferentes ámbitos, tales como en los procesos y tiempo que se entregan de los productos a los clientes bien sean internos o externos, así como la reducción del tiempo que se utilizaba en movilizar y aislar. Como consecuencia, genera ahorros en los costos y evita daños en los materiales y productos con un porcentaje de 16%.

Escobar (2015) en su investigación titulada *Logística de almacenamiento y distribución para optimizar los despachos de productos de consumo a clientes de la empresa Jemsa Representaciones*, para optar por el grado de Ingeniero Comercial por la Universidad Católica del Ecuador. Tuvo como objetivo general diseñar un modelo de logística de almacenamiento y distribución para optimizar los despachos de productos de consumo a los clientes de la empresa. El método que se aplicó fue de tipo descriptiva y exploratoria. Su población quedó compuesta por el Gerente General de Jemsa Representaciones y los empleados colaboradores del área de bodega y despacho de pedidos. La técnica utilizada para recolectar información fue la entrevista y la encuesta usando como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas. Como resultado se obtuvo que el 100% estuvo de acuerdo con que es normalmente eficiente la logística dentro de la empresa, estos a su vez indican que entre un 75% y 100% los costos de transporte y almacenaje son muy elevados. Por último, llegó a concluir que, dicha organización estudiada ha practicado por mucho tiempo una gestión de logística antigua que viene de un modelo rutinario. Presentó que la logística puede ser un impulso a las empresas que lo apliquen siempre y cuando esta sea bien aplicada; debido a que presenta buenas alternativas, además permite tomar excelentes decisiones, además, permite que se realice una buena administración de los recursos para que se disminuya los gastos.

Barragán y Bejarano (2013) en su tesis titulada *Diseño del sistema de almacenamiento y manejo de producto terminado en la fábrica de calzado Rómulo*, para obtener el grado de Ingeniero Industrial por la Universidad de San Buenaventura. Tuvo como objetivo diseñar el sistema de almacenamiento y manejo de producto terminado. En cuanto a la metodología fue de tipo descriptiva y explicativa con un enfoque cuantitativo y el diseño no experimental-trasversal. Su población estuvo conformada por la empresa Calzado Rómulo, la muestra fue el personal de almacén. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con 40 preguntas cerradas distribuidas en cada variable. Los resultados muestran que un 70% del producto terminado es almacenado directamente sobre el suelo. Se concluyó que se empleó las listas de chequeos quien mejoro los procesos de recepciones, distribuciones, almacenamientos y despachos con un porcentaje de 45%, 24%, 33% y 37%. Realizando estos chequeos se pudo evaluar la manera de efectuar los procedimientos en el almacén y de los productos que se terminaron, se logró crear diseños de diez instructivo y 6 formatos.

Arrieta y Guerrero (2013) en su tesis titulada *Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la empresa Fb Soluciones y Servicios S.A.S*, con el fin de alcanzar el grado de Administrador Industrial por la Universidad de Cartagena. Tuvo como objetivo general proponer una mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para mencionada empresa. La metodología fue de tipo exploratoria, descriptiva, cuantitativa y propositiva. En cuanto a la población se conformó por todos los empleados administrativos y operativos de la empresa y como muestra fue el total de los empleados. La técnica utilizada para recolectar los datos fue la entrevista. En los resultados se tiene que un 25% de los artículos son de mayor valorización, de igual forma los artículos de más baja valorización está representado por 44,4%. En la suma de toda su investigación, presentó la conclusión de que, aunque las empresas tengan tiempo dentro del mercado y lleven aplicando correctamente sus prácticas de negocios, siempre existirá algo que se puede mejorar. Por ello, las estrategias que se plantearon traerán mejoría siempre y cuando el personal que labora dentro las aplique eficazmente, así como también dentro del ámbito administrativo para que los resultados se puedan notar y la empresa pueda disminuir cada vez más las fallas que tenga.

Antecedentes nacionales

Maldonado (2017) en su tesis titulada *Optimización del Almacenamiento de Productos Terminados Basado en la Clasificación ABC en la Empresa de Calzados Valores Industriales S.R.L – Huancayo*, para la obtención del título de Ingeniero Industrial por la Universidad

Peruana Los Andes. Su objetivo fue determinar de qué manera la clasificación ABC influye en la optimización de almacenamiento de productos terminados en la empresa de calzados valores industriales. Referente a la metodología empleada fue aplicada con un nivel descriptivo – explicativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población fue las áreas físicas de la organización y la muestra fue el área física del almacén de productos terminados en donde se aplicó la clasificación ABC. La técnica de recolección de datos fue el análisis documental, las entrevistas y observación directa, el instrumento utilizado fue el análisis de documentos y registros del sistema Java procesados en Microsoft Excel, documentos y registros internos y guía de entrevista. En los resultados se determinó que 35 productos son de la clase A con 70% de participación del total de las ventas y 90 productos son de clase B con una participación del 20% y de clase C 220 productos con una participación del 10% del valor de las ventas. Se concluyó que mediante las clasificaciones ABC se pudo realizar un buen control, donde se vieron las mejoras en el almacén de productos terminados.

Huamán (2017) en su tesis titulada *Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017*, para adquirir el grado de Maestro en Gerencia de operaciones y logística por la Universidad César Vallejo. Su objetivo fue determinar la situación de la gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. La metodología empleada fue descriptiva y cuantitativa con un diseño no experimental de forma transaccional. Respecto a la población estuvo conformada por 120 personas, 12 colaboradores de la unidad de Almacén y 108 son clientes internos de la oficina general de administración y la muestra fue igual que la población. La técnica fue la encuesta mediante el cuestionario para medir la Gestión de Almacén. En los resultados tenemos que un 70% de la muestra presenta un nivel regular en la gestión del almacén, un 90% para el proceso de almacenamiento posee un nivel regular. Se concluyó que el almacén de la empresa mostro en sus resultados un estado normal, según los encuestados señalaron que se encuentra en un nivel regular, es decir, tiene algunas deficiencias el cual tienen que ser mejoradas para que la empresa mejore su eficiencia. Finalmente, este resultado regular fue el mayor porcentaje representado, lo que aprecia que la organización debe encaminar nuevos procesos de almacenamiento para dar efectividad en esta área.

Bardales, Buitrago y Valdez (2017) en su tesis titulada *Diseño de un sistema de almacenamiento y transporte de productos para la salud en Unitrade*, por la obtención del título de Magíster en Supply Chain Management por la Universidad del Pacifico. Su objetivo

principal fue determinar los niveles de preferencia de los clientes para la contratación de un operador logístico que brinde los servicios de almacenamiento y transporte de productos para la salud. El método aplicado fue de tipo exploratorio utilizando la medición cualitativa. La población se conformó por 300 empresas ubicadas en la ciudad de Lima y Callao que almacenan y transportan productos para la salud y la muestra fue de 25 empresas. La técnica fue la entrevista y la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario. Llegó a la conclusión que las organizaciones que almacenan medicinas o productos de salud, deben llevar con cautela todos los procedimientos de almacén, para así llevar una productividad adecuada. Sin embargo, el factor que les diferenciara de otras organizaciones será el cómo se adaptan de forma fácil a los cambios que tengan en sus operaciones, es allí donde se toma en cuenta el proceso logístico que entre diez y doce lo ofrecen las empresas de salud. Así mismo, algunas organizaciones aplican sus operaciones logísticas en manera directa, lo que les disminuye el nivel de competitividad al no poseer economía de escala; debido a esto, sus costos fijos son altos.

Ponce (2016) en tu tesis titulada *Rediseño de procesos de almacenaje y traslado de carga fría hacia la plataforma de Aeronaves Comerciales, Lima*, para optar por el título de Ingeniero Industrial por la Universidad San Ignacio de Loyola. Tuvo como objetivo rediseñar los procesos de almacenaje y traslado de carga fría hacia la plataforma de aeronaves comerciales. El método fue de tipo cuantitativa con un enfoque descriptivo – correlacional y un método tipo probabilístico. Su población estuvo enmarcada por los aviones comerciales que llegan a la zona de embarque entre las 8am a 10pm, siendo estos representados por la empresa Latam. Así mismo, a un tamaño de la población de 587 transacciones, se calculó el análisis de 86 transacciones tomando este valor como muestra representativa del periodo junio 2016. La técnica utilizada para recolectar datos fue la encuesta implementada bajo Servqual tomando como instrumento el cuestionario de 18 preguntas. El programa que se usó para el procesamiento de información fue el SPSS versión 22.0 y el Minitab versión 17.0 para el control de calidad y la metodología PMBOK. Los resultados indican que un 21,2% de los encuestados están de acuerdo con la apariencia de los equipos eléctricos del almacenaje, un 25,8% piensa que los materiales relacionados con el servicio de almacenamiento se encuentran en buen estado. Se concluyó que la información obtenida confirma la relación existente y significativa que hay entre el almacenamiento y el producto. Destacó que, al traer mejorías al proceso de almacenar, la recepción también mejorará. Por último, el nuevo diseño de dichos procesos almacenaje de carga fría influye negativamente en el tiempo de entrega, por lo cual

se presenta una relación importante de este tema con el almacén que debería mejorar con la aplicación de un nuevo diseño.

Asmat y Pérez (2015) en su tesis titulada *Rediseño de procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora Hermer en el Perú*, para adquirir el título de Ingeniero de Computación y Sistemas por la Universidad de San Martín de Porres. Tuvo como objetivo rediseñar los procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la gestión de pedidos en la empresa. El método utilizado fue de tipo aplicado de nivel analítico, explicativo. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por individuos involucrados para mejorar los procesos en la empresa. Los resultados muestran que el tiempo disminuye tras la mejora de los procesos de recepción y almacenamiento, ya que el actual es de 59min y con la mejora se alcanza en 36min. Se concluyó que al presentar nuevos diseños en los procedimientos de almacén se pudo reducir el tiempo de proceso para las gestiones de pedido, los procesos de recepción y almacenamiento, así como el proceso de Picking y despacho. Incrementando su organización en un nivel significativo, que de seguridad del stock de inventarios mediante el uso de Órdenes de Compra. Finalmente, para que todo se pueda aplicar de manera exitosa se deben involucrar todos los individuos que integran a la empresa permitiendo tener la información necesaria que requieren para lograr estas metas.

Variable 1: proceso de almacenamiento

Según Marín (2014) indicó que:

Se refiere a la ubicación en el sitio indicado que se le da a la mercancía recibida y que tiene como finalidad organizar y conservar de forma adecuada las condiciones de calidad y cantidad, de esta manera hacer más fácil el despacho de pedidos. Actualmente el espacio es importante tomarlo en cuenta ya que es muy significativo cuando se realiza los costos de los inventarios (p. 63).

De acuerdo a Brenes (2011) mencionó que:

Se considera como los procedimientos empresariales, para lograr que los objetivos que ya han sido planificados se logren es indispensable satisfacer al cliente sin utilizar tantos recursos. De esta forma, aumentar la eficiencia y la productividad, repercutiendo

efectivamente en los beneficios económicos y en la posición competitiva de las empresas (p.7).

