



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Propuesta de una implementación de un plan de mejora para el área de almacén
de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Mercado Mendoza, Abel Saul - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO:

Cerna Hernandez, Jorge Alberto

Haro Yanqui, Eduardo

Ricra Mayorca, Juan Manuel

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Abel Saul Mercado Mendoza identificado con DNI N° 47951266 perteneciente al Programa Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr. Carlos Antonio Sam Anlas, identificado con DNI N° 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado “Propuesta de una implementación de un plan de mejora para el área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.”
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 23% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.


Fecha: 02/07/2024



Firma del autor



Huella



Firma del asesor



Huella

DEDICATORIA

Mi proyecto se lo dedico a mis hijos que son los motivos que me hacen crecer a nivel profesional, y a mis padres, quienes siempre cuento con su apoyo incondicional, así se encuentren lejos, sé que están apoyándome en todo.

AGRADECIMIENTOS

La gracias le doy a mi madre, quien fue la persona que apostó por mí para yo poder culminar la universidad, y a la empresa que trabajo actualmente, por permitirme implementar una mejora bajo mis conocimientos y experiencia laboral. Dándome esa confianza que han puesto en mí.

INDICE TEMÁTICO

Asesor y miembros del jurado.....	2
Declaración jurada de originalidad.....	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento.....	5
Índice temático.....	6
Índice de tablas.....	9
Índice de figuras	10
Resumen	11
Abstract	13
Introducción	14
I. Información general.....	15
1.1. Título del proyecto.....	15
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	15
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	15
1.4. Alcance de la solución	16
II. Descripción de la investigación aplicada	17
2.1. Descripción de la realidad problemática	17
2.1.1. Formulación del problema	18
2.1.1.1. Problema genera	18
2.1.1.2. Problemas específicos	18
2.1.2. Objetivos de investigación	19
2.1.2.1. Objetivo general	19
2.1.2.2. Objetivos específicos	19

2.1.3.	Justificación de la investigación	19
2.1.3.1.	Justificación teórica	19
2.1.3.2.	Justificación metodológica	20
2.1.3.3.	Justificación práctica	20
2.1.4.	Limitaciones de la investigación	20
2.1.5.	Viabilidad de la investigación.....	21
III.	Marco referencial	22
3.1.	Antecedentes de la investigación	22
3.1.1.	Antecedentes nacionales	22
3.1.2.	Antecedentes internacionales	22
3.2.	Marco teórico	23
3.2.1.	Área de almacén	23
3.2.2.	Enterprise Solutions M&R SAC	24
3.3.	Definición de términos básicos	25
IV.	Hipótesis y variables	26
4.1.	Formulación de hipótesis principales y derivadas.....	26
4.1.1.	Hipótesis principal	26
4.1.2.	Hipótesis derivadas	27
4.2.	Operacionalización de variables	27
V.	Información general.....	29
5.1.	Diseño metodológico.....	29
5.2.	Diseño muestral	30
5.2.1.	Población	30
5.2.2.	Muestra	30
5.3.	Técnica de recolección de datos	30
5.4.	Técnicas de procesamiento de la información	30
5.4.1.	Ficha técnica de los instrumentos.....	31
5.5.	Resultados	33

5.5.1. Análisis descriptivo	33
5.5.2. Análisis ligados a las hipótesis	55
VI. Desarrollo de la propuesta de innovación	57
6.1. Alcance esperado	57
6.2. Descripción de la propuesta de innovación	57
6.3. Diagnóstico situacional	57
6.4. Procedimiento para la propuesta de mejora	59
6.4.1. Desarrollo del proyecto de innovación	62
6.5. Presupuesto	65
Conclusiones	67
Recomendaciones	69
Fuentes de información	72
Anexos	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cantidad de personas con acceso al área de almacén	31
Tabla 2	Cantidad de colaboradores por puesto	32
Tabla 3	Importancia del almacén	34
Tabla 4	Dificultad para iniciar un proyecto	35
Tabla 5	Adaptación de estrategias	36
Tabla 6	Planes de capacitación	37
Tabla 7	Visión y alineación de la empresa	38
Tabla 8	Numero adecuados de empleados	39
Tabla 9	Uso de tecnología	40
Tabla 10	Tiene un encargado el almacén	41
Tabla 11	Tiene un encargado el almacén	42
Tabla 12	Se brinda guías	43
Tabla 13	Se reutiliza sobrantes	44
Tabla 14	Se maneja un inventario diario	45
Tabla 15	Comunicación con el supervisor	46
Tabla 16	El Gerente comunica los problemas	47
Tabla 17	Se asigna a un encargado	48
Tabla 18	Información de stock	49
Tabla 19	Aceptación de un inventario diario	50
Tabla 20	Almacén cerrado brinda mayor seguridad	51
Tabla 21	Rotación de productos almacenados	52
Tabla 22	Etiquetación de herramientas	53
Tabla 23	Stock en línea	54
Tabla 24	Identificación de mermas	55
Tabla 25	Presupuesto global	67
Tabla 26	Presupuesto mensual	68

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Importancia del almacén	34
Figura 2	Dificultad para iniciar un proyecto	35
Figura 3	Adaptación de estrategias	36
Figura 4	Planes de capacitación	37
Figura 5	Visión y alineación de la empresa	38
Figura 6	Numero adecuados de empleados	39
Figura 7	Uso de tecnología	41
Figura 8	Tiene un encargado el almacén	42
Figura 9	Tiene un encargado el almacén	43
Figura 10	Se brinda guías	44
Figura 11	Se reutiliza sobrantes	45
Figura 12	Se maneja un inventario diario	46
Figura 13	Comunicación con el supervisor	47
Figura 14	El Gerente comunica los problemas	48
Figura 15	Se asigna a un encargado	49
Figura 16	Información de stock	50
Figura 17	Aceptación de un inventario diario	51
Figura 18	Almacén cerrado brinda mayor seguridad	52
Figura 19	Rotación de productos almacenados	53
Figura 20	Etiquetación de herramientas	54
Figura 21	Stock en línea	55
Figura 22	Identificación de mermas	56

RESUMEN

En la presente tesis se aborda la optimización del área de almacén de Enterprise Solutions M&R SAC, una empresa de servicios tecnológicos y de mantenimiento que ha experimentado un rápido crecimiento. Este crecimiento ha evidenciado deficiencias en la gestión del almacén, tales como la pérdida de herramientas, desorganización y retrasos en los proyectos. El objetivo principal de esta investigación es implementar un plan de mejora que permita solucionar estos problemas y optimizar la gestión de bienes.

Para alcanzar este objetivo, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo del estado actual del almacén, identificando las principales áreas problemáticas y proponiendo soluciones concretas. La metodología utilizada incluye la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como la implementación de un sistema de control automatizado, la designación de un responsable del área y la reorganización del espacio de almacenamiento. Los resultados obtenidos tras la implementación del plan de mejora han sido significativos. Se ha logrado una notable reducción en la pérdida de herramientas y materiales, una mejora en la eficiencia operativa y una disminución en los costos asociados a la gestión del almacén. Además, la empresa ha experimentado una mayor agilidad en la ejecución de proyectos y una mejora en la toma de decisiones gracias al acceso a información más precisa y actualizada.

En conclusión, esta tesis demuestra que una gestión profesional del almacén es crucial para la operatividad y rentabilidad de una empresa en expansión como Enterprise Solutions M&R SAC. Las recomendaciones propuestas incluyen la continua inversión en tecnologías avanzadas, la capacitación del personal, la evaluación periódica del sistema de gestión y

la mejora de la comunicación interna. Estas acciones contribuirán a mantener y mejorar los logros alcanzados, asegurando una gestión eficiente y sostenible del almacén.

Palabras clave: gestión de almacén, mejora de procesos, inventario, eficiencia operativa, Enterprise Solutions M&R SAC

ABSTRACT

This thesis addresses the optimization of the warehouse area at Enterprise Solutions M&R SAC, a rapidly growing company in the technology services and maintenance sector. The rapid expansion has highlighted deficiencies in warehouse management, such as tool losses, disorganization, and project delays. The primary objective of this research is to implement an improvement plan to solve these issues and enhance asset management.

An exhaustive analysis of the current state of the warehouse was conducted, identifying major problem areas and proposing concrete solutions. The methodology includes the collection and analysis of quantitative and qualitative data, the implementation of an automated control system, the appointment of a warehouse manager, and the reorganization of storage space. The implementation of the improvement plan yielded significant results, including a notable reduction in tool and material losses, enhanced operational efficiency, and lower costs associated with warehouse management. Additionally, the company experienced increased project execution agility and improved decision-making capabilities due to more accurate and up-to-date information.

In conclusion, this thesis demonstrates that professional warehouse management is crucial for the operational efficiency and profitability of a growing company like Enterprise Solutions M&R SAC. Recommendations include continuous investment in advanced technologies, staff training, periodic evaluation of the management system, and improved internal communication. These actions will help maintain and enhance the achievements, ensuring efficient and sustainable warehouse management.

Keywords: warehouse management, process improvement, inventory, operational efficiency, Enterprise Solutions M&R SAC

INTRODUCCIÓN

La gestión eficiente del almacén es un componente crítico para la operatividad y rentabilidad de cualquier empresa, especialmente aquellas en crecimiento como Enterprise Solutions M&R SAC. Esta empresa, dedicada a brindar servicios tecnológicos y de mantenimiento, ha experimentado un rápido crecimiento, lo que ha revelado deficiencias en la administración de su área de almacén. La falta de un registro automatizado y de una gestión adecuada ha llevado a problemas como la pérdida de herramientas, desorganización y retrasos en la ejecución de proyectos.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal implementar un plan de mejora para el área de almacén de Enterprise Solutions M&R SAC. Este plan se centra en la optimización del control de bienes, la mejora en la organización del espacio y la reducción de costos asociados a una gestión ineficiente. La investigación se enmarca en la necesidad de dotar a la empresa de herramientas y metodologías que permitan un manejo más profesional y efectivo de su almacén, alineado con las mejores prácticas del sector.

La justificación de este estudio radica en su contribución teórica y práctica. Teóricamente, enriquece el cuerpo de conocimiento sobre la gestión de almacenes en empresas de servicios tecnológicos. Prácticamente, proporciona una solución viable y adaptada a las necesidades específicas de Enterprise Solutions M&R SAC, con un enfoque metodológico riguroso que combina recolección y análisis de datos para formular propuestas de mejora concretas.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Implementación de un plan de mejora para el área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Para el presente estudio académico se eligió la línea de investigación de mejora de procesos, ya que se propone un plan de optimización del área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC. Esto debido a que, en la actualidad, se presenta una serie de dificultades relacionadas con el control de los bienes, generalmente, herramientas y maquinarias.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La actividad en que se desarrolla la investigación es de tipo administrativa, puesto que se busca proponer mejoras en la gestión del área de almacén, considerando los conflictos comunes que se presentan en toda empresa en crecimiento.