Conforme a Flamarique (2017) destacó que:

Es un aspecto importante para casi todas las empresas industriales, comerciales o de servicios. Se requiere dar ayuda a las problemáticas generadas entre la oferta y la demanda. La demanda de un producto (inducida o real) no llega a coincidir en el tiempo y las cantidades presentadas con la oferta, bien sea por lo que se demoró en producirlo o la distancia en donde se encuentre el cliente. Igualmente, el proceso de almacenamiento organiza los recursos de forma que tenga equilibrio entre las comprar y las ventas que se dan por medio de la regulación de los flujos de adquisiciones y entregas (p. 10).

Proceso de Almacenamiento y manipulación

Para Marín (2014) indicó que:

La operación y el manejo de los almacenes ayudan a los productos a que sean de calidad y puedan satisfacer a los clientes. Para que las empresas puedan adquirir un almacén apropiado y satisfactorio para guardar sus mercaderías es necesario que cuenten con equipos adecuados que cumplan con el empleo de los materiales que se almacenó. Hay empresas donde sus productos son paletizables y se necesita de rack, es decir estructuras metálicas presentadas de varias formas para estibas y que se pueden distribuir adecuadamente en los almacenes. Se debe dejar espacio suficiente entre los racks para poder manipular el montacarga, estibadores manuales y demás equipos que se utilizan para manejar las mercancías.

La distribución de arrume en cada estiba es muy importante ya que genera garantía que los productos empacados se conservaran más. Asimismo, es obligatorio saber la calidad de resistencia del material de empaque en el caso de las cajas corrugadas, está en las aristas, por tal motivo, deberían coincidir verticalmente para que no se quiebre y pierda su capacidad de carga (p.120).

Proceso operativo del almacenamiento

Según Contreras, Zúñiga, Martínez y Sánchez (2016) acotaron que:

El almacén es importante tanto para la cadena de suministro como para la logística, se relaciona mucho con las fases y los procedimientos de la cadena en las empresas, y su acumulación de productos. Además, es importantísimo, que la mercancía que se ofrece sea de calidad para que la atención al cliente sea única (p. 388).

Teniendo en cuenta a De Koster, Johnson y Roy (2017) indicaron que:

El almacén es primordial más cuando se habla de las demandas de productos y mercancía con las ofertas que realizan las cadenas de suministros. Ninguna cadena de suministro está tranquila o es apropiada cuando aún no saben dónde van a guardar los productos y como será su almacén. En la actualidad los almacenes tienen doble función, además de funcionar como centro para almacenar productos y mercaderías también funciona como centro de valor añadido. Varios almacenes cuentan con operaciones de montaje, embalaje y reparación dentro de sus instalaciones. Los modelos de decisión de almacén son cruciales para la rentabilidad de una organización (p. 6327).

En contexto con Mora (2011) explicó que:

El almacén es un lugar escogido para ubicar y almacenar productos y mercadería. Asimismo, sus funciones son 2: Almacenar y manejar los materiales: El papel que posee una bodega en el ciclo de abastecer a la empresa va a depender de lo que ella realice. En ciertos casos viene a ser un punto de paso de descomposición del flujo del material constituido por unidades de empaque para que se logre el despacho de las cantidades que requieren los clientes. El manejo de materiales en esta situación tiene mayor relevancia en consideración con el almacenamiento.

Es importante tener en cuenta cuales son las actividades físicas que se realizan en el proceso de almacenamiento:

1. Recepción
2. Almacenamiento
3. Preparar los encargos
4. Expedición o despacho (p. 23).

Proceso de almacenaje Distribuidor-Fabricante

Para Chopra y Meindl (2008) refirieron que:

Dentro del balance almacenaje con el que fabrica, los costos de las instalaciones (de almacenaje) presentar un pequeño grado de medida mayor en relación al almacenaje con el distribuidor, esto se debe a las pérdidas de agregación. Los costos de procesamiento y almacenaje se pueden comparar con el almacenaje y el fabricante siempre y cuando, el que fabrica sea competente para direccionar al consumidor final desde la línea de producción. Es así que el almacenaje con el distribuidor sus costos de procesos son de un nivel más elevado.

En esta situación, el almacenaje con el distribuidor tiene costos de procesamiento de mayor nivel.

Si se compara el almacenaje-fabricante con el almacenamiento-distribuidor, este último necesita mayores niveles de inventario ya que el almacenamiento con el distribuidor minorista tiende a ser inestable en la demanda, quedando con un nivel menor que el fabricante quien tiene la capacidad de añadir más demandas por medio de los distribuidores mencionados (p.86).

Métodos del proceso de almacenamiento

En conformidad Flamarique (2017) con mencionó que:

Funcionan para identificar la ubicación de las mercancías que entraran al almacén. Los sistemas de ordenación pueden ser:

- *Ordenados*: se caracteriza como el tipo de ordenación que tienen con carácter específico los productos viniendo detallado el tamaño y el peso y otros aspectos que puedan generar cambios, de esta forma permitan organizarse eficientemente. Mayormente se aplica en pequeñas y medianas empresas con menor cantidad de productos cuyo mercado tenga estabilidad y poca variación.
- *Almacén caótico o de hueco libre*: es el tipo donde se identifica la ubicación al producto en el momento que se recibe la mercancía. Normalmente se aplica a distintas empresas, bien sean pequeñas, medianas o grandes, un movimiento elevado de rotación y un

mercado no estable o con mayor variedad. Para la ubicación de cada artículo existen divisiones no físicas que hacen más fácil su salida; por ejemplo, el sistema ABC (p.21).

Tipos de almacenamiento

De acuerdo a Marín (2014) refirió que:

1. Almacenamiento asignado: Radica en la separación de ubicaciones específicas en el almacén para cada producto y de manera que se respete esta colocación, sin importar si no hay ese producto para ese momento. Este tipo de almacén ofrece un beneficio que el cuándo los surtidores le lleven productos ellos siempre tendrán un lugar para colocarlos, aunque por una parte tiene algo negativo ya que se está desperdiciando ese espacio sin darse uso.
2. Almacenamiento aleatorio: Este tipo es cuando hay productos ubicados en varias partes de almacén, pero debe cumplir con los requisitos que estas pidan. Uno de los beneficios de este almacén es que se puede ocupar todo el espacio que tenga disponible cuando los productos llegan siempre y cuando se revise que no allá ningún problema con la temperatura, humedad relativa, iluminación (p.63).

Instalaciones de almacenamiento según la empresa

Para Chopra y Meindl (2008) definieron que:

- *Ubicación:* las empresas tienen en consideración diferentes temas que se relaciona con las características del área local en donde se ubicaran las instalaciones, incluyendo los elementos macroeconómicos, de calidad y costo de los trabajadores, proximidad a los clientes, el establecimiento de otras instalaciones de la compañía, efectos tributarios y otros componentes estratégicos. Así que, tomar la decisión de la ubicación las instalaciones de una organización forman casi la mayor parte del diseño de una cadena de suministro. Una de las decisiones elementales para conseguir el equilibrio es si centralizar con la finalidad de adquirir economías de escala o descentralizar para lograr más capacidades de respuestas al encontrarse con mayor cercanía al cliente.
- *Capacidad:* para las empresas es necesario establecer las capacidades de la instalación para que de este modo se logre el objetivo por el cual fueron creadas. Las grandes capacidades que se posean van a permitir a la instalación tener más flexibilidad y así

dar respuesta a los movimientos radicales dentro de las demandas que desean cubrir. Una instalación que tenga una pequeña capacidad es probable que llegue a ser más eficiente por unidad de artículos fabricado que otra con grandes capacidades pero que no se están utilizando. No obstante, las instalaciones con un gran nivel de utilización presentasen problemas que den respuesta a las fluctuaciones de la demanda. Efectivamente, la empresa asumirá buscar un equilibrio que estipule las capacidades que tendrán cada una de sus instalaciones (p.49).

Equipos de carga y transporte en el proceso de almacenaje

Según Marín (2014) acotó que:

Las organizaciones tienen sistemas de almacenaje de acuerdo al inventario que estas generen, así como hay muchas que producen líquidos y necesitan de depósitos plásticos para envasarlos. Los cuales se pueden colocar por encima de las estibas, sin embargo, en el mercado de soluciones ya se tienen consideraciones importantes de almacenamiento y existen proveedores que tiene las capacidades de brindar solución para cada uno de los productos sin importar el tipo. Por tal motivo, hay estanterías especiales para almacenamiento de tambores, huacales, contenedores, textiles, tuberías, etc. Para otros tipos de productos y volúmenes, se localizan silos y tanques que poseen grandes capacidades.

Es importante que se cuenten con los equipos correspondientes para almacenar los productos, ya sean coches manuales, escaleras normales, escaleras tipo avión, carretillas, montacargas, etc. Disminuir los costos en estos factores pueden generar niveles altos de pérdidas, debido a que va a aumentar los tiempos de organización y este es un elemento que desmotiva al personal que, sin importar la excelencia que deseen aplicar, los instrumentos no se lo van a permitir (p.124).

La logística y el proceso de almacenamiento

En conformidad con Brenes (2011) explicó que:

Dentro de las compañías, la logística se asocia con el proceso de provisión, producción, almacén y distribución del producto. Solo quien planifica y regula los flujos podrán pertenecer a la cadena de suministro, así podrán obtener servicios eficientes. Asimismo,

para satisfacer al cliente se necesita darle buen servicio y buena atención desde el momento que comienza a consumir. Mediante la logística las organizaciones procuran aglomerar las actividades concernientes a la producción de la misma empresa con las de proveedores o consumidores (p.9).

Asimismo, Marín (2014) añadió que:

Cuando se habla de logística se refiere a la manera en que se administra la cadena de suministro, es decir cuando dicha administración es eficiente. Los proveedores se encargan de llevar materia prima a las empresas. Se encargan de hacerlo llegar a las empresas donde transforman el material para crear productos ofrecidos a determinado mercado. Abarca mayoristas o distribuidores que tienen los medios y recursos necesarios para difundir gran volumen de mercancía a los minoristas quienes ofrecen individualmente el producto a la población objetivo, correspondiendo ésta al final de la cadena logística (p.18).

Plataformas Cross Docking

Según Mora (2011) afirmó que:

Se refieren al sistema de difusión en el que la mercancía que se recibe no se almacena, sino que se prepara inmediatamente para el siguiente envío, en otras palabras, se transfieren directamente las entregas, desde que son recibidas, a la entrega meta con un plazo máximo de almacenamiento de 24 h. Durante este plazo debe recibirse, verificarse, prepararse y despacharse el producto al destino pautado (p.39).

Clases de Cross Docking

De acuerdo con Mora (2011) mencionó:

- a) Cross Docking directo: consiste en la recepción y transporte del paquete, previamente elegido por el proveedor, hacia el sitio de salida para agruparlo donde corresponda según el proveedor y entregarlo al local correspondiente, evitando manipularlo.
- b) Cross Docking indirecto: consiste en recibir, fragmentar y reetiquetar el empaque para redistribuirlo y entregarlo a los locales (p.43).

Reconocimiento de los sistemas de soporte y control del almacén

En conformidad con Marín (2014) señaló que:

Es importante que se supervise cada actividad a realizar, ya que si no hay supervisión puede ocurrir problemas tanto en la recepción, en el almacén y al momento de hacer la entrega, ya que puede generar incumplimiento cuando se hagan las entregas establecidas. Para realizar este tipo de logística se debe contar con un soporte que cumpla con la operación en dado caso se llegue a presentar cualquier inconveniente. Asimismo, se debe conocer detalladamente cada procedimiento que se deba realizar para culminar con los objetivos. Este sistema se compone de: código de barra, indicador de gestión, inventario físico, aseo y organización (p. 83).

Gestión de operaciones de almacenaje: Clasificación ABC

Conforme a Flamarique (2017) destacó que:

Esta ley se aplica en toda circunstancia, tanto individual como empresarial. A nivel empresarial es aplicada en contextos de control de calidad, salida, entrada, proceso logístico, distribución o control de inventario. La clasificación ABC fundamental está dividida en:

- Productos o artículos A: aquellos que poseen muy alta o alta rotación. Generalmente se constituye del 15% al 20% de los artículos.
- Productos o artículos B: aquellos que poseen media rotación. Generalmente se constituye del 25% al 35% de los productos.
- Productos o artículos C: aquellos que poseen baja o muy baja rotación. Generalmente se constituye del 40% al 60% de los artículos (p.27).

Gestión de almacenamiento y gestión de inventario

Teniendo en cuenta a Cardona, Orejuela y Rojas (2018) acotaron que:

Tanto el almacén como la gestión de inventario se deben revisar muy detalladamente, sabiendo que son muy importantes para mejorar la eficiencia y los servicios ofrecidos. En cuanto a las problemáticas que presenta la gestión de inventario se centran cuando se clasifican los ítems, los pronósticos y las políticas de gestión. En las problemáticas de almacenamiento se presentan en la disposición de productos, en las relaciones

generadas de la ubicación del producto y los desplazamientos para su preparación (p.198).

Programa de automejoramiento

De acuerdo a Marín (2014) explicó que:

Este programa tiene como fin realizar la evaluación del soporte de cada líder, supervisar si hay algún líder o propietario de sistema tanto de información como de operación, supervisar que existan metas claras y medibles, observar si existen informes de incidencias y que se detecten y corrijan de forma sistemática las deficiencias, además evaluar el cumplimiento de expectativas del cliente interno y externo. Finalmente, este punto pretende dar valor al liderazgo del almacén (p.115).

Cadena de suministro

Conforme a Chopra y Meindl (2008) establecieron que:

Ésta se conforma por cada parte inmiscuida directa o indirectamente en satisfacer las solicitudes y necesidades de los clientes. La cadena de suministro abarca a los proveedores, el fabricante, almacenista, vendedor minorista, transportista e inclusive al cliente. En cada empresa o fábrica se incluyen diversos aspectos sobre las funciones de recibir y cumplir con las peticiones de los clientes y no se limitan al diseño de productos nuevos, operación, marketing, distribución, y servicio a los clientes. En general la cadena de suministro incurre en costos para hacer llegar la información, crear, almacenar, transportar, transferir fondos, etcétera (p.19).

De acuerdo con Cano, Correa y Gómez (2018) señalaron que:

Para que los clientes se sientan satisfechos por el buen servicio que le brindan es importante que las empresas cuenten con almacenes, centros de distribuciones y recuperación de materiales y productos. Asimismo, las operaciones de almacén influyen en gran medida en los costos logísticos, tanto costos de inversiones como operaciones directas (p. 236).

Dimensiones

De acuerdo a Marín (2014) definió que, para dar garantías de una apropiada gestión de información, se requiere de un procedimiento que sea bueno para cada transacción que sea importante.

Dimensión 1: Recepción de la mercadería

Corresponde al contacto primario con el paquete que va a ser almacenado, debe iniciar con una óptima calidad en el producto e información. Consiste en desarrollar diversas actividades que se realizan por personal capacitado y cumpliendo con un método que garantice la calidad.

Dimensión 2: movimiento y ubicación

Corresponde a garantizar el lugar planteado al paquete recibido, para mantenerlo en óptimas condiciones y conservar la cantidad, calidad y el despacho eficaz del pedido. Es importante en el presente pues el espacio es uno de los aspectos más escaso y costoso dada su elevado impacto y participación en el costo total del inventario.

Dimensión 3: Procesamiento

Corresponde al inicio del despacho de un pedido. Debe ser claro cada requisito para que la solicitud sea realizada de forma correcta, además, posee un impacto directo hacia el cliente al tener conocimiento de que será llevado al destino.

Dimensión 4: Distribución

El proceso de distribución hace posible la clasificación, separación y embalaje del producto solicitado al almacén con ciertos elementos de eficiencia, pues de este punto va a depender una buena parte de la cadena completa de las entregas de cada pedido.

Dimensión 5: transporte

Consiste a la última etapa que enlaza a los productos finales con los clientes, y no es más que el medio a través del cual se lleva y trae el paquete, pueden ser camiones, barcos, trenes, aviones, motos, etcétera (p.59).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel del proceso de almacenamiento en la empresa de Transportes y Servicios L &V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?

1.3. Problemas específicos

Problema específico 1

¿En qué nivel se encuentra la recepción de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel del movimiento y ubicación de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V. PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel del procesamiento de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de la distribución de mercadería en la empresa de transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?

Problema específico 5

¿Cuál es el nivel del transporte de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V Perú S.A.C., del distrito de puente piedra, 2018?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar en qué nivel se encuentra el proceso de almacenamiento en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018

1.4.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar cuál es el nivel de la recepción de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar en qué nivel se encuentra el movimiento y ubicación de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V. PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar cuál es el nivel del procesamiento de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar en qué nivel se ubica la distribución de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar en qué nivel se ubica el transporte de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Según su enfoque

Se tendrá en cuenta el estudio desde un enfoque cuantitativo, por que buscará medir e interpretar los resultados y probar hipótesis como indicaron Hernández, Fernández y Batista (2014). “Usa la recopilación de información con bases numéricas para aceptar o rechazar las hipótesis establecidas, además de comprobar teorías” (p. 5).

Según su propósito

Según Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que: “esta investigación nos lleva a la búsqueda de información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico orientado al descubrimiento de principios y leyes” (p.44). El presente estudio es de tipo básica, ya que se encarga de recopilar y descubrir datos que se ven en el día a día.

Según su alcance

Según Hernández, et al., (2014) “consiste en describir las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92). Es de nivel descriptivo, es decir, su propósito es recoger información de manera individual o conjunta sobre las variables de estudio.

Según el diseño

El estudio es de diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo; no experimental porque no se manipulará ninguna variable, es decir; no se aplicará ningún programa o modelo, además transversal porque el recojo de información se hace una sola vez en un tiempo determinado y descriptivo porque se observará el fenómeno en su ambiente natural (Hernández, *et.al*, 2014)

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población estuvo conformada por 80 empleados de la empresa de Transporte y Servicios L&V Perú S.A.C. Para así recopilar información sobre los procesos de almacenamiento de dicha empresa. Tal como indica Hernández, et.al (2014) “Son grupos de personas, instituciones, animal, etc. que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174). Además, siendo en este caso una población pequeña este estudio tomará como muestra a toda la población, por lo mismo se considera población censal (Tamayo, 2009).

Los criterios de exclusión de la muestra son los siguientes:

- Trabajadores con menos de 2 años de actividad laboral
- Trabajadores que trabajan en áreas indistintas a almacén, logística y distribución.
- Trabajadores con sin estudios técnicos o profesionales

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Según Hernández, et. al (2014) Son herramientas empleadas con la finalidad de recolectar información acorde a los procesos de almacenamiento, para aplicar dicho instrumento es obligatorio que tenga validez, es decir, que allá sido validado por los jurados expertos. Además de ser confiable según prueba de hipótesis.

Asimismo, se tuvo como instrumento el cuestionario de 20 preguntas en escala Likert; el cual estuvo conformado por las dimensiones recepción de mercadería (ítem 1 – 4), movimiento y ubicación (ítem 5 – 8), procesamiento (ítem 9 – 14), distribución (ítem 15 – 17), transporte (ítem 18 – 20).

La confiabilidad del instrumento se realizó por medio del estadístico Alfa de Cronbach; cuyo valor será superior a 0.8. Asimismo, la validez del instrumento se hizo por medio del juicio de expertos; dos especialistas en la temática de investigación. A los cuales se le compartió las matrices (consistencia y operacional) y el instrumento para que puedan dictaminar su juicio (Anexo 3)

Se recolectaron los datos de la encuesta y se pasaron a una matriz en Excel, para luego ser trasladado y procesados en el software estadístico SPSS v.23. El análisis estadístico estuvo conformado por tres procesos; análisis de confiabilidad por medio del estadístico Alfa de Cronbach; análisis descriptivo en donde se representan las tablas y figuras de las preguntas, dimensiones y variables

El trabajo de investigación cumplió los aspectos éticos tales como el referenciado de las bibliográficas de los autores empleados en el estudio; el estilo de redacción APA y el cumplimiento en el anonimato del encuestado. Así como la vulnerabilidad y protección de la información de la empresa de Transportes y Servicios L&V Perú S.A.C.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Análisis de confiabilidad

Tabla 1.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	20

Fuente: SPSS versión 23

En la prueba piloto tuvo un resultado de 0,897 que significa un 90% de fiabilidad, asimismo se tuvo que escoger tan solo 26 trabajadores de la población en el cual respondieron 20 preguntas del cuestionario una vez ejecutado la validación de ellas, asimismo conociendo la fiabilidad de las respuestas se procede a continuar encuestando hasta llegar a la población total, que a continuación se mostrarán los resultados e interpretaciones.

Análisis descriptivo

Variable 1. Proceso de almacenamiento

Tabla 2.

Distribución de frecuencia de la variable proceso de almacenamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	61	76,3	76,3	76,3
Válido Alto	19	23,8	23,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 23

Proceso de almacenamiento

Interpretación

Se observa que el 76.25% de las personas encuestadas manifestaron que el proceso de almacenamiento se ubica en un nivel medio, mientras que el 23.75% refirieron que se encuentra en un nivel alto. Se puede interpretar que el mayor número de personas afirmaron que el proceso de almacenamiento se encuentra en un nivel medio.

Tabla 3.

Distribución de frecuencia de la dimensión recepción de mercadería

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	33	41,3	41,3
	Medio	30	37,5	78,8
	Alto	17	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente:

SPSS versión 23

Recepción de mercadería

Interpretación

De acuerdo a la tabla 3 y figura 2, se pudo observar que el 41.25% de los empleados de la empresa señalaron que la recepción de mercadería se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 37,50% manifestaron que se encuentra en un nivel medio y solo el 21,25% de los trabajadores indicaron que se encuentra a un nivel alto. Se puede interpretar que el mayor número de personas afirmaron que la recepción de mercadería se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 4.

Distribución de frecuencia de la dimensión movimiento y ubicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	25,0	25,0
	Medio	45	56,3	81,3
	Alto	15	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente: SPSS versión 23

Movimiento y ubicación

Interpretación

Evidenciando la tabla 4 y figura 3 se observa que el 56,25% de los trabajadores señalaron que la dimensión movimiento y ubicación se ubica en un nivel medio, asimismo, el 25% precisa que está en un nivel bajo y solo el 18,75% de los empleados indicaron que se encuentra en un nivel alto. Se puede interpretar que el mayor número de personas afirmaron que la dimensión movimiento y ubicación se encuentra en un nivel medio.