De acuerdo con Echevarría (2016):

La seguridad, productividad y los costos son claves en la gestión eficiente de un almacén, pero una mala administración de éstos y del inventario, pueden ocasionar pérdidas de tiempo, problemas de comunicación entre departamentos, reducción de productos obsoletos, errores al identificar productos y mala optimización de los recursos humanos, lo que puede llevar a las empresas a disminuir sus ganancias en más del 20%", afirmando que

siempre en las empresas sin una buena gestión de almacena, se vería reflejada en gastos. (párr. 1)

1.4 Alcance de la solución

Por medio de esta investigación, se busca implementar una mejora en el área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC, lográndolo por medio de una buena gestión, identificando las dificultades que normalmente las empresas presentan cuando están en crecimiento. Los objetivos de la implementación de la mejora son abordar la fuga de información, crear un área con un responsable que asegure la efectividad y el control de pérdida de insumos, así como tener un seguimiento mediante un inventario diario, semanal y mensual.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

La empresa Enterprise Solutions M&R SAC es una empresa especializada en brindar servicios en tecnología y mantenimiento, ofrecen desde instalaciones eléctricas, levantamiento de observaciones del Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) e implementaciones de sistemas contra incendios hasta mantenimientos de tableros eléctricos, soporte técnico, cableado estructurado, instalaciones y mantenimientos de servidores, desarrollo aplicaciones, telefonía IP, seguridad perimetral, instalaciones de cámaras de seguridad y outsourcing con empresas grandes, tales como INTIPUNKU, ITALTEL, HUAWEI, COSTA DE SOL, etc.

Es una empresa que está en crecimiento, de ser pequeña ahora se encuentra en el rango de mediana empresa por la cantidad de personal que tiene a su servicio. Sin embargo, ese desarrollo conlleva a mejorar algunas áreas, como el área de almacén. Esto debido a que, al ser antes una empresa pequeña, no se realiza un registro automatizado para el control de los bienes, generalmente, herramientas y maquinarias.

Cabe precisar que el área comercial está dirigida por el gerente general y el gerente operacional, los cuales están encargados de la formulación de cierres de contratos con empresas grandes, tales como Huawei, Lima Airport Partners (LAP), Costa de Sol, Scotiabank, Banco de Crédito del Perú (BCP), entre otras. Esta situación ha conllevado a que la empresa aumente su personal, poniendo mayor énfasis en la parte administrativa, lo que ha producido que se descuiden otras problemáticas, como las pérdidas de herramientas, desatención de pedidos por falta de abastecimiento, dificultad al ubicar alguna herramienta o material, etc. Esto genera a que los proyectos demoren en ejecutarse, desorganización a la hora de trabajar, dificultad para hacer inventario, etc.

Por las razones descritas, la presente investigación tiene como objetivo principal implementar un plan de mejora para el área de almacén de la empresa, con la finalidad de dar solución a los diversos problemas que afectan su dinámica y rentabilidad.

2.1.1 Formulación del problema

2.1.1.1 Problema general

¿De qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en la empresa Enterprise Solutions M&R SAC?

2.1.1.2 Problemas específicos

¿De qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en los costos y gastos de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC?

¿De qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en la toma de decisiones de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC?

¿De qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en el espacio de almacenamiento y en la capacidad de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC?

2.1.2 Objetivos de investigación

2.1.2.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

2.1.2.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en los costos y gastos de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

Determinar de qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en la toma de decisiones de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

Determinar de qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en el espacio de almacenamiento y en la capacidad de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

2.1.3 Justificación de la investigación

2.1.3.1 Justificación teórica

La justificación del trabajo a nivel teórico se sustenta en su contribución al enriquecimiento de los estudios y teorías existentes. La literatura en este campo es vasta, global y está en continua evolución debido al avance de las tecnologías vinculadas a la cadena de suministro y la gestión de almacenes. Por lo tanto, resulta pertinente implementar este trabajo para beneficiar a las empresas que están en crecimiento.

2.1.3.2 Justificación metodológica

Esta investigación se fundamenta en una justificación metodológica, ya que se empleará el método científico de manera rigurosa para evidenciar la rentabilidad asociada a la gestión de almacenes. Se utilizará un enfoque combinado para recopilar y analizar información, permitiendo así formular propuestas de mejora adecuadas que se ajusten a la realidad específica del negocio objeto de estudio.

2.1.3.3 Justificación práctica

La base práctica de la investigación radica en la viabilidad de su implementación dentro de la organización en cuestión. Esto implica mejorar la gestión de almacenes, dotándola de un enfoque más profesional y proporcionando acceso a las mejores prácticas en el campo. En última instancia, esto contribuirá a generar un valor integral para el negocio.

2.1.4 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones identificadas en esta investigación estuvieron relacionadas con el seguimiento del personal encargado del área de almacén de la empresa, esto debido a la falta de tiempo y responsabilidades profesionales del investigador. Otras de las limitaciones estuvieron vinculadas con la falta de un espacio establecido para el área de almacén y de un responsable de la gestión y/o logística.

2.1.5 Viabilidad de la investigación

En cuanto a la viabilidad de la investigación, esta se sustenta en la sólida experiencia profesional del investigador, ya que recién ha entrado a laborar en una empresa que está en crecimiento, y como administrador desea proponer mejorar el área de almacén, por lo mismo que cuenta con una amplia experiencia en empresas grandes. El presupuesto es limitado, pero suficiente para llevar a cabo las tareas requeridas. En cuanto a la disponibilidad de tiempo, se ha tomado las medidas necesarias para garantizar que no se vea afectada la operatividad normal de la organización durante la ejecución de las actividades de investigación.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes nacionales

Lara Tiravanti, C. V. (2019) en su investigación titulada “Trabajo de mejora del almacén en una empresa comercializadora de equipos industriales: APTEIN S.A.C.”. se plantearon como objetivo proponer metodologías que posibilitaran gestionar eficientemente los almacenes. Se buscó incrementar la productividad y disminuir los tiempos en la realización de actividades. Se emplearon una serie de herramientas propias de la Ingeniería Industrial con la finalidad de dar solución a las problemáticas propias de la empresa. Los resultados evidenciaron que el proyecto es económicamente rentable, ya que el van económico es mayor a 0 y la tir económica es mayor al costo de oportunidad. Esto demuestra que el proyecto genera ganancias y estas son mayores a las expectativas de los inversionistas.

3.1.2. Antecedentes internacionales

López (2023) es su estudio “Propuesta de Diseño de la metodología Kaizen para mejorar el sistema de almacenamiento en bodega Caso: Farmacia Bicentenario” se propuso determinar la situación actual del sistema de almacenamiento y proponer un plan de mejora, a través de la metodología Kaizen, con la finalidad de identificar y dar solución a las principales problemáticas. El estudio fue de diseño exploratorio y descriptivo, y se emplearon las siguientes técnicas de recolección de datos: observación directa, diagrama Pareto, lluvia de ideas, entrevista en profundidad, entre otras. Se concluyó que la metodología Kaizen posibilita agilizar los procesos, cumplir con los requerimientos normativos y mejorar la competitividad e innovación.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Área de Almacén

Según Bind ERP. (s.f.). empresas que se encargan de dar información sobre la importancia de un almacén, tenemos a la empresa Bind ERP que en su control efectivo de inventarios y la gestión eficiente del almacén son fundamentales para el éxito de cualquier empresa. La gestión de almacén implica supervisar el flujo de productos desde la llegada hasta la salida del almacén, asegurando una organización óptima y la disponibilidad adecuada de productos para satisfacer la demanda del cliente. En la gestión de almacén, es esencial optimizar los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de mercancías. Esto incluye la implementación de sistemas de inventario precisos y tecnologías de seguimiento, como códigos de barras o sistemas de radiofrecuencia (RFID), para garantizar una trazabilidad completa de los productos en todo momento. Además, la organización del espacio de almacenamiento es clave para maximizar la eficiencia y minimizar los costos. Esto implica la asignación inteligente de áreas de almacenamiento en función de la rotación de inventario y la categorización de productos según su naturaleza y requisitos de manipulación. La gestión de almacén también abarca la planificación de la demanda y la gestión de pedidos para garantizar que se mantengan niveles óptimos de inventario y se minimicen las pérdidas debido a excedentes o faltantes. La integración de sistemas de gestión de almacén (WMS) y sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) facilita este proceso al proporcionar herramientas para la planificación y ejecución efectiva de operaciones logísticas. En resumen, una gestión eficaz del almacén es esencial para optimizar la cadena de suministro, mejorar la satisfacción del cliente y maximizar la rentabilidad de la empresa.

Ortega, J., López, P., & Martínez, R. (2017) "La base de toda empresa comercial es

la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo de inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo un estado confiable de la situación económica. Es útil mantener los inventarios en las empresas porque, se tiene en cuenta la capacidad de predicción con el fin de planear la capacidad y establecer un cronograma de producción, también fluctuaciones en la demanda ósea una reserva de inventarios a la mano que supone protección, inestabilidad de los suministros, protección de precios, descuentos por cantidad, menores costos de pedidos.”

3.2.2. Enterprise Solutions M&R SAC

Según Enterprise Solutions M&R SAC. (s.f.). la página oficial de Enterprise solutions M&R SAC, Somos una empresa de Soluciones Tecnológicas, dedicada al soporte técnico de PC y diferentes servicios informáticos para Pymes y grandes empresas, ofrecemos un servicio innovador y diferencial. Sabemos que necesitas una respuesta al instante y entendemos lo que se siente ser escuchado y que haya alguien para ayudarte. Nuestra misión es brindarles soluciones inteligentes en IT a todo tipo de empresas. Actualmente la tecnología se ha vuelto central y primordial en nuestro día a día y, por eso, nosotros queremos darte respuestas rápidas. Nuestro objetivo es brindarte soluciones integrales para que tu empresa puede enfocarse en las tareas diarias, mientras nosotros nos encargamos de tu departamento de sistemas.

3.3. Definición de términos básicos

Implementación

Según Cortázar, J. (2005), La implementación es usualmente considerada un proceso de menor rango o valor en comparación a los procesos de diseño o evaluación de las políticas públicas. En efecto, ha recibido mucha menor atención

tanto de parte del mundo académico como de los propios gerentes públicos y sociales. A la base de esta indiferencia está la idea –muy extendida– de que la implementación consiste básicamente en la “aplicación” de un diseño de política previamente elaborado, negociado y acordado.

Mejora Continua

Gu, J., Goetschalckx, M., & McGinnis, L. F. (2010), La mejora continua, si se quiere, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido en gran parte a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto, porque como sabemos, los recursos económicos son limitados y en un mundo cada vez más competitivo a nivel de costos, es necesario para una empresa manufacturera tener algún sistema que le permita mejorar y optimizar continuamente.

Almacén

Según Rodríguez, L., & Gutiérrez, M. (2014), El almacén puede considerarse redituable para un negocio según el apoyo que preste a las funciones productoras de utilidades: producción y ventas. En vez de verlo como un mal necesario, existen muchas oportunidades para que nuestros almacenes nos aporten valor.