Tabla 5.

Distribución de frecuencia de la dimensión procesamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,5	2,5
	Medio	55	68,8	71,3
	Alto	23	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente: SPSS versión 23

Procesamiento

Interpretación

A partir de los encuestados, el 68,75% manifestaron que la dimensión procesamiento se encuentra en un nivel medio, asimismo el 28,75% se ubica en un rango alto y solo el 2,50% está en un nivel bajo. Se puede interpretar que el mayor número de personas afirmaron que la dimensión procesamiento se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 6.

Distribución de frecuencia de la dimensión distribución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	12,5	12,5
	Medio	42	52,5	65,0
	Alto	28	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente: SPSS versión 23

Distribución

Interpretación

Según el 52,50% de los empleados señalaron que la dimensión distribución se encuentra en un nivel medio, además el 35% está en un rango alto, y el resto que corresponde al 12,50% se ubica en un nivel bajo. Se puede interpretar que el mayor número de personas afirmaron que la dimensión distribución se encuentra en un nivel medio.

Tabla 7.

Distribución de frecuencia de la dimensión transporte

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	11,3	11,3	11,3
Medio	16	20,0	20,0	31,3
Alto	55	68,8	68,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 23

Transporte

Interpretación

En la tabla 7 y figura 6 se observa que el 68,75% de los encuestados indicaron que la dimensión transporte está en un nivel alto, seguidamente el 20% manifiesta que se ubica en un nivel medio y solo el 11,25% está en un nivel bajo. Se puede interpretar que el mayor número de personas afirmaron que dimensión transporte se encuentra en un nivel alto.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

4.1 Discusión

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar en qué nivel se encuentra el proceso de almacenamiento en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018. Según los resultados arrojados el proceso de almacenamiento; el 76.25% de los encuestados manifestaron que el proceso de almacenamiento se ubica en un nivel medio, mientras que el 23.75% refirieron que se encuentra en un nivel alto. En concordancia a ello se tiene a Barragán y Bejarano (2013) en su tesis tuvo como resultados que un 70% del producto terminado es almacenado directamente sobre el suelo. Se concluyó que se empleó las listas de chequeos quien mejoro los procesos de recepciones, distribuciones, almacenamientos y despachos con un porcentaje de 45%, 24%, 33% y 37%.

En cuanto al nivel de recepción de mercadería en la empresa, de acuerdo a los resultados, ésta se encuentra en un nivel bajo. Al analizar los indicadores, se evidencia que los trabajadores se encuentran en desacuerdo respecto a que: la recepción de la mercadería es ordenada, la mercadería está libre de error, el código de barra que se emplea permite un registro adecuado y a que existen otros instrumentos de alta tecnología para registrar la mercadería. Asimismo, lo indicaron Asmat y Pérez (2015) en su investigación en cuyos resultados se obtuvieron que el tiempo disminuye tras la mejora de los procesos en el área de recepción y almacenamiento, ya que el actual es de 59min y con la mejora se alcanza en 36min. Además, las limitaciones que se presentaron en el estudio fue el tiempo de ejecución de la encuesta; ya que se complicaba poder cumplir con la cantidad de individuos del tamaño de la muestra; por lo que se tuvo que buscar un horario adecuado para poder realizar el cuestionario. Por otro lado, la demora en la validación del instrumento retraso el procesamiento de datos, pero al final del

semestre se cumplió con el estudio. Por consiguiente, las limitaciones antes nombradas, afectaron directamente la investigación, el tiempo estimado se vio alterado, por lo cual se realizaron cambios dentro de la planificación, tomando en cuenta el tamaño de la muestra, como también su disponibilidad, por lo que se buscó un horario en el cual se realizó la encuesta de manera exitosa. La modificación realizada también se hizo en base a la fecha de la validación del instrumento ya que la misma se desconocía.

De este modo se puede inferir que la empresa le está restando importancia al proceso logístico de la recepción de mercadería. La empresa puede verse afectada ante este hecho, por lo que es importante gestionar apropiadamente la recepción de mercancía y sus procesos para garantizar un menor margen de error y mejor funcionamiento. Del mismo modo, se evidencia en Portela y Sánchez (2016) en su trabajo de grado concluye que la aplicación del nuevo modelo de distribución y almacenamiento se obtienen resultados favorables en diferentes ámbitos, tales como en los procesos y tiempo que se entregan de los productos a los clientes bien sean internos o externos, así como la reducción del tiempo que se utilizaba en movilizar y aislar. Como consecuencia, genera ahorros en los costos y evita daños en los materiales y productos con un porcentaje de 16%.

En relación al nivel en que se ubica el movimiento y ubicación de mercadería en la empresa, ésta se encuentra en un nivel medio. Al analizar los indicadores los trabajadores expresan estar en desacuerdo en cuanto a que: la mercadería almacenada es localizada con facilidad, existen medios de seguridad en el proceso de ubicación y a que la ubicación de las mercaderías facilita la movilidad para otras actividades. Asimismo, los empleados señalaron estar de acuerdo que el depósito está en una zona viable. Observando el estudio de Barragán y Bejarano (2013) concluyó que se empleó las listas de chequeos quien mejoro los procesos de recepciones, distribuciones, almacenamientos y despachos con un porcentaje de 45%, 24%, 33% y 37%. Realizando estos chequeos se pudo evaluar la manera de efectuar los

procedimientos en el almacén y de los productos que se terminaron, se logró crear diseños de diez instructivo y 6 formatos. Además, Hurtado y Ortiz (2018) en su tesis se obtuvo que las causas más altas según el criterio es la desorganización de la bodega, incremento de costos y poca confiabilidad de la información, además se observa en el estudio de tiempos del proceso actual y el mejorado una notable diferencia, ya que para la recepción de la mercancía antes el recorrido era de 98m en 122,5seg y en las mejoras el recorrido es de 48m en 60seg.

De lo anterior se hace necesario que la empresa establezca un plan estratégico, si bien la ubicación es accesible, no hay que dejar de lado que el espacio puede utilizarse de forma más productiva.

En lo que respecta al nivel del procesamiento de mercadería en la empresa, éste se sitúa en un nivel medio. Los empleados refirieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que: cumple con las etapas correspondientes, el proceso de almacén cuenta con infraestructura adecuada y con que la ejecución del procesamiento de almacén permite cumplir los objetivos.

Sin embargo, precisaron estar de acuerdo con que se cumple con el manual de organización y funciones, se cumple con las reglas que controlan el medio ambiente de trabajo en el almacén y las políticas de almacenamiento regulan el proceso de almacenamiento. El procesamiento de mercadería puede y debe mejorarse, a modo de tener un productividad estable y garantías de eficiencia y eficacia. Del mismo modo, Arrieta y Guerrero (2013) en su trabajo de grado, concluyó que las estrategias que se plantearon traerán mejoría siempre y cuando el personal que labora dentro las aplique eficazmente, así como también dentro del ámbito administrativo para que los resultados se puedan notar y la empresa pueda disminuir cada vez más las fallas que tenga.

Respecto al nivel en que se ubica la distribución de mercadería en la empresa, ésta se encuentra en un rango medio. Se observó que los empleados no están ni de acuerdo ni en

desacuerdo con que se evidencia puntualidad en distribución de entradas y salidas de mercadería y con que la distribución de los productos almacenados de encuentra codificado. Además, señalaron estar de acuerdo con que se ejecutan los inventarios físicos de manera frecuente.

Las condiciones de la distribución de mercadería deben garantizar un apropiado desarrollo del trabajo y conservación de los productos, así como la protección de los trabajadores, lo que se traduce en menor pérdida, menor deterioro de la mercancía y mayor seguridad para el personal operativo.

Respecto al nivel del transporte de mercadería en la empresa, se consideró que posee un nivel alto. Los trabajadores manifestaron estar muy de acuerdo con que la competitividad del personal es adecuada en el almacén para el transporte de mercadería, las actividades interrelacionadas les permiten que el cliente obtenga la mercadería a tiempo y se desarrolla un mantenimiento frecuente en las movilidades evitando retrasos de entrega. De manera que la gestión del sistema de transporte permite satisfacer las demandas del consumidor.

4.2 Conclusiones

Se concluye que los procesos de almacenamiento de la empresa de transportes y servicios L&V PERÚ S.A.C se encuentra en un rango medio, según el 76.25% de los trabajadores, además, el 23.75% manifestaron que se encuentran en un nivel alto.

También, se concluyó que la recepción de mercadería en la empresa de transportes y servicios L&V PERÚ S.A.C según el 41.25% de los empleados se ubica en un nivel bajo, ya que presenta fallas al momento de recepcionar los productos, debido a que no emplean los procedimientos adecuados, asimismo, el 37.50% señalaron que se encuentra en un nivel medio,

indicando que la recepción de mercadería es buena pero se debe mejorar y el 21.25% señalaron que se encuentra en un nivel alto, indicando que si hay buena recepción.

Asimismo, se concluyó que el movimiento y ubicación de la mercadería dentro de la empresa de transportes y servicios L&V PERÚ S.A.C se encuentra en un nivel medio de acuerdo al 56.25% de los trabajadores, refirieron que debe haber mejoría e implementar nuevas estrategias al momento de mover y ubicar las mercaderías ya que en oportunidades no se encuentran, haciendo que allá un colapso y demora dentro del almacén. Por otra parte, el 25% señalaron que se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 18.75% en un nivel alto.

Por otra parte, se concluyó que el procesamiento de mercadería en la empresa de transportes y servicios L&V PERÚ S.A.C se ubica en un nivel medio según el 68.75% de los empleados, asimismo, el 28.75% indicaron que se encuentra en un nivel alto y el 2.50% en un nivel bajo.

Además, se concluyó que la distribución de mercadería en la empresa de transportes y servicios L&V PERÚ S.A.C se sitúa en un nivel medio según el 52,50% de los empleados, considerando que hay un poco de desventajas en el proceso logístico ya que es quien se encarga de trasportar la mercancía de un lugar a otro. Asimismo, el 35% indicaron que se encuentra en un nivel alto y el 12.50% en un nivel bajo.

Por consiguiente, se concluyó que hay un adecuado control en cuanto al transporte de mercadería de la empresa de transportes y servicios L&V PERÚ S.A.C según el 68.75% de los encuestados se encuentra en un nivel alto, el 20% manifestaron que se encuentra en un nivel medio y el 11.25% en un nivel bajo.

CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al encargado de la gerencia general de la empresa de transportes y servicios L&V PERÚ S.A.C. analizar adecuadamente como es el proceso de almacenamiento que se lleva dentro de la empresa para poder obtener el diagnóstico de las posibles fallas, y de esa manera poder mejorar para que se realice los procesos pertinentes correctamente. Tal como se observa en el estudio de Contreras, Atziry, Martínez y Sánchez (2016) donde indicaron que la consideración primordial en la elección de un método de pronóstico es que los resultados deben facilitar los proceso adecuados para un buen almacenamiento. Además, Macias, León y Limón (2019) señalaron que es indispensable que las empresas tengan la visión de establecer un análisis del almacén de manera conveniente, para que pueda tomar decisiones de abastecimiento y alimentar la cadena de suministro que permite que se incremente la utilidad del negocio, todo esto mediante estudios de inventario que posibiliten decidir lo que más conviene a la organización.

Segundo: Se recomienda al gerente de la empresa, emplear estrategias que permitan incrementar el nivel de recepción de mercadería, empleando correctamente las herramientas de almacenamiento y movimiento de mercancías, para un óptimo desempeño en las actividades del almacén y tener un nivel de productividad acorde a las expectativas. Esto, en consecuencia, aportará ventajas ante la competencia y garantiza un mejor servicio al consumidor. Se pudo evidenciar mediante el estudio de Elizalde (2018) que la recepción de mercadería es uno de los procesos más importante para llevar una adecuada gestión de almacén dentro de las empresas.

Tercero: Se recomienda a la gerencia de la empresa, mejorar y emplear nuevos procesos para los movimiento y ubicación de mercadería, poniendo en práctica y que todos los empleados del almacén sepan a detalle. De acuerdo con Elizalde (2018) mencionó en su estudio que los

movimientos y ubicación de mercadería dentro del mismo almacén, así como el tratamiento de la información generada, forma sin lugar a duda, parte de la gestión de almacén. Empleando buenos procedimientos para el movimiento y ubicación de la mercadería ayudara a que exista un buen control y manejo en los almacenes y de esta manera se contribuye con el aumento del nivel en el que se ubica actualmente este proceso.

Cuarto: Se recomienda a la gerencia de la empresa, emplear nuevos formatos donde se indique el tiempo que se tarda, así como las condiciones en las que se entregan los productos y mercancías, además, se debe poner empeño cuando se realizan las entregas para que sean eficientes. Contreras, Atziry, Martínez y Sánchez (2016) señalaron que un buen procesamiento, distribución y almacenamiento de los productos, además, de un adecuado control de temperatura es imprescindible para que los productos alimenticios perecederos maximicen su vida útil y que a su vez esto permita una adecuada comercialización.

Quinto: Se recomienda a la gerencia de la empresa capacitar a su personal para que no exista ningún inconveniente al momento de distribuir la mercadería, todos deben saber los procedimientos y protocolos a implantar, así se evitara cualquier complicación, y se realizara un excelente proceso logístico.

Sexto: Se recomienda a la gerencia de la empresa, que en el transporte se debe implantar seguros al personal, como también sistemas de seguridad en el caso de robo de mercadería, por lo tanto, prever las inconveniencias que puedan ocurrir.

Séptimo: Tomando como referencia la base de datos de quejas y reclamos; se debe realizar un plan de mejora continua; con el fin de determinar las causas de ellas, así como las posibles alternativas de solución. El objetivo de ello, es identificar una herramienta de lean manufacturing (SMED, TPM, 5S, VSM, etc.) para poder reducir el nivel de incidencias.

REFERENCIAS

- Acosta, R., Reséndiz, A. y Limón, C. (2019). Análisis de la cadena de suministro por clasificación ABC: el caso de una empresa mexicana. *Revista Academia y negocios*, 4(2), 83-94. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6750256>
- Allianz, G. (2020). *Los riesgos del Covid-19 para la carga en tránsito y el almacenamiento no previsto*. Recuperado de <https://www.cadenadesuministro.es/noticias/los-riesgos-del-covid-19-para-la-carga-en-transito-y-el-almacenamiento-no-previsto/>
- Arrieta, J. y Guerrero, F. (2013). *Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la empresa Fb Soluciones y Servicios S.A.S.* (Tesis de Administración). Universidad de Cartagena. Colombia. <https://bit.ly/2TaaEdg>
- Asmat, L. y Pérez, J. (2015). *Rediseño de procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora Hermer en el Perú*. (Tesis de Ingeniería de Computación y Sistemas). Universidad de San Martín de Porres. <https://bit.ly/3yQpFQx>
- Ballesteros, P; Castro, M. y Barrios, H (2015) *Modelo de capacitación sobre logística integral de almacenamiento para autoservicios de retail* *Scientia Et Technica*, 20-(1), 2015, pp. 32-41 <https://www.redalyc.org/pdf/849/84938609004.pdf>
- Bardales, J., Buitrago, J. y Valdez, E. (2017). *Diseño de un sistema de almacenamiento y transporte de productos para la salud en Unitrade*. (Tesis de Magíster). Universidad del Pacífico. <https://bit.ly/3AUVCZI>
- Barragán, J. y Bejarano, J. (2013). *Diseño del sistema de almacenamiento y manejo de producto terminado en la fábrica de calzado Rómulo*. (Tesis de Ingeniería Industrial). Universidad de San Buenaventura. Colombia. <https://bit.ly/3wBDsJ2>
- Brenes, P. (2011). *Técnicas de almacén*. España: Editex. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=IO7JCQAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Bustos, C y Chacón, G (2007) *El MRP en la gestión de inventarios* *Visión Gerencial*, 1-(2), pp. 5-17. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545875010.pdf>

- Calsina, W. H; Campos, C; Raez, L. R (2009) *Sistemas de almacenamiento logísticos modernos Industrial Data*,12, (1), pp. 37-40. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81620149006>
- Cano, J., Correa, A. y Gómez, R. (2018). Solución del Problema de Conformación de Lotes en Almacenes utilizando Algoritmos Genéticos. *Revista Información tecnológica*, 29(6), 235-244). Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n6/0718-0764-infotec-29-06-00235.pdf>
- Cardona, J., Orejuela, J. y Rojas, C. (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista EIA*, 15(30), 195-208. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6789484>
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). *Administración de la cadena de Suministro*. México: Pearson Educación 3ra Ed. Recuperado de <https://bit.ly/36v5mfc>
- Contreras, A., Zúñiga, C., Martínez, J. y Sánchez, D. (2016). Análisis de series de tiempo en el pronóstico de la demanda de almacenamiento de productos perecederos. *Revista Estudios gerenciales*, 32(141), 387-396. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592316300754?token=572F8E3F41B9D1E94B46751CC9975A1199F8803215F4CEC438BC31951D8C4BB1DC28DADFAFA1692EA882D8B6D72A8CB7&originRegion=us-east-1&originCreation=20210712211421>
- Correa, A; Gómez, A. y Cano, A. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Revista Estudios Gerenciales*, 26 (117), pp. 145-171. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>
- Correa, A; Gómez, R. y Montoya, A. (2009) *Tecnologías de la información y comunicación en la gestión de almacenes Revista Avances en Sistemas e Informática*, 6 (2), pp.113-118. <https://www.redalyc.org/pdf/1331/133113598013.pdf>
- De Koster, R., Johnson, A. & Roy, D. (2017). Warehouse design and management. *Magazine, Production Research* 55(21), 6327-6330. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00207543.2017.1371856?needAccess=true>

- De la Hoz, J; Carrillo Rincón, E; Gómez, L. C (2014) *Memorias organizacionales en la era del almacenamiento en la nube Tecnura*, 18 (40), pp. 115-126.
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/Tecnura/article/view/6979/8659>
- Diaz, A., Fernández, J., Figueredo, V. y Martínez, A. (2020). Impactos del confinamiento por el COVID-19 entre universitarios Satisfacción Vital, Resiliencia y Capital Social Online. *Revista RISE*, 9(1), 79-104. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7495555>
- Elizalde, Letty. (2018), GESTIÓN DE ALMACENES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Escobar, J. (2015). *Logística de almacenamiento y distribución para optimizar los despachos de productos de consumo a clientes de la empresa Jemsa Representaciones*. (Tesis de Ingeniería Comercial) Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1512/1/76049.pdf>
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. España: Marge Books.
- García, F. A (2006) *La Gestión de Cadenas de Suministros: Un enfoque de integración global de procesos*. *Visión Gerencial*, 1 (2), pp. 53-62.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545874007.pdf>
- Gil, I; Mollá, A; Ruiz, M.E (2008) *Automatización del almacén y surtido en la distribución de productos de uso duradero* *Universia Business Review*, 19 (2), pp. 118-133.
<https://www.redalyc.org/pdf/433/43301907.pdf>
- Gómez M., Rodrigo A.; Correa E., Alexander A. (2010) *Métodos cuantitativos utilizados en el diseño de la gestión de almacenes y centros de distribución* *Revista Avances en Sistemas e Informática*, 7 (3), pp. 109-117.
<https://www.redalyc.org/pdf/1331/133117498013.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México: Mc Graw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Huamán, M. (2017). *Gestión de almacén en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3k7j1RT>
- Hurtado, A. y Ortiz, J. (2018). *Diseño de un proceso de almacenamiento para una empresa distribuidora y comercializadora de productos para la construcción y el hogar ubicada en el municipio de Cali*. (Tesis de Ingeniería Industrial). Universidad de San Buenaventura. Colombia. <https://bit.ly/3kcN0b4>
- Kattepur, A. (2019). Workflow composition and analysis in Industry 4.0 warehouse automation. *IET Collaborative Intelligent Manufacturing*, 1(3), 78-89. <https://ietresearch.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1049/iet-cim.2019.0017>
- Lambán, M.P; Royo, Jesús; Valencia, J; Berges, L; Galar, D. (2013) modelo para el cálculo del costo de almacenamiento de un producto: caso de estudio en un entorno logístico Dyna, 80 (179), pp. 23-32 https://www.researchgate.net/publication/260284220_MODELO_PARA_EL_CALCULO_DEL_COSTO_DE_ALMACENAMIENTO_DE_UN_PRODUCTO_CASO_DE_ESTUDIO_EN_UN_ENTORNO_LOGISTICO
- Leonard, E. I; Castro, Y (2013) *Metodologías para desarrollar Almacén de Datos*. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 7 (3), pp. 1-12. <https://www.redalyc.org/pdf/1939/193930080003.pdf>
- Macías, R., León, R., Limón, C. (2019), *Revista Academia & Negocios*. <https://revistas.udec.cl/index.php/ran/index>
- Maldonado, I. (2017). *Optimización del Almacenamiento de Productos Terminados Basado en la Clasificación ABC en la Empresa de Calzados Valores Industriales S.R.L – Huancayo*. (Tesis de Ingeniería Industrial). Universidad Peruana Los Andes. <https://bit.ly/3xEDQb6>
- Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de la economía Latinoamericana*, 2(1), 1-13. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Marín, R. (2014). *Almacén de clase mundial: El camino a la rentabilidad en el manejo de almacenes y centros de distribución*. Colombia: Centro Editorial Esumer. Recuperado

de

<https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/Almacendeclasemundial.pdf>

Martínez, G., Palmero, Y. y Gonzáles, L. (2017). Mejora en las condiciones de almacenamiento del almacén de insumos de la empresa Transcupet, UEB Centro. *Revista Universidad y sociedad*, 9(2), 76-82. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus09217.pdf>

Martínez, P. J; Moyano, J (2011) *Lean production y gestión de la cadena de suministro en la industria aeronáutica* Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 17 (1), pp. 137-157. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274119499006.pdf>