Gestión

Según Huergo, E. (2007), La palabra gestión proviene de “gestus”, una palabra latina que significa: actitud, gesto, movimiento del cuerpo. En principio, este significado remite a lo que el sociólogo Pierre Bourdieu ha designado la hexis, esto

es: el modo en que un hábitus (una serie de esquemas, dispositivos e interpelaciones culturales internalizadas por los sujetos) se expresa a través del cuerpo en gestos, posiciones, movimientos, etc. Pero este significado no nos dice nada sobre el carácter activo de la gestión, ya que pone énfasis en movimientos y actitudes vividas como “naturales” por los sujetos de una determinada cultura.

Control

Según Pérez-Carballo, C. (2006) “El control «es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases anteriores sean los deseados”.

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1. Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1. Hipótesis principal

La hipótesis principal de la investigación es:

La implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye positivamente en la empresa Enterprise Solutions M&R SAC, puesto que permite optimizar los costos y gastos, la toma de decisiones, el espacio de almacenamiento y la capacidad de gestión.

4.1.2. Hipótesis derivadas

Las hipótesis derivadas de la investigación son tres:

La implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye positivamente en los costos y gastos de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

La implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye positivamente en la toma de decisiones de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

La implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye positivamente en el espacio de almacenamiento y en la capacidad de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

4.2. Operacionalización de variables

Variable 1 independiente: Área de almacén

Definición conceptual: El área de almacenamiento es un espacio dentro de una instalación destinado a la recepción, almacenamiento temporal y gestión de inventario de productos o materiales clave en la cadena de suministro. Su función principal es optimizar el flujo de bienes, minimizar costos de almacenamiento y garantizar la accesibilidad y seguridad de los productos almacenados.

Definición operacional: La variable Área de Almacén está integrada por cinco dimensiones: Importancia del área de almacén, Dificultad por falta de Stock, Adaptación de estrategias de almacenamiento, Adecuación de la capacitación del personal, Alineación de la visión del área de almacenamiento con los objetivos de la empresa

Variable 2 dependiente: Empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

Definición conceptual: Es una empresa dedicada al rubro tecnológico y mantenimiento, que se encuentra en crecimiento, pero presenta algunas dificultades relacionadas con la gestión del área de almacén.

Definición operacional: operacionalmente, la variable Empresa Enterprise Solutions M&R SAC está compuesta por tres dimensiones:
Costos y gastos, toma de decisiones y almacenamiento. Así mismo, cada una de estas dimensiones contiene indicadores relacionados, según se detallan:

Costos y gastos: Reportes y Asignación de recursos.

Toma de decisiones: Comunicación y Seguimiento.

Almacenamiento: Implementación de un plan, Rotación de productos y Procedimientos Logísticos.

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Diseño metodológico

Para el presente estudio académico, se estableció la siguiente metodología:

Tipo: Aplicada

Este proyecto fue de tipo aplicado, ya que se buscó implementar un plan para mejorar el área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

Enfoque: Cuantitativo

Este enfoque fue Cuantitativo, puesto que se recopiló y se analizó información cuantitativa. En este contexto, se encuestaron a los colaboradores de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC. Asimismo, se incluyó al gerente general, con la finalidad de conocer su opinión acerca de la problemática en cuestión.

5.2. Diseño muestral

5.2.1. Población

La población estuvo conformada por todos los trabajadores del área de nómina de la Enterprise Solutions M&R SAC.

5.2.2. Muestra

La muestra estuvo integrada por 20 colaboradores que participan en el área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC. Cabe precisar que también se incluyó al gerente general, puesto que se consideró pertinente conocer su

perspectiva sobre las problemáticas más importantes que enfrenta el área de almacén.

Tabla 1

Cantidad de personas con acceso al área de almacén

PUESTO
Ayudantes
Operadores técnicos
Supervisores
Coordinadores
Gerente General

Nota: Personal de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC. Fuente: Elaboración propia

5.3. Técnica de recolección de datos

En la presente investigación se emplearon una técnica mediante una encuesta para su recolección de datos, cuyo instrumento fue el cuestionario.

5.4. Técnicas de procesamiento de la información

Los datos recibidos fueron mediante Google Forms.

5.4.1. Ficha técnica de los instrumentos

Instrumento 1: Encuesta Cuantitativa

La encuesta que se realizó, a través de Google Forms, contó con 22 preguntas con opciones de respuesta en escala de Respuestas: Escala de Likert. La encuesta se aplicó a los siguientes miembros del área:

Tabla 2

Cantidad de colaboradores por puesto

COLABORADORES	PUESTO
01 Farfan Díaz Danilo Antonio	Operador Técnico
02 Sanchez de la Cruz Alberto Godofredo	Supervisor
03 Barzola Tinoco Victor Adolfo	Operador Técnico
04 Vilchez Pampas Ronald	Operador Técnico
05 Villanueva Soyer Sergio Armando	Operador Técnico
06 Marcos Antonio Peña Valenzuela	Gerente General
07 Chinchay Huamán Keiler Darly	Operador Técnico
08 Misaico Poma Diego Jeison	Operador Técnico
09 Manrique Cordorena Oscar Manuel	Operador Técnico
10 Leon Vilchez, David	Ayudante
11 Carrera Marcos Alvaro José	Ayudante
12 Carrera Marcos Diego Andres	Operador Técnico

13	Velarde Rodriguez Ivan Jhair	Ayudante
14	Garcia Carrera Erick Joshimar	Operador Técnico
15	Cauti Laurente Jose Antonio	Operador Técnico
16	Vidal Moreno Pedro Sebastian	Ayudante
17	Trujillo Pajares Mijail Esteban	Ayudante
18	Gean Luis Sagastegui Jacobo	Coordinador
19	Enrique Manuel Quispe Huamantica	Coordinador
20	Cesar Vásquez Chinchay	Supervisor

Nota: Detalle de los que llenaron la encuesta de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC. Fuente: Elaboración propia

5.5. Resultados

5.5.1. Análisis descriptivo

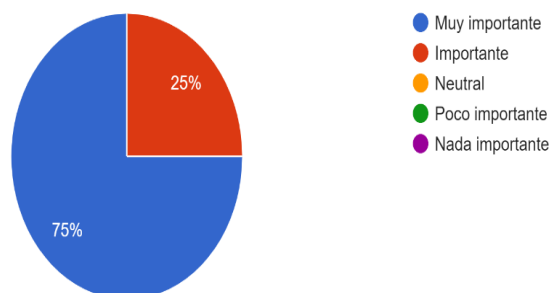
Tabla 3

1. Importancia del almacén

Nivel	n	%
Importante	5	0.25
Muy importante	15	75%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 1



Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (75%) considera que el área de almacén es muy importante para una empresa, mientras que el 25% la considera importante. No hay respuestas que indiquen neutralidad o poca/nada importancia, lo que refleja un consenso claro sobre la relevancia del área de almacén.

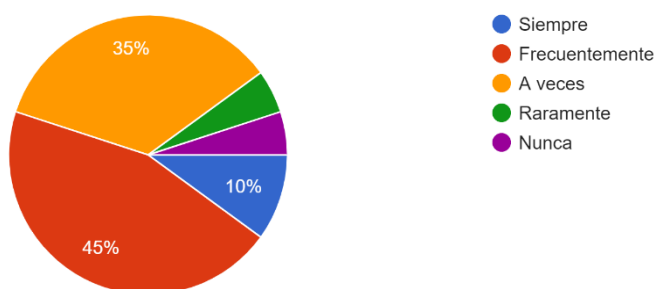
Tabla 4

2. Dificultad para iniciar un proyecto

Etiquetas de fila	n	%
A veces	7	35%
Frecuentemente	9	45%
Nunca	1	5%
Raramente	1	5%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 2



Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (45%) experimentan frecuentemente dificultades al iniciar un proyecto debido a la falta de stock. Un 35% lo ha experimentado a veces y un 10% siempre enfrenta este problema. Solo un pequeño porcentaje ha indicado que raramente (5%) o nunca (5%) tienen estas dificultades, destacando la necesidad de mejorar la gestión del stock en el almacén.

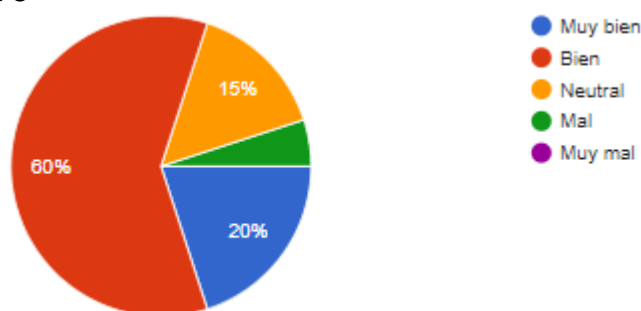
Tabla 5

3. Adaptación de estrategias

Nivel	n	%
Bien	12	60%
Mal	1	5%
Muy bien	4	20%
Neutral	3	15%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 3



Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (60%) considera que las estrategias de almacenamiento se están adaptando bien a las demandas cambiantes del mercado y a las necesidades de los clientes. Un 20% opina que se están adaptando muy bien, mientras que el 15% se mantiene neutral. Solo un 5% cree que las adaptaciones son deficientes, y no hay respuestas que indiquen una adaptación muy mala. Esto sugiere una percepción mayoritariamente positiva respecto a la flexibilidad y adecuación de las estrategias de almacenamiento actuales.

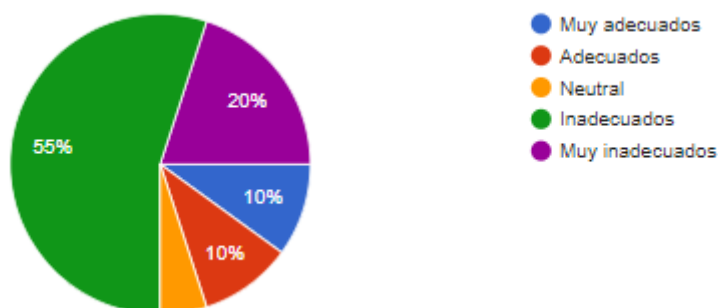
Tabla 6

4. Planes de capacitación

Nivel	n	%
Adecuados	2	10%
Inadecuados	11	55%
Muy adecuados	2	10%
Muy inadecuados	4	20%
Neutral	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 4



Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (55%) considera que los planes de capacitación o desarrollo profesional para el personal del área de almacenamiento son inadecuados, y un 20% adicional los califica como muy inadecuados. Solo un 20%

en total los considera adecuados o muy adecuados, mientras que un 5% mantiene una opinión neutral. Estos resultados indican una clara necesidad de mejorar los programas de capacitación y desarrollo profesional en esta área.

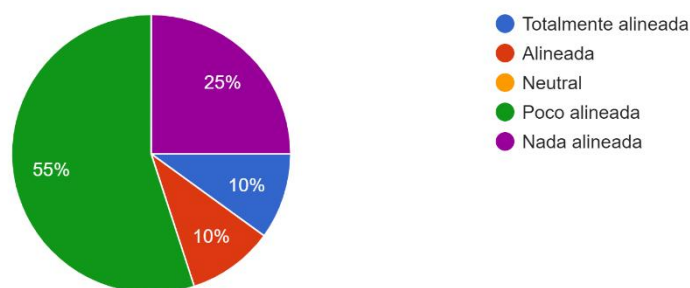
Tabla 7

5. Visión y alineación de la empresa

Nivel	n	%
Alineada	2	10%
Nada alineada	5	25%
Poco alineada	11	55%
Totalmente alineada	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 5



Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (55%) considera que la visión a largo plazo para el área de almacenamiento está "Poco alineada" con los objetivos generales de la empresa. Un 25% cree que está "Nada alineada", lo que resalta una falta de cohesión entre las estrategias del almacén y los objetivos corporativos. Solo un 10%

percibe una alineación completa ("Totalmente alineada") y otro 10% una alineación parcial ("Alineada"), indicando que hay un considerable margen de mejora en este aspecto.

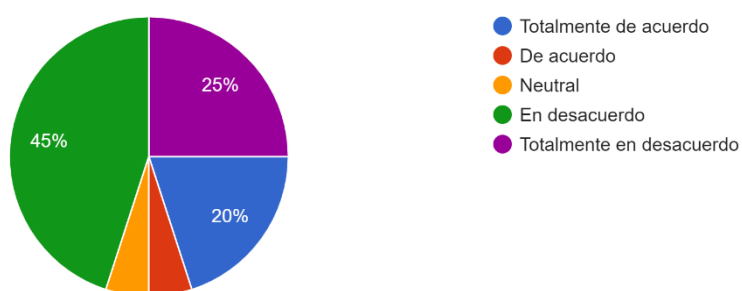
Tabla 8

6. Numero adecuados de empleados

Etiquetas de fila	n	%
De acuerdo	1	5%
En desacuerdo	9	45%
Neutral	1	5%
Totalmente de acuerdo	4	20%
Totalmente en desacuerdo	5	25%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 6



Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (70%) considera que el número de empleados en el almacén es inadecuado, con un 30% en total desacuerdo y un 40% en desacuerdo. Solo un 25% de los participantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la cantidad de empleados actuales, mientras que un 5% se mantiene

neutral. Estos resultados indican una percepción generalizada de que se requiere un aumento en el personal del almacén para mejorar su funcionamiento.

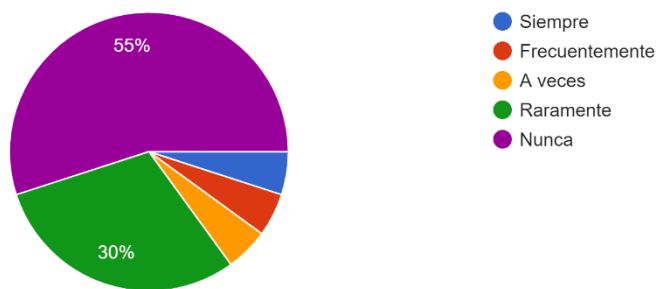
Tabla 9

7. Uso de tecnología

Nivel	n	%
A veces	1	5%
Frecuentemente	1	5%
Nunca	11	55%
Raramente	6	30%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 7



Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (55%) indican que nunca se utiliza tecnología para generar reportes mensuales del almacén. Un 30% menciona que se usa "Raramente" y solo un 5% dice que se utiliza "A veces". Solo un 5% y otro 5% reportan un uso "Frecuentemente" y "Siempre", respectivamente. Estos resultados sugieren una clara necesidad de implementar y regularizar el uso de tecnologías para el reporte mensual del almacén, mejorando así la gestión y el control de inventarios.

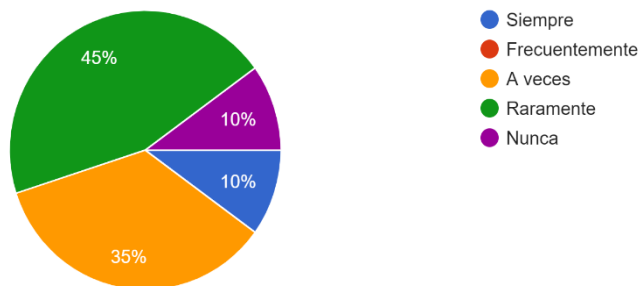
Tabla 10

8. Tiene un encargado el almacén

Nivel	n	%
A veces	7	35%
Nunca	2	10%
Raramente	9	45%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 8



Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (45%) indican que "Raramente" el almacén tiene un encargado responsable. Un 35% menciona que esto ocurre "A veces". Solo un 10% afirma que "Siempre" hay un encargado, mientras que otro 10% dice que "Nunca" hay un encargado responsable. Estos resultados sugieren una falta de consistencia en la asignación de un responsable para el almacén, lo que podría estar afectando la eficiencia y organización del mismo. Es importante establecer un encargado fijo para mejorar la gestión del almacén.

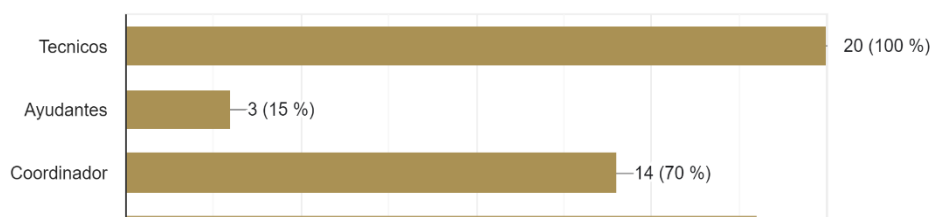
Tabla 11

9. Tiene un encargado el almacén

Nivel	n	%
Técnicos	1	5%
Técnicos, Ayudantes, Coordinador, Supervisores, Gerente General	3	15%
Técnicos, Coordinador	1	5%
Técnicos, Coordinador, Supervisores	4	20%
técnicos, Coordinador, Supervisores, Gerente General	6	30%
técnicos, Supervisores	5	25%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 9



Nota: Elaboración propia

Los resultados muestran que en la mayoría de los casos (35%), quienes pueden solicitar pedidos del almacén son los técnicos, coordinadores, supervisores y el gerente general. Un 25% adicional incluye también a los ayudantes en este grupo. Esto sugiere que la empresa permite a varios niveles de personal solicitar materiales, lo que podría indicar flexibilidad pero también potencial desorganización si no se controla adecuadamente. Es recomendable estandarizar este proceso para asegurar una gestión eficiente del almacén.

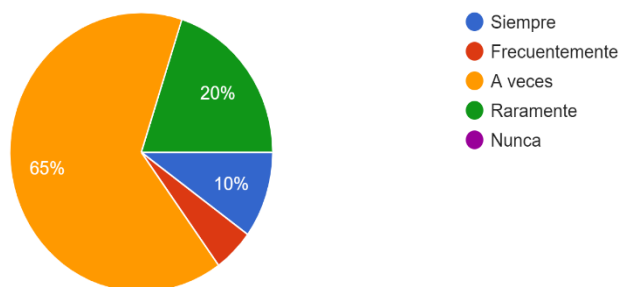
Tabla 12

10. Se brinda guías

Nivel	n	%
A veces	13	65%
Frecuentemente	1	5%
Raramente	4	20%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 10



Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados (60%) indica que "a veces" se brinda una guía para el uso de maquinarias y herramientas, seguido por un 25% que menciona que esto ocurre "raramente". Solo el 10% señala que siempre se proporciona una guía. Esto refleja una falta de consistencia en la capacitación, sugiriendo la necesidad de implementar programas estructurados y regulares de formación para garantizar un uso seguro y eficiente de las herramientas y maquinarias en el almacén.

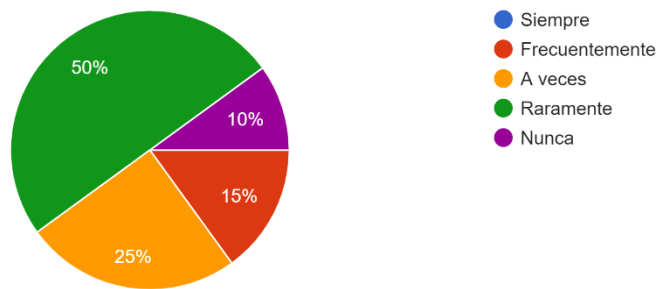
Tabla 13

11. Se reutiliza sobrantes

Nivel	n	%
A veces	5	25%
Frecuentemente	3	15%
Nunca	2	10%
Raramente	10	50%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 11



Nota: Elaboración propia

El 50% indica que nunca se reutilizan los sobrantes de cable, lo que sugiere una posible área de mejora en términos de sostenibilidad y ahorro de recursos.

Este análisis descriptivo de las respuestas a la encuesta proporciona una visión clara de las áreas problemáticas y las oportunidades de mejora en la gestión del almacén de la empresa.

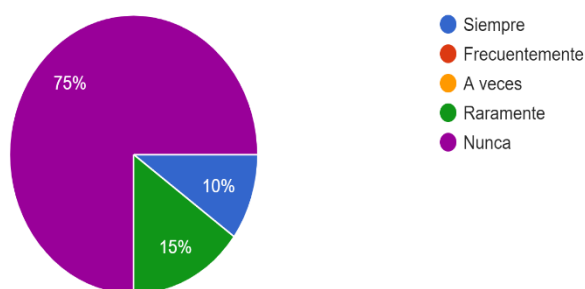
Tabla 14

12. Se maneja un inventario diario

Nivel	n	%
Nunca	15	75%
Raramente	3	15%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura12



Nota: Elaboración propia

La mayoría de los encuestados, un 75%, señaló que nunca se maneja un inventario diario en el almacén. Un 15% indicó que raramente se realiza esta práctica y solo un 10% afirmó que siempre se maneja un inventario diario. Estos datos subrayan una carencia significativa en el control diario de inventarios, lo cual es esencial para una gestión eficiente del almacén. Este análisis sigue revelando áreas críticas de mejora en la gestión del almacén de la empresa. La implementación de un inventario diario podría ser una medida clave para mejorar la precisión y eficiencia en el manejo de los recursos del almacén.

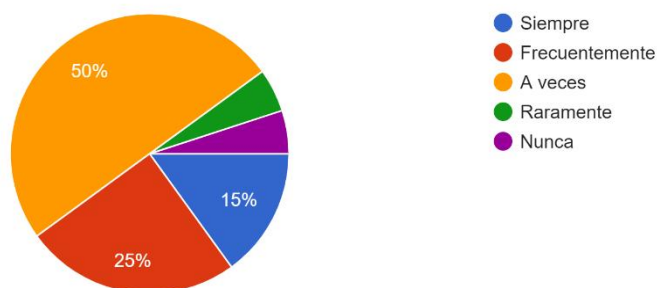
Tabla 15

13. Comunicación con el supervisor

Nivel	n	%
A veces	10	50%
Frecuentemente	5	25%
Nunca	1	5%
Raramente	1	5%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 13



Nota: Elaboración propia

La mayor parte de los encuestados (70%) comunica al supervisor sobre el faltante de herramientas con cierta frecuencia (frecuentemente o a veces), mientras que un 20% lo hace siempre y un 10% lo hace raramente o nunca. Esto sugiere una comunicación razonablemente buena, aunque podría mejorarse para asegurar una gestión de inventarios más eficaz.