Mora, L. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Colombia: Ediciones Ecoe. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Gestio%CC%81n-logi%CC%81stica-en-centros-de-distribucio%CC%81n-bodegas-y-almacenes-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Pacheco, F., Furtado, F. & Filho, E. (2018). Stepbox: A proposal of share economy transport service. In *2018 13th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)* (1-6). IEEE. DOI: [10.23919/CISTI.2018.8399221](https://doi.org/10.23919/CISTI.2018.8399221)

Palenzuela, J. (2016). *Los 10 problemas más comunes en la gestión del almacén para las pymes*. Recuperado de <https://www.cadenadesuministro.es/noticias/los-10-problemas-mas-comunes-en-la-gestion-del-almacen-para-las-pymes/>

Ponce, A. (2016). *Rediseño de procesos de almacenaje y traslado de carga fría hacia la plataforma de Aeronaves Comerciales, Lima*. (Tesis de Ingeniería Industrial). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://bit.ly/2U0PFd6>

Pórtela, J. y Sánchez, J. (2016). *Optimización de los procesos de recepción de mercancía, almacenamiento, corte laser, dobléz y despachos en la planta de Acinox S.A.* (Tesis de Ingeniería) Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central de Bogotá. Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/3AObjSu>

Ramírez E. L, Díaz L (2010). *Nuevas Tecnologías de Almacenamiento. Tecnológico de Aguascalientes*. Departamento de Sistemas y Computación del Instituto Tecnológico de Aguascalientes. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94403213.pdf>

- Ramos, E., Espichan, K., Rodriguez, K., Lo, W. S., & Wu, Z. (2018). Blueberry supply chain in Peru: planning, integration and execution. *Int. J. Supply Chain Manag*, 7(2), 1-12. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624731/Blueberry%20supply%20chain%20in%20Peru%20%20Planning%20%20integration%20and%20execution.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Salirrosas, M. (2019). *Mercaderismo, la clave para elevar las ventas de una pyme*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/mercaderismo-la-clave-para-elevar-las-ventas-de-una-pyme-noticia/>
- Sánchez, M; Vargas, M; Reyes, B. A; Vidal, O. L (2011) *Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS. Reporte de Proyecto Conciencia Tecnológica*, 41 (2), pp. 41-46. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94419100007.pdf>
- Shahid, A., Almogren, A., Javaid, N., Al-Zahrani, F. A., Zuair, M., & Alam, M. (2020). Blockchain-Based Agri-Food Supply Chain: A Complete Solution. *IEEE Access*, 8, 69230-69243. <https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=9058674>
- Sharma, H., Vanapalli, K. y Cheela, V. (2020). Challenges, opportunities, and innovations for effective solid waste management during and post COVID - 19 pandemic. *Magazine Resources, Conservation & Recycling*, 162. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7362850/>
- Wearehousing, V. (2019). *El 73% de las empresas logísticas están modernizando sus almacenes*. Recuperado de <https://www.itreseller.es/en-cifras/2019/06/el-73-de-las-empresas-logisticas-estan-modernizando-sus-almacenes>

ANEXOS

PROBLEMA	OBJETIVO	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Problema general	Objetivo general			
¿De qué manera es el proceso de almacenamiento en la empresa de Transportes y Servicios L &V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?	Determinar cómo es el proceso de almacenamiento en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018	Recepción de la mercadería	Orden Registro Código de barra Instrumentos	1 2 3 4
Problema específico	Objetivos específicos			
¿De qué manera es la recepción de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?	Determinar cómo es la recepción de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.	Movimiento y ubicación	Localización Seguridad Accesibilidad Movilidad	5 6 7 8
¿De qué manera es el movimiento y ubicación de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V. PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?	Determinar cómo es el movimiento y ubicación de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V. PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.	Procesamiento	Fases Infraestructura adecuada Cumplimiento de objetivos Cumplimiento de manual Políticas de almacenamiento	9 10 11 12,13 14
¿De qué manera es el procesamiento de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?	Determinar cómo es el procesamiento de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.			
¿De qué manera es la distribución de mercadería en la empresa de transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018?	Determinar cómo es la distribución de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.	Distribución	Puntualidad Productos codificados Inventarios	15 16 17
¿De qué manera es el transporte de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V Perú S.A.C., del distrito de puente piedra, 2018?	Determinar cómo es el transporte de mercadería en la empresa de Transportes y Servicios L&V PERU S.A.C., del distrito de Puente Piedra, 2018.	Transporte	Competitividad Actividades interrelacionadas Mantenimiento de movilidad	18 19 20

Anexo 1. Instrumento

Cuestionario para medir sobre el proceso de Almacén

Estimado colaborador, te presentamos este cuestionario es parte de una investigación cuyo objetivo es determinar cómo influye la aplicación del modelo de gestión por procesos en la gestión del almacén de una empresa de transporte, para ello, es imprescindible que leas con calma las instrucciones, marques las alternativas y respondas las preguntas con total seriedad y sinceridad puesto que tus respuestas son muy importantes para nosotros.

INSTRUCCIONES:

Te recordamos que este instrumento y todas tus respuestas son totalmente anónimas.

Lee atentamente cada uno de los enunciados siguientes, marcando con una (X) la alternativa que refleje la realidad de la empresa gracias.

Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

N°	Ítems	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
		L	M	M	J	V
		1	2	3	4	5
N°	Dimensión 1: recepción de la mercadería					
1	La recepción de la mercadería es de forma ordenada.					
2	El registro de ingreso de la mercadería está libre de error.					
3	El código de barra que se emplea permite un registro adecuado.					
4	Existen otros instrumentos de alta tecnología para registrar la mercadería.					
N°	Dimensión 2: movimiento y ubicación					
5	La mercadería almacenada es localizada con facilidad.					
6	Existen medios de seguridad en el proceso de ubicación.					

7	La ubicación de la zona del depósito de la mercadería es accesible					
8	La ubicación de las mercaderías facilita el movimiento de otras actividades.					
N°	Dimensión 3: procesamiento					
9	El procesamiento de la mercadería cumple con las etapas correspondientes.					
10	El proceso de almacenamiento cuenta con infraestructura adecuada.					
11	Ejecutar el procesamiento de almacén permite cumplir los objetivos.					
12	Se cumple con el manual de organización y funciones.					
13	Se cumple con las reglas que controlan el medio ambiente de trabajo en el almacén					
14	Las políticas de almacenamiento regulan el proceso de almacén					
N°	Dimensión 4: distribución					
15	Se evidencia puntualidad en distribución de entradas y salidas de mercadería.					
16	La distribución de los productos almacenados se encuentra codificados.					
17	Se ejecutan los inventarios físicos de manera frecuente.					
N°	Dimensión 5: transporte					
18	La competitividad del personal es adecuada en el almacén para el transporte de mercadería.					
19	Las actividades interrelacionadas que ofrece la empresa permiten que el cliente obtenga la mercadería a tiempo.					
20	Se desarrolla un mantenimiento frecuente en las movilidades evitando retrasos de entrega.					

Anexo 2. Base de datos alfa de Cronbach

	P1	P2	P3	P4	DIM_1	P5	P6	P7	P8	DIM_2	P9	P10	P11	P12	P13	P14	DIM_3	P15	P16	P17	DIM_4	P18	P19	P20	DIM_5	VAR_1
1	3,0	2,0	2,0	2,0	9,0	3,0	4,0	5,0	2,0	14,0	4,0	5,0	3,0	2,0	3,0	3,0	20,0	4,0	2,0	2,0	8,0	3,0	4,0	5,0	12,0	63,0
2	2,0	1,0	1,0	1,0	5,0	3,0	2,0	4,0	1,0	10,0	2,0	3,0	4,0	4,0	3,0	4,0	20,0	3,0	2,0	3,0	8,0	5,0	5,0	5,0	15,0	58,0
3	1,0	2,0	2,0	1,0	6,0	2,0	2,0	2,0	2,0	8,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	17,0	5,0	5,0	3,0	13,0	5,0	5,0	5,0	15,0	59,0
4	3,0	3,0	4,0	4,0	14,0	4,0	3,0	3,0	4,0	14,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	20,0	4,0	4,0	4,0	12,0	4,0	5,0	5,0	14,0	74,0
5	4,0	4,0	3,0	3,0	14,0	3,0	3,0	4,0	4,0	14,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	22,0	3,0	3,0	4,0	10,0	5,0	5,0	5,0	15,0	75,0
6	1,0	2,0	2,0	1,0	6,0	2,0	2,0	2,0	2,0	8,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	17,0	5,0	5,0	3,0	13,0	5,0	5,0	5,0	15,0	59,0
7	5,0	5,0	4,0	4,0	18,0	5,0	4,0	4,0	5,0	18,0	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,0	27,0	4,0	5,0	4,0	13,0	5,0	5,0	5,0	15,0	91,0
8	3,0	3,0	4,0	3,0	13,0	2,0	2,0	3,0	2,0	9,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	23,0	4,0	3,0	5,0	12,0	5,0	5,0	5,0	15,0	72,0
9	2,0	2,0	3,0	3,0	10,0	4,0	4,0	4,0	4,0	16,0	3,0	2,0	3,0	4,0	4,0	3,0	19,0	3,0	4,0	2,0	9,0	4,0	4,0	4,0	12,0	66,0
10	3,0	3,0	2,0	4,0	12,0	5,0	4,0	5,0	5,0	19,0	3,0	4,0	3,0	2,0	4,0	3,0	19,0	3,0	1,0	2,0	6,0	4,0	4,0	4,0	12,0	68,0
11	5,0	5,0	5,0	5,0	20,0	5,0	5,0	5,0	5,0	20,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	30,0	5,0	5,0	5,0	15,0	5,0	5,0	5,0	15,0	100,0
12	3,0	2,0	3,0	3,0	11,0	2,0	3,0	4,0	4,0	13,0	2,0	2,0	3,0	4,0	4,0	3,0	18,0	3,0	2,0	3,0	8,0	5,0	5,0	5,0	15,0	65,0
13	2,0	1,0	1,0	2,0	6,0	4,0	5,0	5,0	4,0	18,0	4,0	4,0	1,0	1,0	2,0	4,0	16,0	3,0	3,0	4,0	10,0	4,0	4,0	4,0	12,0	62,0
14	5,0	5,0	5,0	5,0	20,0	5,0	5,0	5,0	5,0	20,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	30,0	5,0	5,0	5,0	15,0	5,0	5,0	5,0	15,0	100,0
15	2,0	3,0	2,0	2,0	9,0	2,0	2,0	2,0	2,0	8,0	3,0	3,0	4,0	3,0	3,0	3,0	19,0	2,0	2,0	2,0	6,0	5,0	5,0	5,0	15,0	57,0
16	3,0	4,0	4,0	3,0	14,0	2,0	4,0	3,0	3,0	12,0	4,0	4,0	4,0	3,0	2,0	2,0	19,0	4,0	3,0	2,0	9,0	5,0	5,0	5,0	15,0	69,0
17	4,0	4,0	4,0	4,0	16,0	2,0	2,0	3,0	3,0	10,0	1,0	1,0	2,0	2,0	2,0	2,0	10,0	3,0	3,0	4,0	10,0	4,0	4,0	4,0	12,0	58,0
18	3,0	3,0	4,0	4,0	14,0	3,0	3,0	3,0	2,0	11,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	4,0	22,0	2,0	3,0	2,0	7,0	5,0	5,0	5,0	15,0	69,0
19	5,0	5,0	5,0	5,0	20,0	1,0	2,0	2,0	2,0	7,0	3,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	20,0	3,0	3,0	4,0	10,0	5,0	5,0	5,0	15,0	72,0
20	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0	2,0	4,0	2,0	2,0	10,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	21,0	2,0	2,0	2,0	6,0	5,0	5,0	5,0	15,0	56,0
21	4,0	4,0	4,0	4,0	16,0	2,0	2,0	4,0	3,0	11,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	24,0	3,0	3,0	3,0	9,0	5,0	5,0	5,0	15,0	75,0
22	3,0	3,0	3,0	3,0	12,0	2,0	1,0	4,0	3,0	10,0	3,0	3,0	2,0	4,0	2,0	1,0	15,0	3,0	3,0	3,0	9,0	4,0	4,0	4,0	12,0	58,0
23	2,0	2,0	2,0	2,0	8,0	3,0	4,0	4,0	4,0	15,0	3,0	3,0	3,0	4,0	4,0	4,0	21,0	2,0	2,0	3,0	7,0	5,0	5,0	5,0	15,0	66,0
24	2,0	2,0	2,0	2,0	8,0	4,0	4,0	3,0	3,0	14,0	4,0	4,0	3,0	3,0	3,0	3,0	20,0	3,0	2,0	2,0	7,0	4,0	4,0	4,0	12,0	61,0
25	5,0	4,0	4,0	4,0	17,0	4,0	3,0	3,0	3,0	13,0	2,0	2,0	4,0	5,0	4,0	4,0	21,0	5,0	5,0	5,0	15,0	5,0	5,0	5,0	15,0	81,0
26	2,0	2,0	2,0	2,0	8,0	4,0	4,0	3,0	3,0	14,0	2,0	2,0	4,0	4,0	3,0	2,0	17,0	5,0	5,0	5,0	15,0	4,0	4,0	4,0	12,0	66,0
27																										
28																										
29																										
30																										
31																										
32																										
33																										
34																										