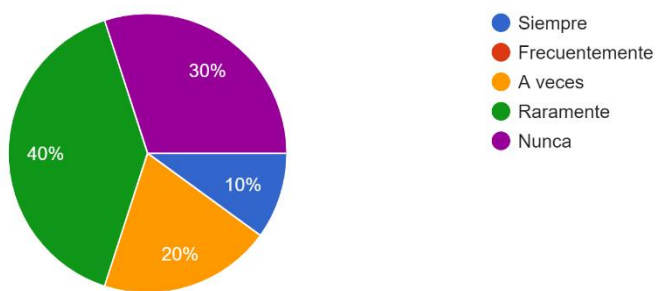
Tabla 16

14. El Gerente comunica los problemas

Nivel	n	%
A veces	4	20%
Nunca	6	30%
Raramente	8	40%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 14



Nota: Elaboración propia

El análisis muestra que una gran parte de los encuestados (65%) percibe que el gerente rara vez o nunca comunica regularmente sobre los problemas en la empresa. Solo el 10% cree que el gerente siempre comunica sobre estos temas, y el 25% opina que esto ocurre ocasionalmente. Este resultado sugiere una necesidad de mejorar la comunicación entre la gerencia y el personal respecto a los problemas de la empresa.

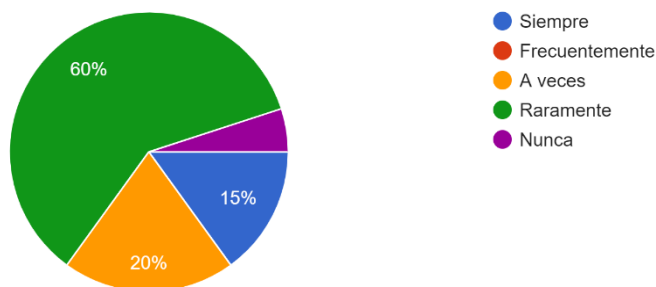
Tabla 17

15. Se asigna a un encargado

Nivel	n	%
A veces	4	20%
Nunca	1	5%
Raramente	12	60%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 15



Nota: Elaboración propia

El análisis muestra que la mayoría de los encuestados (55%) considera que rara vez se asigna un encargado específico del almacén. El 25% piensa que esto sucede ocasionalmente, mientras que solo el 15% cree que siempre hay un encargado asignado. Un pequeño porcentaje (5%) menciona que nunca se asigna un encargado. Esto sugiere una posible área de mejora en la gestión del personal de almacén para asegurar una supervisión constante y específica.

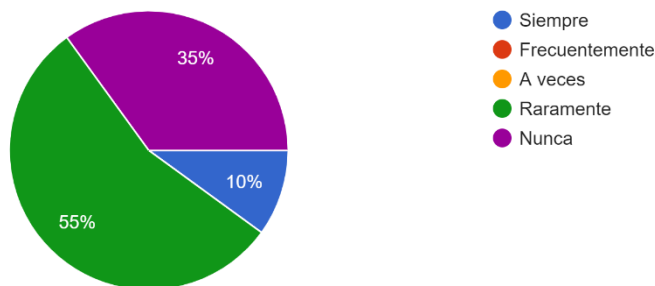
Tabla 18

16. Información de stock

Nivel	n	%
Nunca	7	35%
Raramente	11	55%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 16



Nota: Elaboración propia

El análisis revela que la mayoría de los encuestados (55%) consideran que raramente se proporciona información del stock a todos los colaboradores. Un significativo 35% piensa que esta información nunca se comparte, mientras que solo el 10% indica que siempre se proporciona. Esto sugiere una necesidad clara de mejorar la comunicación y transparencia en la gestión del stock dentro del almacén para asegurar que todos los colaboradores estén informados adecuadamente.

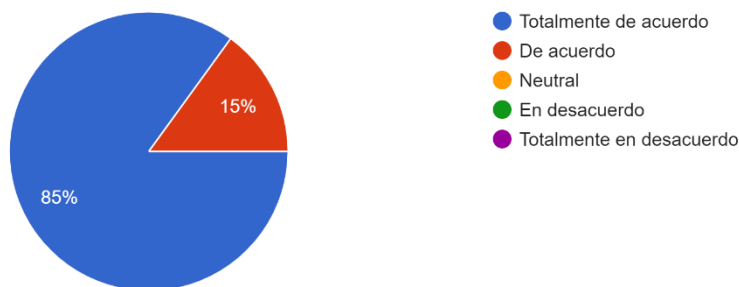
Tabla 19

17. Aceptación de un inventario diario

Nivel	n	%
De acuerdo	3	15%
Totalmente de acuerdo	17	85%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 17



Nota: Elaboración propia

El análisis muestra que una gran mayoría de los encuestados (80%) están totalmente de acuerdo con la implementación de un inventario diario en el almacén. El 20% restante también está de acuerdo, aunque no de manera total. Este consenso positivo sugiere que los colaboradores ven con buenos ojos la mejora en el control y la gestión del inventario, lo que podría facilitar la implementación de esta práctica sin resistencia significativa.

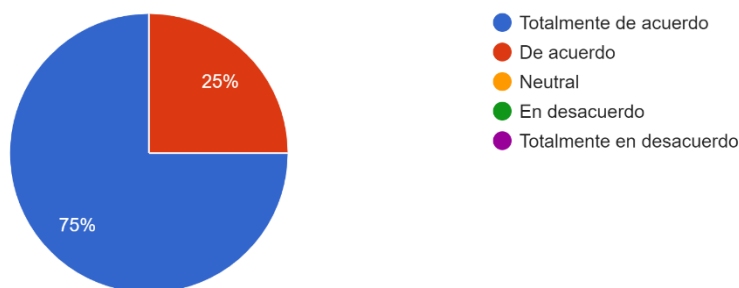
Tabla 20

18. Almacén cerrado brinda mayor seguridad

Nivel	n	%
De acuerdo	5	25%
Totalmente de acuerdo	15	75%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 18



Nota: Elaboración propia

El análisis muestra que una abrumadora mayoría de los encuestados (75%) están totalmente de acuerdo en que mantener el almacén cerrado mejoraría el control de seguridad. El 25% restante también está de acuerdo. Estos resultados indican un fuerte consenso a favor de medidas más estrictas de control de acceso al almacén para mejorar la seguridad.

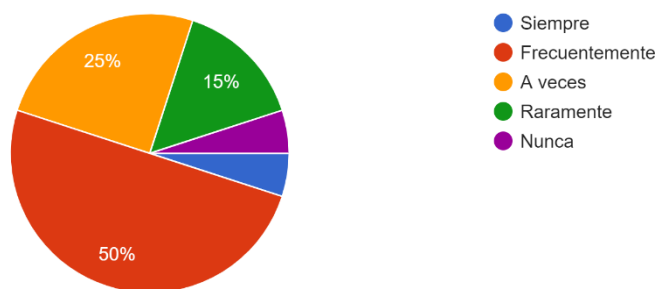
Tabla 21

19. Rotación de productos almacenados

Nivel	n	%
A veces	5	25%
Frecuentemente	10	50%
Nunca	1	5%
Raramente	3	15%
Siempre	1	5%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 19



Nota: Elaboración propia

El análisis muestra que la mitad de los encuestados (50%) indican que se realiza el movimiento de productos almacenados frecuentemente. Un 5% adicional dice que esto siempre sucede. Un 25% lo hace ocasionalmente, mientras que un 20% señala que rara vez o nunca ocurre. Estos resultados indican que, aunque la mayoría percibe una regularidad en el movimiento de productos, hay margen de mejora para aumentar la consistencia en estas operaciones.

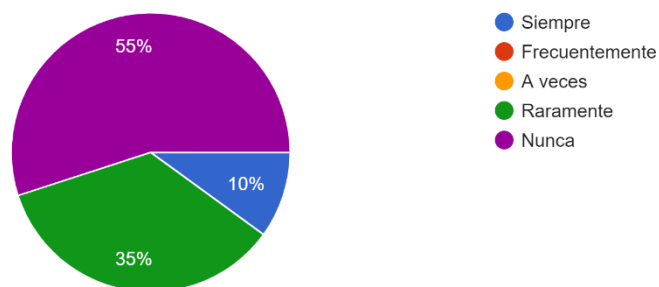
Tabla 22

20. Etiquetación de herramientas

Nivel	n	%
Nunca	11	55%
Raramente	7	35%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 20



Nota: Elaboración propia

El análisis muestra que la mayoría de los encuestados (90%) indican que las herramientas rara vez o nunca se etiquetan para su rápida identificación, con un 55% señalando que nunca se etiquetan y un 35% que esto ocurre raramente. Solo un 10% menciona que las herramientas siempre se etiquetan. Esto sugiere una necesidad significativa de mejorar la identificación y organización de herramientas en el almacén.

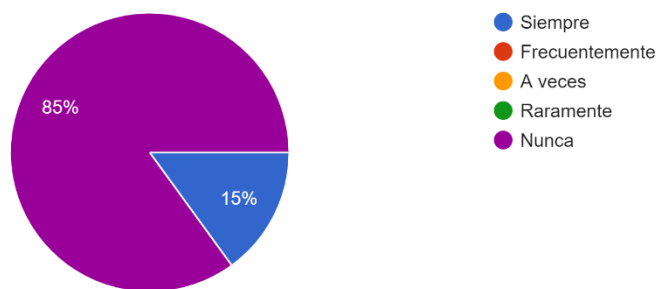
Tabla 23

21. Stock en línea

Nivel	n	%
Nunca	17	85%
Siempre	3	15%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 21



Nota: Elaboración propia

El análisis muestra que la gran mayoría de los encuestados (85%) indica que nunca se mantiene un stock de productos en línea, mientras que solo un 15% señala que siempre se hace. Esto evidencia una carencia importante en la digitalización y actualización del inventario en línea, lo que podría impactar negativamente en la eficiencia y la gestión del almacén.

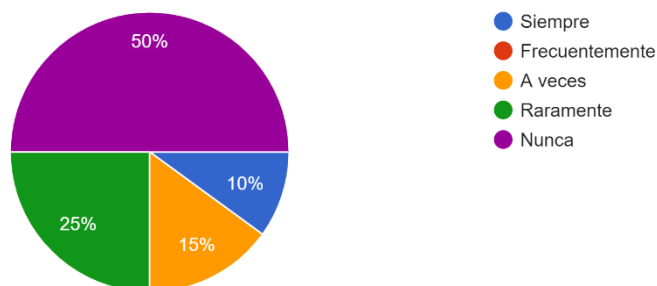
Tabla 24

22. Identificación de mermas

Nivel	n	%
A veces	3	15%
Nunca	10	50%
Raramente	5	25%
Siempre	2	10%
Total	20	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 22



Nota: Elaboración propia

El análisis muestra que la mitad de los encuestados (50%) indica que nunca se identifican las mermas en el almacén. Un 25% menciona que esto sucede raramente, mientras que un 15% dice que ocurre a veces y solo un 10% afirma que siempre se identifican las mermas. Esto sugiere una necesidad significativa de mejorar los procesos de control y monitoreo de mermas en el almacén para reducir pérdidas y aumentar la eficiencia operativa.

5.5.2. Análisis ligados a las hipótesis

A continuación, se realiza el análisis de los resultados obtenidos en relación con las hipótesis planteadas en la investigación sobre la implementación de un plan de mejora para el área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

Hipótesis Principal

H1: La implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye positivamente en la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.

Para evaluar esta se analizaron las respuestas en relación con la percepción de mejoras en costos y gastos, toma de decisiones, y espacio de almacenamiento.

Los resultados indican una percepción mayoritariamente positiva respecto a la implementación del plan de mejora en el área de almacén, especialmente en términos de costos y gastos y uso del espacio de almacenamiento. La mayoría de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo con que el plan ha mejorado significativamente estos aspectos, lo que apoya la hipótesis principal.

De igual forma las hipótesis derivadas también encuentran un fuerte respaldo en los datos obtenidos. La percepción positiva de la mayoría de los colaboradores respecto a las mejoras en costos y gastos, toma de decisiones y uso del espacio de almacenamiento indica que la implementación del plan de mejora ha tenido un impacto favorable en estos aspectos clave.

Conclusión del Análisis de Resultados de Hipótesis

Los resultados de la encuesta sugieren que la implementación del plan de mejora en el área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC ha tenido un impacto positivo en varios aspectos críticos de la gestión del almacén. Las hipótesis planteadas han sido confirmadas con un alto nivel de acuerdo entre los encuestados, indicando que el plan de mejora ha logrado sus objetivos de optimización de costos y gastos, mejora en la toma de decisiones, y uso eficiente del espacio de almacenamiento. Estos hallazgos subrayan la importancia de continuar con la implementación y refinamiento de las estrategias de mejora en el área de almacén para sostener y aumentar los beneficios obtenidos.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1. Alcance esperado

El alcance esperado de la propuesta de mejora para el área de almacén de Enterprise Solutions M&R SAC incluye el diseño de un layout eficiente, la implementación de un sistema de gestión de inventarios, la capacitación del personal, y el desarrollo de procedimientos operativos estandarizados. Estos cambios buscan mejorar la eficiencia operativa, la precisión en los inventarios, la satisfacción del personal, y preparar a la empresa para un crecimiento sostenible. La implementación se planifica en un cronograma de 12 meses con fases de evaluación, diseño, capacitación, y monitoreo continuo.

6.2. Descripción de la propuesta de innovación

La propuesta de mejora para el área de almacén de Enterprise Solutions M&R SAC consiste en establecer un almacén organizado y eficiente que soporte el crecimiento de la empresa. Esto incluye el diseño de un layout optimizado que maximice el espacio y facilite el acceso a materiales, la implementación de un software de gestión de inventarios para un seguimiento preciso, y la creación de procedimientos operativos estándar. Además, se capacitará al personal en el uso del nuevo sistema y en prácticas eficientes, y se establecerán políticas de control de calidad y seguridad. La propuesta también contempla el monitoreo continuo y la evaluación mediante indicadores clave de desempeño para asegurar la eficiencia y la mejora continua.

6.3. Diagnóstico situacional

Contexto Actual: Enterprise Solutions M&R SAC está creciendo rápidamente, pero carece de un área de almacén organizada y formalmente establecida. La falta de

un sistema adecuado de gestión y control de inventarios está afectando la eficiencia operativa.

Problemas Identificados:

1. Falta de Espacio y Organización:

- Los materiales están dispersos sin un orden específico, dificultando la localización y el acceso rápido.

2. Ausencia de un Sistema de Gestión de Inventarios:

- No existe un sistema automatizado para el seguimiento de entradas y salidas de inventario, provocando errores y falta de control sobre los niveles de stock.

3. Inconsistencia en los Procedimientos:

- Las operaciones del almacén carecen de procedimientos estandarizados, lo que lleva a inconsistencias y pérdidas de tiempo.

4. Capacitación Insuficiente del Personal:

- El personal no ha recibido capacitación necesaria en gestión de inventarios y prácticas operativas eficientes.

5. Riesgos de Seguridad y Calidad:

- La falta de políticas claras de control de calidad y seguridad pone en riesgo los materiales almacenados y la seguridad del personal.

Impacto de los Problemas:

- **Eficiencia Operativa Reducida:** Aumento del tiempo necesario para localizar y gestionar materiales, reduciendo la productividad.
- **Errores y Pérdidas en Inventarios:** La falta de control conduce a errores en el inventario y pérdidas de materiales.

- **Insatisfacción del Personal:** Un entorno desorganizado genera frustración y estrés entre los empleados.
- **Riesgos de Seguridad:** La falta de políticas adecuadas aumenta el riesgo de accidentes y daños a los materiales.

Conclusión del Diagnóstico: La situación actual del almacén de Enterprise Solutions M&R SAC requiere una intervención urgente para establecer un área de almacén formal y eficiente. Implementar un diseño de almacén optimizado, un sistema de gestión de inventarios, capacitación adecuada del personal y procedimientos operativos estandarizados son esenciales para mejorar la eficiencia operativa y apoyar el crecimiento sostenible de la empresa.

6.4. Procedimiento para la propuesta de mejora

El procedimiento para mejorar el área de almacén de Enterprise Solutions M&R SAC comprende varias etapas clave que garantizan la optimización de las operaciones, la maximización del uso del espacio y el aumento de la eficiencia general. A continuación, se describe un procedimiento detallado para implementar la propuesta de mejora:

1. Evaluación Inicial y Diagnóstico

- **Auditoría del Almacén:** Realizar una auditoría completa del almacén existente para identificar deficiencias, cuellos de botella y oportunidades de mejora. Esto incluye la evaluación de los flujos de trabajo, el uso del espacio y la eficiencia operativa.

- **Recolección de Datos:** Recopilar datos detallados sobre las operaciones actuales del almacén, incluyendo tiempos de procesamiento, movimientos de inventario, y eficiencia del personal. Utilizar herramientas como entrevistas, encuestas y observaciones directas.

2. Planificación de la Mejora

- **Diseño de Layout:** Rediseñar el layout del almacén para optimizar el flujo de productos. Esto puede incluir la reubicación de zonas de almacenamiento, la implementación de zonas de picking eficientes y la minimización de los tiempos de desplazamiento.
- **Selección de Tecnología:** Elegir e implementar un sistema de gestión de almacenes (WMS) adecuado que automatice y optimice procesos clave como la recepción, almacenamiento, picking, packing y envío.

3. Implementación de Sistemas y Procesos

- **Automatización y Tecnología:** Introducir tecnologías de automatización como sistemas de picking por voz, escáneres de códigos de barras, y sistemas de gestión de inventario en tiempo real. Estas tecnologías ayudan a reducir errores y mejorar la velocidad y precisión del procesamiento de pedidos.

- **Formación del Personal:** Capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías y en los nuevos procedimientos operativos. La formación debe incluir aspectos de seguridad y eficiencia para asegurar una transición suave y efectiva.

4. Monitoreo y Ajustes Continuos

- **Monitoreo de KPIs:** Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para monitorear el desempeño del almacén, tales como la precisión de los pedidos, tiempos de ciclo, y niveles de inventario. Utilizar estos KPIs para identificar áreas de mejora continua.
- **Retroalimentación y Ajustes:** Implementar un sistema de retroalimentación continua que permita a los empleados reportar problemas y sugerir mejoras. Realizar ajustes periódicos basados en los datos recopilados y la retroalimentación del personal.

5. Revisión y Evaluación

- **Revisión Periódica:** Realizar revisiones periódicas del desempeño del almacén para asegurar que los objetivos de mejora se están cumpliendo. Estas revisiones deben incluir auditorías de procesos y evaluaciones de la satisfacción del cliente y del personal.

- **Informe de Resultados:** Elaborar informes detallados sobre los resultados de las mejoras implementadas, destacando los logros y las áreas que requieren atención adicional.

Implementar este procedimiento integral ayudará a Enterprise Solutions M&R SAC a mejorar significativamente la eficiencia y la eficacia de su área de almacén, apoyando así su crecimiento y desarrollo continuo en el mercado.

6.4.1. Desarrollo del proyecto de innovación

El desarrollo del proyecto de mejora del área de almacén de Enterprise Solutions M&R SAC se llevará a cabo a través de varias fases estructuradas para asegurar una implementación efectiva y eficiente. A continuación, se describen estas fases en detalle:

1. Fase de Planificación

- **Definición de Objetivos:** Establecer objetivos claros y específicos para la mejora del almacén, alineados con la visión y misión de la empresa.
- **Evaluación de Recursos:** Identificar los recursos necesarios, equipos de almacenamiento, personal y presupuesto.
- **Diseño del Proyecto:** Elaborar un plan de proyecto detallado que incluya el cronograma, las responsabilidades del equipo, y los hitos clave. Este plan debe contemplar el diseño del layout, y la formación del personal.

2. Fase de Diseño

- **Diseño del Layout del Almacén:** Crear un diseño de layout optimizado para maximizar la eficiencia y el uso del espacio. Incluir áreas específicas para recepción, almacenamiento, picking, packing y despacho.

3. Fase de Implementación

- **Implementación del Layout:** Reorganizar el almacén de acuerdo al nuevo diseño de layout. Esto puede incluir la adquisición de nuevas estanterías, sistemas de almacenamiento y equipos de manejo de materiales.
- **Capacitación del Personal:** Desarrollar y ejecutar un plan de formación para el personal del almacén, los nuevos procedimientos operativos, y las prácticas de seguridad y calidad.

4. Fase de Prueba Piloto

- **Prueba Piloto del Sistema:** Implementar una prueba piloto para evaluar el funcionamiento del nuevo layout, Recoger feedback del personal y realizar ajustes necesarios.
- **Evaluación de Resultados:** Analizar los resultados de la prueba piloto para identificar áreas de mejora y asegurar que todos los sistemas y procesos están funcionando correctamente antes de la implementación

completa.

5. Fase de Implementación Completa

- **Despliegue Completo del Sistema:** Implementar el nuevo layout en toda el área de almacén. Asegurar la continuidad operativa durante la transición.
- **Monitoreo y Ajustes:** Realizar un monitoreo continuo del desempeño del almacén utilizando indicadores clave de rendimiento (KPIs). Hacer ajustes según sea necesario para mejorar la eficiencia y solucionar problemas emergentes.

6. Fase de Evaluación y Mejora Continua

- **Revisión Periódica:** Realizar revisiones periódicas para evaluar el desempeño del almacén y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Utilizar los KPIs para medir la eficiencia y la efectividad de las mejoras implementadas.
- **Informe de Resultados:** Elaborar informes detallados sobre los resultados del proyecto, destacando los logros alcanzados y las áreas que requieren atención adicional.
- **Ciclo de Mejora Continua:** Implementar un ciclo de mejora continua basado en los datos recopilados y el feedback del personal. Esto incluye ajustar los procesos operativos.

Implementar este desarrollo estructurado y detallado del proyecto de innovación permitirá a Enterprise Solutions M&R SAC optimizar su área de almacén, mejorando así la eficiencia operativa y apoyando su crecimiento continuo.

6.5. Presupuesto

Tabla 25

Presupuesto Global

CANTIDAD	PRODUCTO	PRECIO
1	ALQUILER DE IMPRESORA INDUSTRIAL	S/ 1,000.00
2	LAPTOP	S/ 5,000.00
1	LUZ	S/ 500.00
1	AGUA	S/ 100.00
1	INTERNET	S/ 200.00
3	PAQUETE DE HOJA A4	S/ 60.00
1	PAQUETE DE HOJA A3	S/ 40.00
1	PAQUETE DE HOJA A2	S/ 40.00
1	PAQUETE DE HOJA A1	S/ 50.00
2	MESA DE ESCRITORIO	S/ 400.00
2	SILLA PARA ESCRITORIO	S/ 400.00
1	UTILES DE OFICINA	S/ 250.00
	TOTAL	S/ 8,040.00

Nota: Presupuesto del primer mes, por lo mismo que se tienen que implementar de forma permanente. Elaboración propia

Tabla 26

Presupuesto Mensual

CANTIDAD	PRODUCTO	PRECIO
1	ALQUILER DE IMPRESORA INDUSTRIAL	S/ 1,000.00
1	LUZ	S/ 500.00
1	AGUA	S/ 100.00
1	INTERNET	S/ 200.00
3	PAQUETE DE HOJA A4	S/ 60.00
1	PAQUETE DE HOJA A3	S/ 40.00
1	PAQUETE DE HOJA A2	S/ 40.00
1	PAQUETE DE HOJA A1	S/ 50.00
1	UTILES DE OFICINA	S/ 250.00
	TOTAL	S/ 2,240.00

Nota: Presupuesto mensual para el área de almacén. Elaboración propia

CONCLUSIONES

La investigación realizada en Enterprise Solutions M&R SAC ha revelado la importancia crítica de una gestión adecuada y profesional del área de almacén en empresas de servicios tecnológicos. La implementación del plan de mejora propuesto en esta tesis ha abordado eficazmente los problemas de pérdida de herramientas, desorganización y retrasos en la ejecución de proyectos que la empresa enfrentaba debido a un crecimiento rápido y descontrolado.

Uno de los logros más significativos ha sido la reducción en la pérdida de herramientas y materiales. Esto se ha conseguido mediante la automatización del registro de inventarios y la designación de un responsable del área, lo cual ha permitido un control más riguroso y preciso de los bienes almacenados. La organización sistemática del inventario ha contribuido a una mayor eficiencia operativa, facilitando el acceso rápido y ordenado a las herramientas y materiales necesarios para cada proyecto.

La disminución de los costos operativos es otro resultado destacado de esta implementación. Al optimizar la gestión del almacén, la empresa ha podido reducir significativamente los gastos asociados a la pérdida de materiales y la ineficiencia en el manejo del inventario. Esta reducción de costos no solo ha mejorado la rentabilidad de la empresa, sino que también ha liberado recursos que pueden ser reinvertidos en otras áreas estratégicas de crecimiento y desarrollo.

Además, la agilidad en la ejecución de proyectos ha mejorado notablemente. Con un sistema de gestión de almacén más eficiente, los tiempos de respuesta a las necesidades de los proyectos se han acortado, permitiendo a la empresa cumplir con los plazos establecidos y mejorar la satisfacción del cliente. La disponibilidad inmediata de

herramientas y materiales adecuados ha reducido los tiempos muertos y ha aumentado la productividad del equipo de trabajo.

La mejora en la toma de decisiones es otro aspecto crucial. La disponibilidad de información precisa y actualizada sobre el inventario ha permitido a la empresa tomar decisiones más informadas y estratégicas. La capacidad de prever necesidades, planificar compras y gestionar recursos de manera efectiva ha fortalecido la capacidad de la empresa para adaptarse a las demandas del mercado y mantener una ventaja competitiva.

En vista de los resultados obtenidos, es evidente que una gestión de almacén profesional es esencial para cualquier empresa que aspire a crecer de manera sostenible y rentable. Las recomendaciones propuestas en esta tesis, tales como la continua inversión en tecnologías avanzadas, la capacitación del personal, la evaluación periódica del sistema de gestión y la mejora de la comunicación interna, son fundamentales para mantener y mejorar los logros alcanzados.

En conclusión, esta investigación no solo ha proporcionado una solución viable y efectiva para los problemas específicos de Enterprise Solutions M&R SAC, sino que también ha contribuido al cuerpo de conocimiento sobre la gestión de almacenes en el sector de servicios tecnológicos. La implementación de las recomendaciones y la adopción de una cultura de mejora continua garantizarán que la empresa no solo mantenga, sino que también mejore sus estándares de eficiencia y control en el futuro.

RECOMENDACIONES

Implementación continua de mejoras tecnológicas:

- **Adopción de un sistema de gestión de inventarios (WMS):** Se recomienda implementar un sistema avanzado de gestión de inventarios que permita la automatización completa del control de bienes, facilitando el seguimiento en tiempo real de las entradas y salidas de material.
- **Integración de tecnologías RFID:** Utilizar etiquetas de identificación por radiofrecuencia (RFID) para cada herramienta y material, lo que permitirá una gestión más precisa y la localización rápida de los ítems dentro del almacén.
- **Uso de software de análisis predictivo:** Implementar herramientas de análisis de datos que permitan prever las necesidades de inventario y optimizar las compras y el almacenamiento, basándose en patrones históricos y tendencias de consumo.

Capacitación del personal:

- **Programas de formación continua:** Establecer un calendario regular de capacitaciones para todo el personal del almacén, centrado en el uso eficiente de los nuevos sistemas de gestión y tecnologías implementadas.
- **Certificaciones profesionales:** Fomentar la obtención de certificaciones profesionales en gestión de almacenes y logística para el personal clave, asegurando un alto nivel de competencia y conocimiento en las mejores prácticas del sector.
- **Entrenamiento en gestión de inventarios y seguridad:** Asegurar que todos los empleados reciban formación en técnicas de gestión de

inventarios y procedimientos de seguridad en el manejo de materiales y herramientas.

Evaluación periódica del sistema de gestión:

- **Auditorías internas semestrales:** Realizar auditorías internas cada seis meses para evaluar el rendimiento del sistema de gestión de almacén, identificar posibles deficiencias y áreas de mejora.
- **Revisión de KPIs clave:** Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) como la rotación de inventarios, la precisión del inventario y el tiempo de procesamiento de pedidos, y revisarlos periódicamente para medir la eficacia del sistema.
- **Feedback continuo:** Crear un sistema de retroalimentación continua donde el personal pueda reportar problemas y sugerir mejoras en el sistema de gestión del almacén.

Mejora continua en la comunicación interna:

- **Reuniones de coordinación interdepartamental:** Organizar reuniones regulares entre los departamentos de almacén, operaciones y compras para asegurar una comunicación fluida y la alineación de objetivos y necesidades.
- **Sistemas de comunicación digital:** Implementar plataformas de comunicación digital (como Slack o Microsoft Teams) para facilitar la comunicación instantánea y el intercambio de información relevante entre departamentos.
- **Documentación y seguimiento de procesos:** Mantener registros detallados de todas las transacciones y movimientos de inventario,

asegurando que todos los departamentos tengan acceso a la información actualizada y precisa.

Expansión del sistema de gestión a otras áreas:

- **Gestión de herramientas y equipos de trabajo:** Extender el uso del sistema de gestión de inventarios para incluir el control de herramientas y equipos asignados a cada proyecto, mejorando la trazabilidad y reduciendo pérdidas.
- **Implementación en almacenes satélite:** Si la empresa cuenta con múltiples ubicaciones o almacenes satélite, replicar el sistema de gestión en estos sitios para asegurar una gestión homogénea y eficiente en toda la organización.
- **Monitoreo y optimización del espacio de almacenamiento:** Realizar estudios periódicos de uso del espacio de almacenamiento y reconfigurar la disposición del almacén según las necesidades cambiantes, maximizando la eficiencia del espacio disponible.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Extensiv. (2024, 9 abril). Warehouse Operations: Process, workflows, & resources.

Extensiv. <https://www.extensiv.com/blog/warehouse-operations>

Gu, J., Goetschalckx, M., & McGinnis, L. F. (2010). Research on warehouse design and performance evaluation: A comprehensive review. *European Journal of Operational Research*, 203(3), 539-549. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2009.07.031>

Lara Tiravanti, C. V. (2019). **Optimización de la gestión de inventarios en una empresa de servicios** (Tesis de pregrado, Universidad de Lima). Repositorio Universidad de Lima. Recuperado de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11658/Lara_Tiravanti_Claudia_Ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Patel, J. (2024, 6 junio). *13 Essential warehouse management best practices*. SoftwareSuggest Blog. <https://www.softwaresuggest.com/blog/warehouse-management-best-practices/>

Román Arce, J. F. (2023). **Estrategias para la gestión de inventarios en empresas tecnológicas** (Tesis de pregrado, Universidad Continental). Repositorio Universidad Continental. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13413/2/IV_FIN_108_TE_Roman_Arce_2023.pdf

Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2017). *The Handbook of Logistics and Distribution Management*. Kogan Page.

Sunol, H. (2024, 23 mayo). *Optimize Your Warehouse Processes: Key Strategies for Efficiency*. Cyzerg. <https://cyzerg.com/blog/warehouse-processes-how-to-optimize-them/>

The Logistics World. (s.f.). **Descuidar el almacén ocasiona pérdidas a empresas.**

Recuperado de <https://thelogisticsworld.com/almacenes-e-inventarios/descuidar-el-almacen-ocasiona-perdidas-a-empresas/#:~:text=Una%20mala%20administraci%C3%B3n%20del%20almac%C3%A9n,en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20de%20Datalogic.>

REPORTE DE TURNITIN

GRADOS TITULOS

TRABAJO_DE_INVESTIGACION_MERCADO_ABEL.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::30163:473789565

Fecha de entrega

14 jul 2025, 12:38 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 jul 2025, 12:40 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TRABAJO_DE_INVESTIGACION_MERCADO_ABEL.docx

Tamaño de archivo

1.4 MB

81 Páginas

9353 Palabras

52.131 Caracteres

23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet

3% Publicaciones

19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Abel Saul Mercado
Mendoza (Autor)



Carlos Antonio Sam
Anlas (Asesor)



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Propuesta de una implementación de un plan de mejora para el área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Área de Almacén			
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores		Ítem
¿De qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en la empresa Enterprise Solutions M&R SAC?	Determinar de qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.	La implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye positivamente en la empresa Enterprise Solutions M&R SAC, puesto que permite optimizar los costos y gastos, la toma de decisiones, el espacio de almacenamiento y	Importancia del área de almacén	Nivel de importancia asignado al área de almacén	¿Qué tan importante considera que es el área de almacén de una empresa?	1
			Dificultad por falta de Stock	Frecuencia de dificultades enfrentadas debido a la falta de stock	¿Ha tenido alguna dificultad al iniciar un proyecto debido a la falta de stock?	2
			Adaptación de estrategias de almacenamiento	Nivel de Adaptación de las estrategias de almacenamiento a las demandas del mercado y clientes	¿Cómo considera que se están adaptando las estrategias de almacenamiento para cumplir con las demandas cambiantes del mercado o las necesidades de los clientes?	3

		la capacidad de gestión.	Adecuación de la capacitación del personal	Nivel de educación de los planes de capacitación y desarrollo profesional para el personal	¿Qué tan adecuados son los planes de capacitación o desarrollo profesional para el personal del área de almacenamiento?	4
			Alineación de la visión del área de almacenamiento con los objetivos de la empresa	Grado de alineación de la visión a largo plazo del área de almacenamiento con los objetivos de la empresa	¿Cómo percibe la visión a largo plazo para el área de almacenamiento y su alineación con los objetivos generales de la empresa?	5
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Empresa Enterprise Solutions M&R SAC			
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Ítem
¿De qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en los costos y gastos de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC?	Determinar de qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en los costos y gastos de la empresa	La implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye positivamente en los costos y gastos de la empresa	Costos y gastos	Reportes	¿Considera que el número de empleados que trabajan en el almacén es adecuado?	1
					¿Se usa alguna tecnología para generar un reporte mensual del almacén?	2
					¿El almacén tiene un encargado responsable?	3

	Enterprise Solutions M&R SAC.	Enterprise Solutions M&R SAC.			¿Quiénes pueden solicitar pedidos del almacén?	4
				Asignación de recursos	¿Se brinda una guía por maquinarias y/o herramientas?	5
					¿Se reutiliza los sobrantes de cable?	6
					¿Se maneja un inventario diario en el almacén?	7
¿De qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en la toma de decisiones de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.?	Determinar de qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en la toma de decisiones de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.	La implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye positivamente en la toma de decisiones de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.	Toma de decisiones	Comunicación	¿Se comunica al supervisor si hay un faltante de una herramienta?	8
					¿El gerente comunica sobre la problemática que se tiene en la empresa?	9
				Seguimiento	¿Se asigna a un encargado específico del almacén?	10
					¿Se proporciona información del stock a todos los colaboradores?	11

¿De qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en el espacio de almacenamiento y en la capacidad de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC?	Determinar de qué manera la implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye en el espacio de almacenamiento y en la capacidad de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.	La implementación de un plan de mejora en el área de almacén influye positivamente en el espacio de almacenamiento y en la capacidad de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC.	Almacenamiento	Implementación de un plan	¿Aceptarían que se implemente un inventario diario en el almacén?	12	
						¿Cree que mantener el almacén cerrado mejoraría el control de seguridad?	13
					Rotación de productos	¿Se realiza movimiento regular de los productos almacenados?	14
						¿Se etiquetan las herramientas para su rápida identificación?	15
					Procedimientos Logísticos	¿Se tiene un stock de productos en línea?	16
						¿Se tienen identificadas las mermas en el almacén?	17

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEM	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
Área de Almacén	El área de almacenamiento es un espacio dentro de una instalación destinado a la recepción, almacenamiento temporal y gestión de inventario de productos o materiales clave en la cadena de suministro. Su función principal es optimizar el flujo de bienes, minimizar	La variable Área de Almacén está integrada por cinco dimensiones: Importancia del área de almacén, Dificultad por falta de Stock, Adaptación de estrategias de almacenamiento, Adecuación de la capacitación del personal, Alineación de la visión del área de	Importancia del área de almacén	¿Qué tan importante considera que es el área de almacén de una empresa?	ESCALA DE LIKERT	1	Cuestionario	1	2	3	4	5
			Dificultad por falta de Stock	¿Ha tenido alguna dificultad al iniciar un proyecto debido a la falta de stock?		2						
			Adaptación de estrategias de almacenamiento	¿Cómo considera que se están adaptando las estrategias de almacenamiento para cumplir con las demandas cambiantes del mercado o las necesidades de los clientes?		3						
			Adecuación de la capacitación del personal	¿Qué tan adecuados son los planes de capacitación o desarrollo profesional para el		4						

	<p>costos de almacenamiento y con los objetivos de la empresa garantizar la accesibilidad y seguridad de los productos almacenados.</p>	<p>almacenamiento y con los objetivos de la empresa</p>	<p>Alineación de la visión del área de almacenamiento con los objetivos de la empresa</p>	<p>personal del área de almacenamiento?</p> <p>¿Cómo percibe la visión a largo plazo para el área de almacenamiento y su alineación con los objetivos generales de la empresa?</p>		<p>5</p>			<p>ESCALAS</p>
<p>Enterprise Solutions M&R SAC</p>	<p>Es una empresa dedicada al rubro tecnológico y mantenimiento, que se encuentra en crecimiento, pero presenta algunas dificultades relacionadas con la gestión del área de almacén.</p>	<p>La variable Enterprise Solutions M&R SAC está integrada por tres dimensiones: Costos y gastos, toma de decisiones y almacenamiento.</p>	<p>Costos Y Gastos</p>	<p>¿Considera que el número de empleados que trabajan en el almacén es adecuado?</p> <p>¿Se usa alguna tecnología para generar un reporte mensual del almacén?</p> <p>¿El almacén tiene un encargado responsable?</p> <p>¿Quiénes pueden solicitar pedidos del almacén?</p> <p>¿Se brinda una guía por maquinarias y/o herramientas?</p>	<p>ESCALA DE LIKERT</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>1 2 3 4 5</p>	

				¿Se reutiliza los sobrantes de cable?		6					
				¿Se maneja un inventario diario en el almacén?		7					
			Toma De Decisiones	¿Se comunica al supervisor si hay un faltante de una herramienta?		8					
				¿El gerente comunica sobre la problemática que se tiene en la empresa?		9					
				¿Se asigna a un encargado específico del almacén?		10					
			Almacenamiento	¿Se proporciona información del stock a todos los colaboradores?		11					
				¿Aceptarían que se implemente un inventario diario en el almacén?		12					
				¿Cree que mantener el almacén cerrado mejoraría el control de seguridad?		13					

			¿Se realiza movimiento regular de los productos almacenados?		14					
			¿Se etiquetan las herramientas para su rápida identificación?		15					
			¿Se tiene un stock de productos en línea?		16					
			¿Se tienen identificadas las mermas en el almacén?		17					

TRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable 1 (Cuestionario)

N°	ITEM	ESCALA				
		Muy importante	Importante	Neutral	Poco importante	Nada importante
1	¿Qué tan importante considera que es el área de almacén en una empresa?	1	2	3	4	5
2	¿Ha tenido alguna dificultad al iniciar un proyecto debido a la falta de stock?	Siempre 1	Frecuentemente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
3	¿Cómo considera que se están adaptando las estrategias de almacenamiento para cumplir con las demandas cambiantes del mercado o las necesidades de los clientes?	Muy bien 1	Bien 2	Neutral 3	Mal 4	Muy mal 5
4	¿Qué tan adecuados son los planes de capacitación o desarrollo profesional para el personal del área de almacenamiento?	Muy adecuados 1	Adecuados 2	Neutral 3	Inadecuados 4	Muy inadecuados 5
5	¿Cómo percibe la visión a largo plazo para el área de almacenamiento y su alineación con los objetivos generales de la empresa?	Totalmente alineada 1	Alineada 2	Neutral 3	Poco alineada 4	Nada alineada 5

Variable 2 (Cuestionario)

N°	ITEM	ESCALA				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6	¿Considera que el número de empleados que trabajan en el almacén es adecuado?	1	2	3	4	5
7	¿Se usa alguna tecnología para generar un reporte mensual del almacén?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
8	¿El almacén tiene un encargado responsable?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
9	¿Quiénes pueden solicitar pedidos del almacén? (Respuesta múltiple)	Técnicos 1	Ayudantes 2	Coordina dor 3	Supervisore s 4	Gerente General 5
10	¿Se brinda una guía para el uso de maquinarias y/o herramientas?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
11	¿Se reutilizan los sobrantes de cable?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5

12	¿Se maneja un inventario diario en el almacén?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
13	¿Se comunica al supervisor si hay un faltante de una herramienta?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
14	¿El gerente comunica regularmente sobre la problemática que se tiene en la empresa?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
15	¿Se asigna a un encargado específico del almacén?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
16	¿Se proporciona información del stock a todos los colaboradores?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
17	¿Aceptarían que se implemente un inventario diario en el almacén?	Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	Neutral 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
18	¿Cree que mantener el almacén cerrado mejoraría el control de seguridad?	Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	Neutral 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5

19	¿Se realiza movimiento regular de los productos almacenados?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
20	¿Se etiquetan las herramientas para su rápida identificación?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
21	¿Se mantiene un stock de productos en línea?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5
22	¿Se tienen identificadas las mermas en el almacén?	Siempre 1	Frecuentem ente 2	A veces 3	Raramente 4	Nunca 5

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 1: ÁREA DE ALMACÉN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Carlos Antonio Sam Anlas
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Encuesta
1.4. Autor del instrumento:	ABEL SAUL MERCADO MENDOZA
1.5. Título de la investigación	"Implementación de un plan de mejora para el área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC."

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				x	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					95%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

ITEMS	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	x		
Item 2	x		
Item 3	x		
Item 4	x		
Item 5	x		

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%**

IV. **V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto

Lugar y fecha: Lima 02 de junio del 2024

DNI 40789757

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VARIABLE: EMPRESA ENTERPRISE SOLUTIONS M&R SAC

I- DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Carlos Antonio Sam Anlas
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Encuesta
1.4. Autor del instrumento:	ABEL SAUL MERCADO MENDOZA
1.5. Título de la investigación	"Implementación de un plan de mejora para el área de almacén de la empresa Enterprise Solutions M&R SAC."

II- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				x	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						92%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

ITEMS	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	x		
Item 2	x		
Item 3	x		
Item 4	x		
Item 5	x		
Item 6	x		
Item 7	x		
Item 8	x		
Item 9	x		
Item 10	x		
Item 11	x		
Item 12	x		
Item 13	x		
Item 14	x		
Item 15	x		
Item 16	x		
Item 17	x		

III- **PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92%**

IV- **V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del experto

Lugar y fecha: Lima 02 de junio del 2024

DNI 40789757