Base de datos de estadística

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

109 : P15 Visible: 26 de 26 variables

	P1	P2	P3	P4	DIM_1	P5	P6	P7	P8	DIM_2	P9	P10	P11	P12	P13	P14	DIM_3	P15	P16	P17	DIM_4	P18	P19	P20	DIM_5	VAR_1
1	Ni ...	En ...	En d...	En ...	9,0	Ni d...	De a...	Mu...	En d...	14,0	De ...	Muy ...	Ni d...	En d...	Ni d...	Ni de ...	20,0	De a...	En d...	En ...	8,0	Ni d...	De a...	Muy ...	12,0	63,0
2	En ...	Mu...	Muy ...	Mu...	Muy ...	Ni d...	En d...	De ...	Muy ...	10,0	En ...	Ni d...	De a...	De a...	Ni d...	De ac...	20,0	Ni d...	En d...	Ni ...	8,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	58,0
3	Mu...	En ...	En d...	Mu...	6,0	En d...	En d...	En ...	En d...	8,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de ...	17,0	Muy ...	Muy ...	Ni ...	13,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	59,0
4	Ni ...	Ni ...	De a...	De ...	14,0	De a...	Ni d...	Ni ...	De a...	14,0	De ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	De ac...	20,0	De a...	De a...	De ...	12,0	De a...	Muy ...	Muy ...	14,0	74,0
5	De ...	De ...	Ni d...	Ni ...	14,0	Ni d...	Ni d...	De ...	De a...	14,0	Ni ...	De a...	De a...	De a...	De a...	Ni de ...	22,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	75,0
6	Mu...	En ...	En d...	Mu...	6,0	En d...	En d...	En ...	En d...	8,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de ...	17,0	Muy ...	Muy ...	Ni ...	13,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	59,0
7	Mu...	Mu...	De a...	De ...	18,0	Muy ...	De a...	De a...	Muy ...	18,0	Mu...	De a...	De a...	Muy ...	Muy ...	De ac...	27,0	De a...	Muy ...	De ...	13,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	91,0
8	Ni ...	Ni ...	De a...	Ni ...	13,0	En d...	En d...	Ni ...	En d...	9,0	Ni ...	De a...	De a...	De a...	De a...	De ac...	23,0	De a...	Ni d...	Mu...	12,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	72,0
9	En ...	En ...	Ni d...	Ni ...	10,0	De a...	De a...	De ...	De a...	16,0	Ni ...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	Ni de ...	19,0	Ni d...	De a...	En ...	9,0	De a...	De a...	De a...	12,0	66,0
10	Ni ...	Ni ...	En d...	De ...	12,0	Muy ...	De a...	Mu...	Muy ...	19,0	Ni ...	De a...	Ni d...	En d...	De a...	Ni de ...	19,0	Ni d...	Muy ...	En ...	6,0	De a...	De a...	De a...	12,0	68,0
11	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	20,0	Muy ...	Muy ...	Mu...	Muy ...	20,0	Mu...	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Muy d...	30,0	Muy ...	Muy ...	Mu...	15,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	100,0
12	Ni ...	En ...	Ni d...	Ni ...	11,0	En d...	Ni d...	De ...	De a...	13,0	En ...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	Ni de ...	18,0	Ni d...	En d...	Ni ...	8,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	65,0
13	En ...	Mu...	Muy ...	En ...	6,0	De a...	Muy ...	Mu...	De a...	18,0	De ...	De a...	Muy ...	Muy ...	En d...	De ac...	16,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	De a...	De a...	De a...	12,0	62,0
14	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	20,0	Muy ...	Muy ...	Mu...	Muy ...	20,0	Mu...	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Muy d...	30,0	Muy ...	Muy ...	Mu...	15,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	100,0
15	En ...	Ni ...	En d...	En ...	9,0	En d...	En d...	En ...	En d...	8,0	Ni ...	Ni d...	De a...	Ni d...	Ni d...	Ni de ...	19,0	En d...	En d...	En ...	6,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	57,0
16	Ni ...	De ...	De a...	Ni ...	14,0	En d...	De a...	Ni ...	Ni d...	12,0	De ...	De a...	De a...	Ni d...	En d...	En de ...	19,0	De a...	Ni d...	En ...	9,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	69,0
17	De ...	De ...	De a...	De ...	16,0	En d...	En d...	Ni ...	Ni d...	10,0	Mu...	Muy ...	En d...	En d...	En d...	En de ...	10,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	De a...	De a...	De a...	12,0	58,0
18	Ni ...	Ni ...	De a...	De ...	14,0	Ni d...	Ni d...	Ni ...	En d...	11,0	Ni ...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De ac...	22,0	En d...	Ni d...	En ...	7,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	69,0
19	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	20,0	Muy ...	En d...	En ...	En d...	7,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	De a...	De ac...	20,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	72,0
20	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	De a...	En d...	De a...	En ...	En d...	10,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De ac...	21,0	En d...	En d...	En ...	6,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	56,0
21	De ...	De ...	De a...	De ...	16,0	En d...	En d...	De ...	Ni d...	11,0	De ...	De a...	De a...	De a...	De a...	De ac...	24,0	Ni d...	Ni d...	Ni ...	9,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	75,0
22	Ni ...	Ni ...	Ni d...	Ni ...	12,0	En d...	Muy ...	De ...	Ni d...	10,0	Ni ...	Ni d...	En d...	De a...	En d...	Muy e...	15,0	Ni d...	Ni d...	Ni ...	9,0	De a...	De a...	De a...	12,0	58,0
23	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	Ni d...	De a...	De ...	De a...	15,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De ac...	21,0	En d...	En d...	Ni ...	7,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	66,0
24	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	De a...	De a...	Ni ...	Ni d...	14,0	De ...	De a...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni de ...	20,0	Ni d...	En d...	En ...	7,0	De a...	De a...	De a...	12,0	61,0
25	Mu...	De ...	De a...	De ...	17,0	De a...	Ni d...	Ni ...	Ni d...	13,0	En ...	En d...	De a...	Muy ...	De a...	De ac...	21,0	Muy ...	Muy ...	Mu...	15,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	81,0
26	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	De a...	De a...	Ni ...	Ni d...	14,0	En ...	En d...	De a...	De a...	Ni d...	En de ...	17,0	Muy ...	Muy ...	Mu...	15,0	De a...	De a...	De a...	12,0	66,0
27	Ni ...	Ni ...	En d...	De ...	12,0	En d...	En d...	En ...	En d...	8,0	De ...	Muy ...	Ni d...	En d...	Ni d...	Ni de ...	20,0	De a...	En d...	En ...	8,0	Ni d...	De a...	Muy ...	12,0	60,0
28	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	20,0	De a...	Ni d...	Ni ...	De a...	14,0	En ...	Ni d...	De a...	De a...	Ni d...	De ac...	20,0	Ni d...	En d...	Ni ...	8,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	77,0
29	Ni ...	En ...	Ni d...	Ni ...	11,0	Ni d...	Ni d...	De ...	De a...	14,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de ...	17,0	Muy ...	Muy ...	Ni ...	13,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	70,0
30	En ...	Mu...	Muy ...	En ...	6,0	Muy ...	En d...	En ...	En d...	7,0	De ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	De ac...	20,0	De a...	De a...	De ...	12,0	De a...	Muy ...	Muy ...	14,0	59,0
31	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	20,0	En d...	De a...	En ...	En d...	10,0	Ni ...	De a...	De a...	De a...	De a...	Ni de ...	22,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	77,0
32	En ...	Ni ...	En d...	En ...	9,0	En d...	En d...	De ...	Ni d...	11,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de ...	17,0	Muy ...	Muy ...	Ni ...	13,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	65,0
33	En ...	Mu...	Muy ...	Mu...	Muy ...	En d...	En d...	En ...	En d...	8,0	Mu...	De a...	De a...	Muy ...	Muy ...	De ac...	27,0	De a...	Muy ...	De ...	13,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	68,0
34	Mu...	En ...	En d...	Mu...	6,0	En d...	De a...	Ni ...	Ni d...	12,0	Ni ...	De a...	De a...	De a...	De a...	De ac...	23,0	De a...	Ni d...	Mu...	12,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	68,0
35	Ni ...	Ni ...	De a...	De ...	14,0	En d...	En d...	Ni ...	Ni d...	10,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de ...	17,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	66,0

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

109 : P15 Visible: 26 de 26 variables

	P1	P2	P3	P4	DIM_1	P5	P6	P7	P8	DIM_2	P9	P10	P11	P12	P13	P14	DIM_3	P15	P16	P17	DIM_4	P18	P19	P20	DIM_5	VAR_1
36	De ...	De ...	Ni d...	Ni ...	14,0	Ni d...	Ni d...	Ni ...	En d...	11,0	Mu...	De a...	De a...	Muy ...	Muy ...	De ac...	27,0	En d...	Ni d...	En ...	7,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	74,0
37	Mu...	En ...	En d...	Mu...	6,0	En d...	De a...	En ...	En d...	10,0	Ni ...	De a...	De a...	De a...	De a...	De ac...	23,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	De a...	De a...	De a...	12,0	61,0
38	En ...	En ...	Ni d...	Ni ...	10,0	En d...	En d...	De ...	Ni d...	11,0	Ni ...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	Ni de ...	19,0	En d...	En d...	En ...	6,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	61,0
39	Ni ...	Ni ...	Ni d...	De ...	12,0	En d...	Muy ...	De ...	Ni d...	10,0	Ni ...	De a...	Ni d...	En d...	De a...	Ni de ...	19,0	Ni d...	Ni d...	Ni ...	9,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	65,0
40	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	20,0	Ni d...	De a...	De ...	De a...	15,0	Mu...	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Muy d...	30,0	Ni d...	Ni d...	Ni ...	9,0	De a...	De a...	De a...	12,0	86,0
41	Ni ...	De ...	De a...	Ni ...	14,0	Muy ...	De a...	De ...	Muy ...	18,0	En ...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	Ni de ...	18,0	Ni d...	De a...	En ...	9,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	74,0
42	De ...	De ...	De a...	De ...	16,0	En d...	En d...	Ni ...	En d...	9,0	De ...	De a...	De a...	De a...	De a...	De ac...	24,0	Ni d...	Muy ...	En ...	6,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	70,0
43	Ni ...	Ni ...	De a...	De ...	14,0	De a...	De a...	De ...	De a...	16,0	Ni ...	Ni d...	En d...	De a...	En d...	Muy e...	15,0	Muy ...	Muy ...	Mu...	15,0	De a...	De a...	De a...	12,0	72,0
44	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	20,0	Muy ...	De a...	Mu...	Muy ...	19,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De ac...	21,0	Ni d...	En d...	Ni ...	8,0	De a...	De a...	De a...	12,0	80,0
45	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	De a...	Muy ...	Muy ...	Mu...	Muy ...	20,0	De ...	De a...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni de ...	20,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	69,0
46	De ...	De ...	De a...	De ...	16,0	En d...	Ni d...	De ...	De a...	13,0	En ...	En d...	De a...	Muy ...	De a...	De ac...	21,0	Muy ...	Muy ...	Mu...	15,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	80,0
47	Ni ...	Ni ...	Ni d...	Ni ...	12,0	De a...	Muy ...	Mu...	De a...	18,0	En ...	En d...	De a...	De a...	Ni d...	En de...	17,0	En d...	En d...	En ...	6,0	De a...	De a...	De a...	12,0	65,0
48	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	De a...	Ni d...	Ni ...	De a...	14,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de...	17,0	De a...	Ni d...	En ...	9,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	63,0
49	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	Ni d...	Ni d...	De ...	De a...	14,0	De ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	De ac...	20,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	67,0
50	Ni ...	Ni ...	Ni d...	Ni ...	12,0	En d...	En d...	En ...	En d...	8,0	Ni ...	De a...	De a...	De a...	De a...	Ni de ...	22,0	En d...	Ni d...	En ...	7,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	64,0
51	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	Muy ...	De a...	De ...	Muy ...	18,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de...	17,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	68,0
52	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	En d...	En d...	Ni ...	En d...	9,0	Mu...	De a...	De a...	Muy ...	Muy ...	De ac...	27,0	En d...	En d...	En ...	6,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	65,0
53	Mu...	De ...	De a...	De ...	17,0	De a...	De a...	De ...	De a...	16,0	Ni ...	De a...	De a...	De a...	De a...	De ac...	23,0	Ni d...	Ni d...	Ni ...	9,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	80,0
54	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	De a...	Ni d...	Ni ...	Ni d...	13,0	En ...	En d...	De a...	De a...	Ni d...	En de...	17,0	Ni d...	Ni d...	Ni ...	9,0	De a...	De a...	De a...	12,0	59,0
55	Ni ...	Ni ...	En d...	De ...	12,0	De a...	De a...	Ni ...	Ni d...	14,0	De ...	Muy ...	Ni d...	En d...	Ni d...	Ni de ...	20,0	En d...	En d...	Ni ...	7,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	68,0
56	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	20,0	En d...	En d...	En ...	En d...	8,0	En ...	Ni d...	De a...	De a...	Ni d...	De ac...	20,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	De a...	De a...	De a...	12,0	70,0
57	En ...	Mu...	Muy ...	En ...	6,0	De a...	Ni d...	Ni ...	De a...	14,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de...	17,0	Muy ...	Muy ...	Ni ...	13,0	Ni d...	De a...	Muy ...	12,0	62,0
58	Mu...	Mu...	Muy ...	Mu...	20,0	Ni d...	Ni d...	De ...	De a...	14,0	De ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	De ac...	20,0	De a...	Muy ...	De ...	13,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	82,0
59	En ...	Ni ...	En d...	En ...	9,0	Muy ...	En d...	En ...	En d...	7,0	Ni ...	De a...	De a...	De a...	De a...	Ni de ...	22,0	De a...	Ni d...	Mu...	12,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	65,0
60	En ...	Mu...	Muy ...	Mu...	Muy ...	En d...	En d...	En ...	En d...	8,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de...	17,0	Ni d...	De a...	En ...	9,0	De a...	Muy ...	Muy ...	14,0	53,0
61	Mu...	En ...	En d...	Mu...	6,0	De a...	Ni d...	Ni ...	De a...	14,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de...	17,0	Ni d...	Muy ...	En ...	6,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	58,0
62	Ni ...	Ni ...	De a...	De ...	14,0	Ni d...	Ni d...	De ...	De a...	14,0	Mu...	De a...	De a...	Muy ...	Muy ...	De ac...	27,0	Muy ...	Muy ...	Mu...	15,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	85,0
63	De ...	De ...	Ni d...	Ni ...	14,0	En d...	En d...	En ...	En d...	8,0	Ni ...	De a...	De a...	De a...	De a...	De ac...	23,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	70,0
64	Ni ...	Ni ...	Ni d...	Ni ...	12,0	Muy ...	De a...	De ...	Muy ...	18,0	Ni ...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	Ni de ...	19,0	Muy ...	Muy ...	Ni ...	13,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	77,0
65	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	En d...	En d...	Ni ...	En d...	9,0	Ni ...	De a...	Ni d...	En d...	De a...	Ni de ...	19,0	De a...	Muy ...	De ...	13,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	64,0
66	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	En d...	En d...	En ...	En d...	8,0	Mu...	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Muy d...	30,0	De a...	Ni d...	Mu...	12,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	73,0
67	Ni ...	Ni ...	Ni d...	Ni ...	12,0	Muy ...	De a...	De ...	Muy ...	18,0	En ...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	Ni de ...	18,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	De a...	De a...	De a...	12,0	70,0
68	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	En d...	En d...	Ni ...	En d...	9,0	De ...	De a...	Muy ...	Muy ...	En d...	De ac...	16,0	En d...	Ni d...	En ...	7,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	55,0
69	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	Ni d...	Ni d...	Ni ...	En d...	11,0	De ...	Muy ...	Ni d...	En d...	Ni d...	Ni de ...	20,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	De a...	De a...	De a...	12,0	61,0
70	Ni ...	Ni ...	De a...	De ...	14,0	Muy ...	En d...	En ...	En d...	7,0	En ...	Ni d...	De a...	De a...	Ni d...	De ac...	20,0	En d...	En d...	En ...	6,0	De a...	De a...	De a...	12,0	59,0

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

109 : P15 Visible: 26 de 26 variables

	P1	P2	P3	P4	DIM_1	P5	P6	P7	P8	DIM_2	P9	P10	P11	P12	P13	P14	DIM_3	P15	P16	P17	DIM_4	P18	P19	P20	DIM_5	VAR_1
70	Ni ...	Ni ...	De a...	De ...	14,0	Muy ...	En d...	En ...	En d...	7,0	En ...	Ni d...	De a...	De a...	Ni d...	De ac...	20,0	En d...	En d...	En ...	6,0	De a...	De a...	De a...	12,0	59,0
71	De ...	De ...	Ni d...	Ni ...	14,0	En d...	De a...	En ...	En d...	10,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	En de...	17,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	De a...	De a...	De a...	12,0	63,0
72	Mu...	En ...	En d...	Mu...	6,0	En d...	En d...	De ...	Ni d...	11,0	En ...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	Ni de ...	18,0	En d...	En d...	En ...	6,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	56,0
73	En ...	En ...	Ni d...	Ni ...	10,0	En d...	Muy ...	De ...	Ni d...	10,0	De ...	De a...	Muy ...	Muy ...	En d...	De ac...	16,0	Ni d...	Ni d...	Ni ...	9,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	60,0
74	Ni ...	Ni ...	En d...	De ...	12,0	Ni d...	De a...	De ...	De a...	15,0	Mu...	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Muy ...	Muy d...	30,0	Ni d...	En d...	Ni ...	8,0	De a...	De a...	De a...	12,0	77,0
75	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	De a...	De a...	Ni ...	Ni d...	14,0	Ni ...	Ni d...	De a...	Ni d...	Ni d...	Ni de ...	19,0	Muy ...	Muy ...	Ni ...	13,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	69,0
76	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	De a...	Ni d...	Ni ...	Ni d...	13,0	De ...	De a...	De a...	Ni d...	En d...	En de...	19,0	De a...	De a...	De ...	12,0	De a...	De a...	De a...	12,0	64,0
77	Mu...	De ...	De a...	De ...	17,0	De a...	De a...	Ni ...	Ni d...	14,0	Mu...	Muy ...	En d...	En d...	En d...	En de...	10,0	Ni d...	Ni d...	De ...	10,0	Muy ...	Muy ...	Muy ...	15,0	66,0
78	En ...	En ...	En d...	En ...	8,0	Muy ...	En d...	En ...	En d...	7,0	Ni ...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De ac...	22,0	Muy ...	Muy ...	Ni ...	13,0	De a...	De a...	De a...	12,0	62,0
79	Ni ...	Ni ...	En d...	De ...	12,0	En d...	De a...	En ...	En d...	10,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	De a...	De ac...	20,0	De a...	Muy ...	De ...	13,0	De a...	De a...	De a...	12,0	67,0
80	De ...	De ...	Ni d...	Ni ...	14,0	En d...	En d...	De ...	Ni d...	11,0	Ni ...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De ac...	21,0	De a...	Ni d...	Mu...	12,0	Ni d...	De a...	Muy ...	12,0	70,0

Anexo 3. Validación de juicio de expertos

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Josef Paz Hognon	TC - UPN	LIBER	
Título de Estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

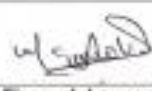
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95
		6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				✓
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																				✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																				✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																				✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicaciones, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																				✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contextos.																				✓
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.																				✓
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																				✓
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico																				✓
PROMEDIO																			95%		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

Los Ouros 04/10/18	06782559		9881134
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Rodríguez Vargas Oscar O.	TC. JAH. - WA		
Titulo de Estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%					EXCELENTE 81-100%				
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	X								
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.														X											
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.														X											
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.														X											
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																	X								
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.														X											
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.														X											
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.														X											
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico																	X								
		PROMEDIO																								


OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

04/10/2018	25740067		941885219
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono