



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

GESTIÓN DE ALMACÉN Y LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL DE SUS  
EMPLEADOS PARA UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES. LIMA-2017

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración

**Autor:**

Villaverde Aguilar, Juan Carlos

**Asesor:**

Flores Sotelo, Willian Sebastian  
(ORCID: 0000-0003-3505-0676)

**Jurado:**

Bedon Soria, Ysabel Teofila  
Ochoa Paredes, Filiberto Fernando  
Blanco Huamán, Gerardo

**Lima - Perú**

**2021**



**Referencia:**

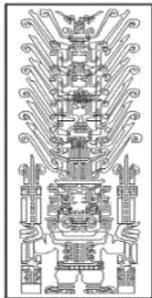
Villaverde, J. (2021). *Gestión de almacén y la calidad de vida profesional de sus empleados para una empresa de telecomunicaciones. Lima-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6023>



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional  
**FEDERICO VILLARREAL**

**VICERRECTORADO DE  
INVESTIGACIÓN**

## **ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE ALMACÉN Y LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL DE SUS  
EMPLEADOS PARA UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES.**

**LIMA-2017**

**Línea de investigación:  
Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el grado académico de maestro en Administración

**Autor:**

Villaverde Aguilar, Juan Carlos

**Asesor:**

Flores Sotelo, Willian Sebastian

**Jurado:**

Bedon Soria, Ysabel Teofila

Ochoa Paredes, Filiberto Fernando

Blanco Huamán, Gerardo

**Lima – Perú**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico de manera especial a mi Padre Octavio y mi madre Gertrudes pues son el principal cimiento para mi construcción de mi vida profesional, sentó en mis las bases de responsabilidad y deseos de superación. A mi hermana Gina, Marilú, mi hermano Ricardo y mi esposa Lady que son personas que siempre me han apoyado, motivándome y demostrándome su amor sincero.

A mis abuelos que son símbolos de sabiduría, aunque no los llegue a conocer, puedo ver su amor y apoyo en mis padres. Los amos, ¡esta meta es nuestra!

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, a Dios, que nos dio la fuerza y fe necesaria para poder concluir esta etapa en nuestras vidas. A la virgen María, por iluminar nuestro camino hacia el logro de nuestros objetivos. A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios

A mi asesor Dr. William Flores, quien me brindó su valiosa orientación y guía en la elaboración de la presente tesis.

Y a todas las personas que en una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo

Quiero expresar mi mayor gratitud a los profesionales y expertos que han facilitado el camino para la realización del presente estudio.

A mis maestros y compañeros de la Maestría de Administración, quienes compartieron conmigo sus conocimientos y experiencias.

Al personal del área de almacén de la empresa de Telecomunicaciones por su colaboración en la resolución de las encuestas que me permitieron validar los conceptos, plantear la solución mediante el presente trabajo de investigación.

## **RECONOCIMIENTO**

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, por brindarme la oportunidad de desarrollar mis capacidades, competencias y optar el Grado de Maestro en Administración.

## ÍNDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Reconocimiento.....	iv
Índice.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Descripción del problema.....	15
1.3 Formulación del problema.....	17
1.3.1 Problema general.....	17
1.3.2 Problemas específicos.....	18
1.4 Antecedentes.....	18
1.5 Justificación de la investigación.....	33
1.6 Limitaciones de la investigación.....	34
1.7 Objetivos.....	34
1.7.1 Objetivo general.....	34
1.7.2 Objetivos específicos.....	34
1.8 Hipótesis.....	34
II. MARCO TEÓRICO.....	35
2.1 Marco conceptual.....	37
2.1.1 Teoría de gestión de almacén.....	37
2.1.2 El almacén.....	37
2.1.3 El almacenamiento.....	37
2.1.4 Gestión de almacén vs gestión de inventario.....	38
2.1.5 Gestión de almacén.....	38
2.1.6 Proceso de la gestión de almacenes.....	40
2.1.7 Diseño de almacenes.....	42

2.1.8 Movimiento de materiales.....	42
2.1.9 Seguridad en almacenes.....	43
2.1.10 Actividades de almacenamiento.....	44
2.1.11 Sistema de almacenaje.....	45
2.1.12 Calidad total.....	46
2.1.13 Calidad de vida profesional.....	46
III. MÉTODO.....	48
3.1 Tipo de investigación.....	48
3.2 Población y muestra.....	48
3.3 Operacionalización de variables.....	49
3.4 Instrumentos.....	50
3.5 Procedimientos.....	50
3.6 Análisis de datos.....	50
IV. RESULTADOS.....	53
4.1 Resultados.....	53
4.2 Contrastación de hipótesis e interpretación.....	71
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	83
VI. CONCLUSIONES.....	84
VII. RECOMENDACIONES.....	86
VIII. REFERENCIAS.....	87
IX. ANEXOS.....	91
Anexo A. Matriz de Consistencia.....	91
Anexo B. Instrumento de recolección de datos y formación de valores.....	92
Anexo C. Definición de términos.....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Empleados en almacén.....	26
Tabla 2. Valorización de equipos.....	26
Tabla 3. Relación entre variables de estudio.....	49
Tabla 4. Variables e indicadores.....	49
Tabla 5. Importancia de la planeación en el área de almacén.....	53
Tabla 6. Actividades definidas en el área de almacén.....	54
Tabla 7. Coordinaciones del almacén con otras áreas.....	55
Tabla 8. Comunicación del almacén con otras áreas.....	56
Tabla 9. Políticas motivacionales en el área de almacén.....	57
Tabla 10. Valor de decisión del jefe del área.....	58
Tabla 11. Participación en el proceso de control.....	59
Tabla 12. Importancia en mejorar el desempeño.....	60
Tabla 13. Importancia de las actividades del área de almacén.....	61
Tabla 14. Apoyo directivo en el desempeño del área.....	62
Tabla 15. Capacitación en el área de almacén.....	63
Tabla 16. Importancia de las opiniones del personal.....	64
Tabla 17. Trabajo y consecuencias en la salud.....	65
Tabla 18. Seguir ordenes en el área de almacén.....	66
Tabla 19. El trabajo y consecuencia negativas en la salud.....	67
Tabla 20. Empresa y la calidad de vida del personal.....	68
Tabla 21. Políticas e incentivos del personal del almacén.....	69
Tabla 22. Importancia de reconocimientos en el desempeño.....	70
Tabla 23. Frecuencia observada - primera hipótesis específica.....	72
Tabla 24. Frecuencia esperada - primera hipótesis específica.....	73
Tabla 25. Calculo - primera hipótesis específica.....	73
Tabla 26. Frecuencia observada - segunda hipótesis específica.....	75
Tabla 27. Frecuencia esperada - segunda hipótesis específica.....	75
Tabla 28. Calculo - segunda hipótesis específica.....	76
Tabla 29. Frecuencia observada - tercera hipótesis específica.....	78
Tabla 30. Frecuencia esperada - tercera hipótesis específica.....	78
Tabla 31. Calculo - tercera hipótesis específica.....	78

Tabla 32. Frecuencia observada para la hipótesis general.....	80
Tabla 33. Frecuencia esperada para la hipótesis general.....	81
Tabla 34. Calculo para la hipótesis general.....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama del área del almacén.....	27
Figura 2. Compra, recepción y almacenamiento.....	29
Figura 3. Distribución de mercadería.....	30
Figura 4. Contrato proveedor.....	31
Figura 5. Importancia de la planeación en el área de almacén.....	53
Figura 6. Actividades definidas en el área de almacén.....	54
Figura 7. Coordinaciones del almacén con otras áreas.....	55
Figura 8. Comunicación del almacén con otras áreas.....	56
Figura 9. Políticas motivacionales en el área de almacén.....	57
Figura 10. Valor de decisión del jefe del área.....	58
Figura 11. Participación en el proceso de control.....	59
Figura 12. Importancia en mejorar el desempeño.....	60
Figura 13. Importancia de las actividades del área de almacén.....	61
Figura 14. Apoyo directivo en el desempeño del área.....	62
Figura 15. Capacitación en el área de almacén.....	63
Figura 16. Importancia de las opiniones del personal.....	64
Figura 17. Trabajo y consecuencias en la salud.....	65
Figura 18. Seguir ordenes en el área de almacén.....	66
Figura 19: El trabajo y consecuencia negativas en la salud.....	67
Figura 20: Empresa y la calidad de vida del personal.....	68
Figura 21: Políticas e incentivos del personal del almacén.....	69
Figura 22: Importancia de reconocimientos en el desempeño.....	70

## RESUMEN

La presente tesis buscar analizar la situación problemática identificada en el área de gestión de almacén y su influencia en la calidad de vida profesional de sus empleados, por la razón principal siguiente; para que la empresa de telecomunicaciones pueda brindar un buen servicio a sus clientes, el área de gestión de almacén debe contar con los equipos disponibles, un sistema de información debidamente actualizada y un personal altamente capacitado, comprometido y motivado; que cuente con todas herramientas, beneficios y estímulos profesionales y que de esta forma pueda brindar una buen servicio de calidad de atención. Entrevistando a las personas que conforman el equipo del área de almacén, pude destacar el grado de compromiso en participar en la mejora de su área; comprometidos en que su trabajo hacia las demás áreas les permita mejorar sus competencias profesionales, reflejado de esta forma en capacitación, un horario fijo de trabajo (sin excesos de sobretiempos) y una línea de carrera profesional que mejore su calidad de vida. En el análisis estadístico de los resultados obtenidos en la presente Tesis, se demuestra el grado de percepción del proceso de gestión de almacén y su influencia en la calidad de vida profesional de sus empleados; esto nos permitirá proponer mejoras y en corto plazo, se vea reflejada en una correcta gestión en el área de almacén.

**Palabras clave:** gestión de almacén, diseño de almacén, almacenamiento, movimiento de materiales, calidad total, calidad de vida profesional.

## ABSTRACT

This thesis seeks to analyze the problematic situation identified in the area of warehouse management and its influence on the professional quality of life of its employees, for the following main reason; In order for the telecommunications company to provide a good service to its customers, the warehouse management area must have the available equipment, a duly updated information system and a highly trained, committed and motivated staff; that has all the tools, benefits and professional stimuli and that in this way can provide a good quality of service. By interviewing the people who make up the warehouse area team, I could highlight the degree of commitment to participate in the improvement of their area; committed to their work towards the other areas to improve their professional skills, reflected in this way in training, a fixed work schedule (without excess of times) and a professional career line that improves their quality of life. In the statistical analysis of the results obtained in this Thesis, the degree of perception of the warehouse management process and its influence on the professional quality of life of its employees is demonstrated; This will allow us to propose improvements and in the short term, be reflected in proper management in the warehouse area.

**Keywords:** Warehouse management, warehouse design, storage, material movement, total quality, professional quality of life.

## I. INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo dinámico donde la necesidad es que todas las áreas que conforman la empresa deben de estar debidamente integradas, compartiendo una sola fuente de información, de esta forma permita controlar y sincronizar sus actividades y convertirlas en eficientes para obtener grandes resultados; una mala integración hace que las actividades se vuelvan lentas y deficientes, ocasionando largas demoras en la atención de la información, y luego para poder compensar estas demoras, se deberá requerir crear nuevas actividades para evitar se siga incrementando este desorden.

Con respecto al área de gestión de almacén de la empresa de telecomunicaciones, esta debe llevar a cabo un control personalizado sobre los equipos de instalación a los clientes; estos deben de estar preparados, registrados correctamente en el sistema y debidamente detallados; debe permitir un seguimiento de ubicación del equipo para tener el control desde su inventario inicial en almacén, su asignación al cliente final, hasta su recuperación y dado de baja en el sistema. Este proceso eficiente y controlado permitirá que el área de Operaciones responsable de coordinar el despacho e instalación del equipo, así como su recuperación; brinde una calidad de atención eficiente. La gestión de almacén brinda buenas prácticas en las actividades recepción, acopio y rotación de los productos del almacén, hasta a consumo. Estos productos representan el inventario, el cual es el principal activo de la empresa. Esta debe estar apoyado por un sistema de gestión de almacén como un requerimiento estratégico para el buen funcionamiento de la empresa.

Una mala gestión en el área de almacén ocasionara errores en atender oportunamente a sus clientes internos, no se podrá contar con un sistema de información confiable y el personal responsable de atender el inventario para el despacho no podrá realizar su trabajo correctamente ocasionado demoras en su atención, mala percepción en su servicio y altas horas laborales perjudicando de esta forma su calidad de vida profesional; debido que un trabajador que no pueda contar con herramientas y facilidades laborales su trabajo no podrá rendir eficientemente como se espera. La presente tesis tiene como fin objetivo analizar si la gestión de almacén influye en la calidad de vida profesional de sus empleados.

La presente tesis se encuentra estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I: Planteamiento del problema, se describe la realidad problemática para formular la pregunta de investigación para gestionar el conocimiento, se describen los objetivos, la justificación e importancia y se plantea la hipótesis del estudio de investigación.

En el Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico, donde se presenta la información analizada de la bibliografía revisada para establecer el marco referencial, teórico, normativo y conceptual.

En el Capítulo III: Método, se explica sobre el tipo y diseño de la investigación, se determina la población y la muestra que va ser atendida en el estudio y definen las prácticas de la recolección de la información.

En el Capítulo IV: Resultado obtenidos, se indica a través de gráficas y tablas de resultados, la adaptación del instrumento de investigación, además se indica el resultado del análisis e interpretación.

En el Capítulo V: Discusión; se incluyen las conclusiones y recomendaciones lo cual constituye el aporte de este trabajo de investigación.

En el Capítulo VI: Se incluyen las citas y referencias bibliográficas se aplicó las pautas de diseño de la norma APA (American Psychological Association)

Como anexos, se incluyen el formato de la encuesta para relevar de forma aleatoria la información que es usada para elaborar la presente tesis.

## 1.1. Planteamiento del problema

El área de almacén es un área crítica para el correcto funcionamiento de una organización, las personas que se encuentran destacadas en esta área tienen un papel importante y trascendental en el buen desempeño de los procesos del almacén, pero queremos destacar que el equipo de almacén y los procesos que lo conforman deben de estar completamente sincronizados, debido que un mal desempeño puede ocasionar demoras, retraso o mala atención hacia las demás áreas que consumen su servicio.

Por ello se ha mencionado que el almacén debe contar con personal idóneo, recursos técnicos y protocolos altamente definidos para realizar correctamente una función eficiente.

El equipo de gestión de almacén está conformado por el jefe responsable del almacén, depende de la subgerencia de Administración y Logística, responsable de gestionar los movimientos de los productos y responsable de mantener actualizado el Sistema de almacén; el área de almacén es muy importante en el proceso de gestión de ventas, administración de clientes, recuperación de equipos tecnológicos, entre otros.

Adicionalmente queremos mencionar que el personal de almacén debe tener un horario establecido con el objetivo que su trabajo no perjudique sus metas personales por la carga en demasía de los problemas que puedan presentarse en el área por no tener planteado políticas y protocolos eficientes.

Por esta razón se ha identificado que los problemas identificados en almacén han repercutido en la calidad de vida profesional del trabajador, contando con este escenario actual.

Son tres los elementos prácticos para plantear un problema; estos se enlazados, el cuestionario de investigación, las metas que se quieren obtener con la investigación y la justificación del proyecto. En tal sentido, se realizará una descripción del problema, plantearemos el problema general y los problemas específicos, los antecedentes de la investigación, la justificación, los objetivos.

El propósito de la presente investigación es identificar si la gestión de almacén influye en la calidad de vida profesional de sus empleados; debido a los problemas

identificados como el desarrollo laboral, económico y social que afectan al empleado del almacén.

## **1.2. Descripción del problema**

En el proceso de gestión de almacén, el Jefe responsable del almacén, depende de la subgerencia de Administración y Logística, encarga de gestionar el ingreso y salida de los productos y responsable de mantener actualizado el Sistema de Información de almacén, para una pronta atención de los despachos y recepciones; y de esta forma se vea reflejado en una correcta y oportuna hacia las demás ; debido que el área de almacén es muy importante en el proceso de gestión de ventas y administración de clientes.

Actualmente el proceso se origina de la siguiente manera; el área de ventas se encarga de gestionar y vender el producto y contactar con potenciales clientes que luego formara parte de la cartera de la empresa. Cuando se realiza el proceso de instalación de los equipos se realiza un flujo que parte entre las siguientes Áreas: El área de ventas, el área de operaciones, el área de almacén (responsable del verificar la existencia de equipo disponible); finalmente el área de operaciones coordina con el Courier para realizar la instalación del equipo en el domicilio del cliente.

La situación se presenta cuando se va a coordinar la instalación del equipo pero el cliente desestima el contrato y no desea el servicio, Debido que en el sistema no se ha registrado el código de cliente porque todavía no se le ha generado una factura; el Courier deja el equipo en el domicilio del cliente para luego venir a recogerlo otro día; en este punto se inicia el proceso de recuperación del equipo en el domicilio del cliente, pero esta actividad no se realiza de manera oportuna, ocasionando pérdidas de los equipos porque en la mayoría de los casos no se recuperan, o se recuperan después de varios meses; debido que el sistema no almacena los equipos de clientes cancelados.

Para llevar a cabo el proceso de recuperación de los equipos, se tiene que revisar la documentación de los contratos por cliente y hacer un seguimiento de aquellos que han finalizado el contrato o no han tenido contrato, pero que en algún momento se inició con el proceso de instalación y de esta forma realizar el

seguimiento y verificar si el equipo se ha recuperado o no. Ha existido casos que se ha tenido que llamar vía telefónica al cliente que ha finalizado su contrato hace varios meses para validar si el equipo se ha recogido o no. En la mayoría de los casos no se llega a recuperar el equipo o cuando este se recupera se encuentra tan deteriorado porque el tiempo que ha pasado, y lamentablemente se tiene que desechar, y empezar a actualizar el sistema que durante varios meses se había considerado como activo(vigente). Debido a esta mala información, el área de contabilidad no realiza oportunamente el asiento de depreciación de los equipos que no se han recuperado y se realizan asientos de provisión para tener una integridad con las existencias de los materiales a nivel contable. Luego de realizar las validaciones que los equipos, estos se encuentran tan deteriorados que las provisiones realizadas anteriormente se imputan al gasto, ocasionando pérdidas a la empresa.

Esto también ha presentado un problema en el área de almacén, debido que realizan compras innecesarias a pesar de contar con stock de equipos nuevos o equipos que se encuentran en buen estado y se han podido recuperar. Caso contrario ocurre cuando se consulta en el sistema de información de almacén, si hay stock para la instalación y este detalla que si hay existencias; pero cuando se coordina con el cliente para realizar la instalación, el equipo de operaciones se dirige al área de almacén para recoger el equipo y se dan con la sorpresa que el equipo solicitado en el almacén de existencia físico no existe; el área de operaciones coordina con el cliente para proponer otra fecha de instalación, ocasionando de esta forma un malestar con el cliente que acepta resignando con malestar o cancela la venta; ocasionando una mala imagen a la empresa.

Debido a estos inconvenientes el personal de almacén ha tenido que hacer sobretiempos para atender el problema, afectando de esta forma su calidad de vida profesional, porque ve identificado que debido a estos problemas el principal objetivo del área es solucionarlos mas no ver a su personal y ofrecerle bienestar, capacitación y margen de carrera para que puedan proyectarse a un futuro dentro de la empresa.

Se ha identificado que los problemas identificados en almacén han repercutido en la calidad de vida profesional del trabajador, contando con este escenario actual.

- No tener un horario establecido
- No realizar una función determina

- Tenía llamada de atención por los problemas presentados en almacén.
- Su nivel de la productividad había bajado por los constantes problemas presentados.

Lo que se busca en la tesis es que los procesos de gestión de almacén y la calidad de vida profesional del trabajador mejoren y contar con el siguiente escenario:

- Tener un horario fijo.
- Felicitaciones por su trabajo
- Permite desarrollar competencias y habilidad
- Clima laboral mejorado

El presente trabajo trata de atender esta problemática, si la gestión de almacén influye en la calidad de vida profesional de sus empleados.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿En qué medida la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿En qué medida la planificación y organización de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados?
- ¿En qué medida la Dirección de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados?
- ¿En qué medida el control de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados?

## **1.4. Antecedentes**

### **1.4.1 Referencias históricas**

A lo largo de la historia, la gestión logística ha sido importante en el proceso organizativo y de gestión; al inicio del tiempo como por ejemplo en el espacio de la milicia hasta la actualidad, la logística se ha convertido en un socio necesario de la empresa, debido que contempla un conjunto de formas fundamentales de planificación y gestión de labores. Además, es esencial en el desarrollo de las instituciones; debido que es un modelo de planificación que permite reducir la incertidumbre.

La actividad de almacenamiento de bienes es tan antigua como la humanidad; surge desde que el ser humano necesita guardar los granos hasta la próxima cosecha (Orduña, 2014). En la época de la prehistoria (En Egipto, aprox. 7,000 años), por los descubrimientos arqueológicos en las riberas del río Nilo se consideraba uno de los lugares donde se inicia la agricultura.

En Egipto, el agricultor de ese entonces, se encuentra con la necesidad de reservar, debido que los granos de trigo debían economizarse de modo que duren hasta la próxima cosecha. Por otro lado, era necesario proteger una parte de la siembra. Esto involucra realizar tareas de anticipación reparto, control, economía, algún medio de transporte y recepción del lugar a almacenar el trigo, de esta táctica se garantiza la conservación del grano y alimentación en las cosechas. Fue así como surge el primer problema práctico de logística.

En la biblia también se indica sobre una contrariedad en logística, señalado en el libro del Génesis (Santa Biblia). En la historia de los sueños del faraón sobre siete vacas gordas que son devoradas por siete vacas flacas y siete espigas opulentas devoradas por siete espigas. El faraón nombró a José, Gran Visir y el salió a transitar Egipto en esos años de alta productividad para acoplar y reunir el trigo. Pasados los siete años de muchedumbre cuando ocurrió la escasez, José abrió los graneros y vendió el trigo al pueblo. En los años de carencia se vendió trigo a los hebreos, cananeos, a los fenicios y a otros pueblos cercanos.

Con el desarrollo de la rueda y los navíos, Egipto se transformó en un imprescindible país exportador de trigo. Para obtener estos resultados, se debían de

hallarse almacenes que conformen un tejido logístico necesario para la exportación y reparto.

Adicionalmente, el impacto de la antigua logística árabe ha llegado por medio del idioma español, obligado al sometimiento que durante prácticamente ocho siglos proveyeron los árabes en parte de España. Son términos de origen árabe referidos a la logística las siguientes palabras:

- Aljibe: Recipiente para almacenar agua.
- Aljaba: Caja para flechas.
- Alacena: Estante para colocar alimentos.
- Almacén: Lugar donde se guarda lo ahorrado.

Estos términos surgen en las traslaciones de los antiguos jeroglíficos egipcios. En el país de Grecia, los antiguos filósofos juntaron los términos de logística y lógica (lo lógico) y denominaron logística al arte de medir.

En Grecia, en la ciudad de Atenas, donde se creó un Estado que formaba parte de otras islas griegas del mar Egeo. Denominaron logística a los empleados que calculaban las necesidades del Estado.

En Roma, con el auge del comercio, nacieron importantes procedimientos de almacenes y distribución. En esta época se mantienen las ruinas de grandes almacenes, lugar importante para el reparto y guardado que mantenían para la Roma de ese entonces.

Del desarrollo del acopio antiguo, solo quedan como incuestionables declarantes: los monolitos de Stonehenge en el sur de Gran Bretaña, las antiguas pirámides de Egipto, los silos del período neolítico encontrados en Fayum, Egipto y las estatuas gigantes de la Isla de Pascua.

La Logística durante el proceso abastecimiento-producción-reparto no figura en la literatura económica de los primeros escritos y surge en la historia asociada a la milicia. Durante la guerra de Troya hace 3250 años, los griegos se organizaron en un año acopiaron un ejército para adueñarse la ciudad y rescatar a Helena. En la Ilíada de Homero, se anuncia el año último de esta guerra que tuvo un periodo de diez años. En el canto número dos, se hace un cómputo de los caudillos, ciudades, islas y

regiones de Grecia que participaron y la cantidad de naves en que se transportaron a Troya. El sujeto que haya tenido el interés de sumar las naves y los hombres puede obtener una cantidad de 1041 naves y 110,000 hombres prácticamente, con armas, vituallas, corceles, armaduras, carros de guerra, calderos, trípodes y animales domésticos.

Si se pensaba que en la antigüedad los medios de comunicación eran "solo canticos de grandes proezas, lo que se menciona en el canto numero dos es una hazaña de la logística de la antigua Grecia.

Por otro lado, se indica que la logística fue aplicada por el ejército del imperio bizantino rey Leo VI o León VI; y denomino al procedimiento de proveer al ejército previo a la guerra.

Durante la primera guerra mundial, el Frances Fernando Foch, General del ejército aliado, creó el departamento de logística que se encargaba del abastecimiento y la rotación de las tropas. En época de la segunda guerra mundial y después de la guerra se destacó el general Marshall (EE.UU.) que dio su nombre al plan de apoyo a la reconstrucción de Europa, después de la guerra.

Hoy en día, el ejército de los Estados Unidos, tiene la logística más completa que se percibe, integrada por tres importantes niveles: Central, intermedio y el operacional. Adicional mencionamos también las siguientes: Almacenamiento, movimiento, implementación, mantenimiento y otros servicios.

Los autores Smith, Bethel, Atwater y Stackman, mencionado por Guerrero, en su libro "Organización y Dirección Industrial" definen una relación entre la logística del ejército y el almacenaje técnico. Refieren que la logística - una de las tres fases entre la ciencia militar - trata sobre la rotación y el almacenaje de tropas de los artículos importantes, en las cantidades oportunas, en el momento directo y en el lugar preciso.

En tal discernimiento se propone una relación en función de almacenaje en el proceso industrial. En el libro, publicado en el año de 1945, se inicia a relacionar la logística del ejercito con el proceso industrial.

Durante los 30 al 50 del siglo pasado, se presenta para las pequeñas y medianas empresa un jefe de almacenaje y repartidor que se encarga específicamente de estas actividades. Actualmente, aquellas personas que tengan más de 60 años recordaran

a alguna de estas personas con una libreta de bolsillo y otros llenos de facturas y pedidos. El jefe gestiona el almacenaje, la rotación y el despacho, además, se encarga de los suministros, compras, mantenimiento y recuperación los productos. El jefe es una persona funcional, de eficiente memoria y necesaria para esa época.

Con el desarrollo de la tecnología y la dilatación de la industrial después de la guerra se incrementa los mercados internacionales, se desarrollan las áreas en las empresas, se incrementan las distancias de suministro y los nuevos comercios; y aquel jefe necesario, ahora no es suficiente para atender los retos actuales de almacenaje y rotación.

Durante los años 70, tres tendencias importantes han organizado el camino para el crecimiento integral a la rotación de los materiales (Losada, 2013, p.22). Estas son:

- El nacimiento de los sistemas de información y comunicaciones que mejora la velocidad, la cantidad y la calidad de la información importante para la toma de decisiones.
- La propensión hacia la integración de funciones en la organización y la búsqueda de estructuras más entre los departamentos y de esta forma tener un enfoque de procesos.
- Una disposición hacia el cliente surgido por el incremento de la competencia.

#### **1.4.2 Perfil de la empresa**

La empresa de telecomunicaciones, comienza a operar en el Perú en el año 2002 y de esta forma surge el mercado de Larga Distancia. Con el objetivo principal de atender las necesidades de sus clientes ofrece productos diferenciados en el mercado, incluyendo además de la Larga Distancia, Servicios de Internet, Telefonía Fija y de Transmisión de Datos. De esta forma, se propone ser la mejor opción en servicios integrales de telecomunicaciones tanto para empresas, como para personas en todo el País. Entre los diversificados servicios que ofrece la empresa, se apoyan redes de fibra óptica y redes satelitales, esta tecnología se encuentra conectada para brindar un óptimo servicio, esta malla de redes cubre todo el territorio nacional y la red mundial, además se conecta con los principales proveedores de telecomunicaciones del planeta.

### **1.4.2.1 Sector y actividad económica**

#### ***Sector económico***

El sector al que pertenece la empresa de telecomunicaciones es al sector de empresas que brindan el servicio de telecomunicaciones.

#### ***Actividad económica***

La empresa de telecomunicaciones ofrece los servicios telefónica a larga distancia, internet, servicio hosting y cloud computing.

### **1.4.2.2 Misión, visión y valores**

#### ***Misión***

Entregar soluciones integrales de telecomunicaciones y tecnologías de información eficientes e innovadoras, agregando valor a nuestros Clientes con excelencia en calidad de servicio, lo que permite generar vínculos permanentes y generar valor a los Accionistas.

#### ***Visión***

Ser un socio estratégico e integral de conectividad tanto en telecomunicaciones como en TI, llegando a nivel nacional y así convertirnos en un actor importante en los segmentos en los que operamos.

#### ***Valores***

- Excelencia en el servicio.
- Honestidad y diligencia.
- Trabajo en equipo.
- Actitud innovadora y proactiva.

### **1.4.2.3 Política de la organización**

#### **a) Política de responsabilidad social**

La empresa de telecomunicaciones practica una administración socialmente responsable, a través de la realización de ciertas iniciativas de acuerdo a ley y otros juramentos que la organización práctica.

Adicionalmente proporciona a su personal beneficios de crecimiento profesional, con el objetivo de incrementar la efectividad del equipo y el perfil competitivo.

Cabe mencionar que existe una buena práctica de actividades referidas al medio ambiente, debido que reconocen que es un factor importante para lograr el progreso social.

b) Política de competitividad

Participa en servicios y programas innovadores, acordes con las necesidades de la población objetivo, basados en el conocimiento y la experiencia. Implementar sugerencias de importante valor a cada servicio o segmento que la empresa interviene, adicionalmente construir programas de valor que permita partir de la concordancia a los servicios.

c) Política de sostenibilidad

La organización promete estar atento y monitorear los riesgos que puedan afectar el bienestar de las personas. De esta forma, la empresa lleva a cabo una gestión importante para cumplir los objetivos e iniciativas sociales, por otro lado, comprometer la validez en la administración, calidad y eficacia en el desarrollo de la elaboración de las actividades, haciendo participe activo en el establecimiento de metas sociales para fortalecer la imagen empresarial.

d) Política de personal

Brindar buenas condiciones de trabajo donde sea importante el respeto entre los empleados, se promueva un ambiente agradable y de esta forma se evite situaciones de acoso o comportamientos de maltrato u otros que vulneren los derechos de las personas. La empresa va fomentar el respeto por la diversidad y prevenir la discriminación. La empresa debe brindar condiciones favorables que permitan equilibrar los temas personales, profesionales y familiares; es así que se crea un buen ambiente laboral que incentive el mantenimiento y atracción del talento y aumente la competitividad y la productividad.

#### 1.4.2.4 Situación actual de la empresa

La empresa actualmente tiene 17 años de presencia del mercado local, a lo largo de los años e incremento de la tecnología ha empezado a ofrecer servicios de Data Center y Cloud Computing.

Entre los servicios que ofrece la empresa, tenemos a los siguientes:

- Servicios TIC (Cloud Computing, Data Center, Servicio Gestionados, Housing)
- Internet Dedicado
- Enlace de Datos
- Servicios Satelitales
- Larga Distancias
- NGN
- Firewall Virtual
- Telefónica Fija
- Facturación Electrónica
- 0-800

Con respecto al servicio de Internet, se debe instalar un equipo en la dirección del cliente y debe ser configurado y adaptado para que se pueda obtener el servicio.

Cabe mencionar que esta antena va en calidad de préstamos mientras dure el contrato con el cliente.

#### 1.4.2.5 Análisis FODA

##### ***Fortaleza***

- Es una empresa nueva en el mercado.
- Cuenta con la experiencia de empresas con bastantes años brindando el servicio de telecomunicaciones.
- Ofrece productos y servicios diversificados
- Personal capacitado para el asesoramiento de los clientes.
- Los servicios que presta la empresa deben de ser económicos.
- Se debe tener publicidad informativa.
- Mejores equipos.

##### ***Oportunidad***

- El desarrollo constante de la tecnología permite abrir nuevos nichos de mercado.

- La globalización, que permite tener presencia en el mercado internacional.
- Aprovechas las fallas de la competencia.
- Lugares adecuados para la ubicación de las antenas.
- La demanda de mercado en cuanto a la telefonía.

### ***Debilidad***

- Las promociones que da la competencia o de otra telefonía móvil.
- Falta de innovación en los diseños de los equipos.
- Ser nueva empresa distribuidora en el mercado.
- El área de almacén, debido a un sistema de información no actualizado, falta de capacitación, rotación excesiva, poca motivación al personal de almacén.

### ***Amenaza***

- Las ofertas que ofrecen las compañías de competencia.
- Problemas externos como la inflación, inestabilidad política.
- Medio ambiente.
- Economía.
- Tecnología.

#### **1.4.2.6 Principales procesos y operaciones**

Los procesos principales de la empresa de telecomunicaciones son brindar servicios de comunicaciones a larga distancia e Internet.

#### **1.4.2.7 Perfil del área de almacén**

El almacén de la empresa Tiene una dimensión de 100 metros cuadrados, conformado por 30 empleados en horario rotativos de grupo de 10 personas por jornada de 8 horas.

**Tabla 1***Empleados en almacén*

<b>Cantidad de Empleados en almacén</b>	
<b>Año</b>	<b>Numero</b>
2016	28
2017	25
2018	31
2019	30

Fuente: Elaboración propia

El almacén cuenta con 350 ítems que permite brindar el servicio de larga distancia e internet, este equipamiento tecnológico se encuentra valorizado por unos U\$ 2 millones de dólares.

**Tabla 2***Equipos en almacén*

<b>Valorización de equipos en Almacén Expresado en U\$</b>	
<b>Año</b>	<b>Numero</b>
2016	1,000,000
2017	1,200,000
2018	1,500,000
2019	2,000,000

Fuente: Elaboración propia

Entre las funciones que realiza el equipo de almacén es el siguiente:

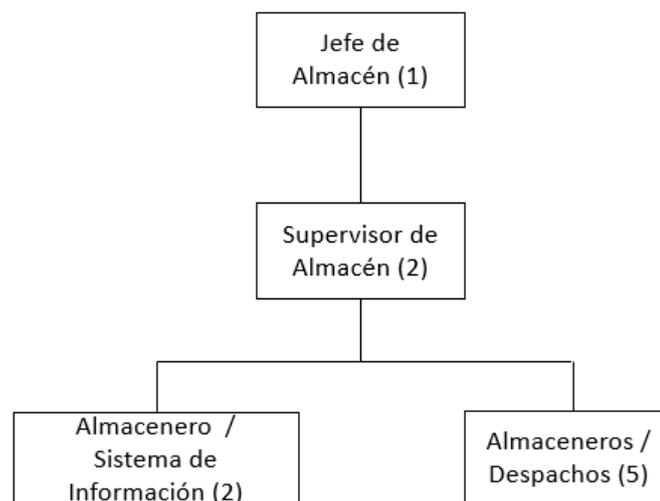
1. Procedimental, dirigir y gestionar el almacenamiento de los productos y garantizar el almacenaje y oportuno de los bienes, materiales e insumos que necesite el área de operaciones.
2. Disponer la rotación de los bienes, señalado al pedido solicitado por el área de ventas, organizando plazos y cantidades, en función al stock.
3. Programar y gestionar periódicamente el registro de bienes de activo fijo y bienes no depreciables.
4. Organizar con la unidad responsable el aumento, el análisis, bajas y excedentes del almacén.

El almacén cuenta con un sistema de información que les permite controlar la cantidad de inventario, y de esta forma coordinar con el equipo de operaciones y ventas la instalación de las antenas de comunicación al cliente.

Los colaboradores del área de almacén tienen la siguiente organización:

### Figura 1

*Organigrama área de almacén*



Las funciones principales del equipo de almacén son las siguientes:

#### a) Jefe de almacén

- Responsable del personal de almacén se encuentre capacitado y listo en atender los despachos.
- Gestiona los requerimientos de las demás áreas y delegar al supervisor de almacén para su pronta atención.
- Reportar a las demás áreas la situación del almacén y proporciona reportes detallados de los productos que se maneja en el inventario.

#### b) Supervisor de almacén

- Supervisando el estado de las instalaciones y material de trabajo.
- Procediendo a la limpieza de las instalaciones del almacén.
- Controlando el buen funcionamiento de la maquinaria utilizada para el despacho de los materiales.

- Revisando el material entregado usando guía de remisión.
- Distribuir las mercancías en el almacén en función de su tipología, y siguiendo siempre las normas y procedimientos adecuados para ello.
- Aplicando la identificación valorización, conteo, análisis, pesaje y acondicionamiento de la mercancía recibida.
- Realizando las actividades necesarias para llevar a cabo gestión de los productos del almacén.
- Clasificando las distintas mercancías para su correcta ubicación en el almacén.

c) Almacenero (Sistema de información)

- Registra las entradas en el ordenador y haciendo un inventario periódico.
- Actualiza el sistema de acuerdo a la rotación de compra y salida de mercadería.

d) Almaceneros

- Despachar los productos a los distribuidores.
- Manejar los materiales que ingresan y salen.
- Acopio de los materiales, después ubicarlos en un lugar determinado.
- Llevar a cabo el mantenimiento del almacén.
- Cargar y descargar de materiales en el lugar indicado.
- Llevar a cabo la carga y descarga de los materiales.
- Seleccionar y clasificar los productos para su posterior suministro.
- Controla el estado de los materiales.
- Toma muestras y supervisa las guías de remisión.
- Actualiza los inventarios y realizando pedidos en función de las necesidades.

### **Principales procesos y operaciones**

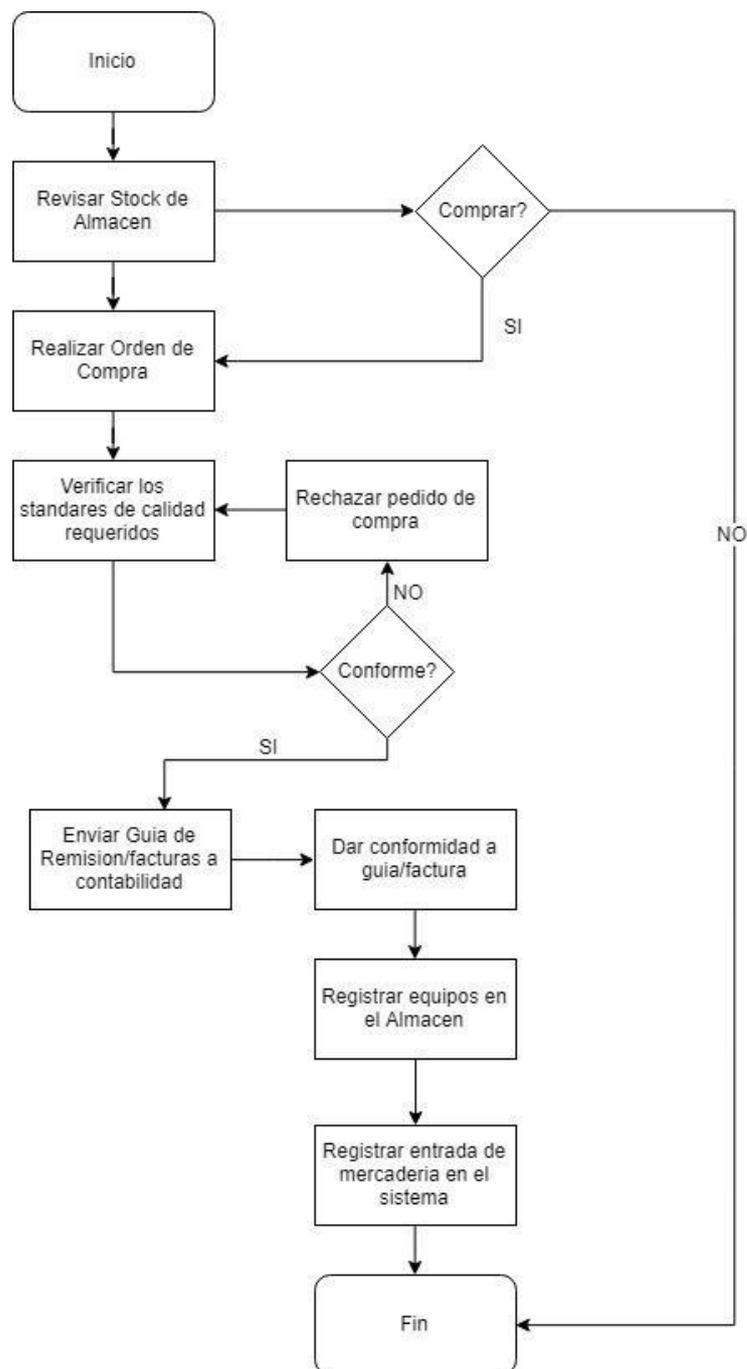
Los procesos que cubre el área de almacén para la empresa de telecomunicaciones es el siguiente:

a) Compra, recepción y almacenamiento de equipos

Consiste en la adquisición, recibimiento y acumulación de equipos tecnológicos (antenas, routers, cables, etc..), y todo aquello que sea ofrecido por la empresa a sus clientes para prestar el servicio de telecomunicaciones.

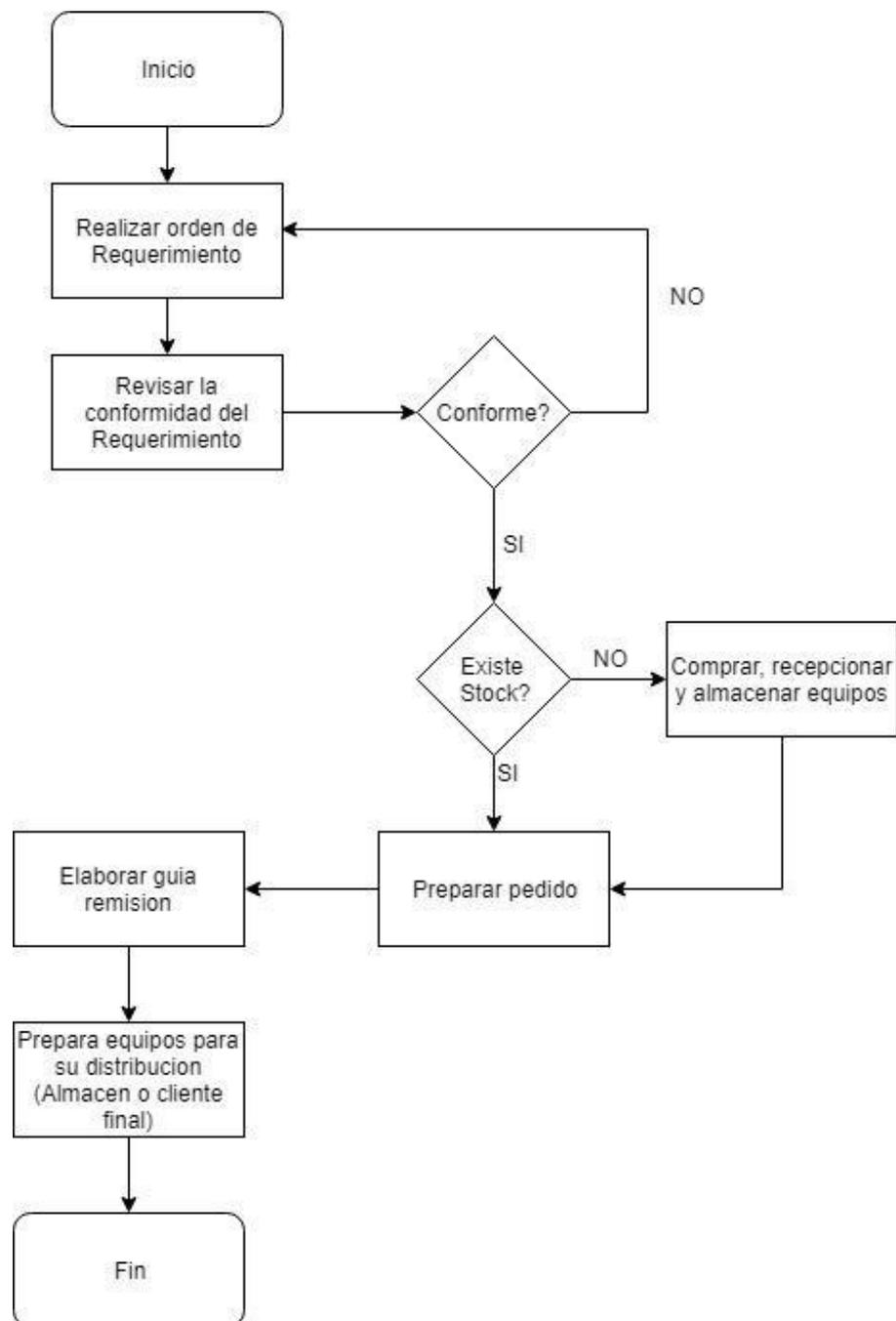
**Figura 2**

*Compra, recepción y almacenamiento*



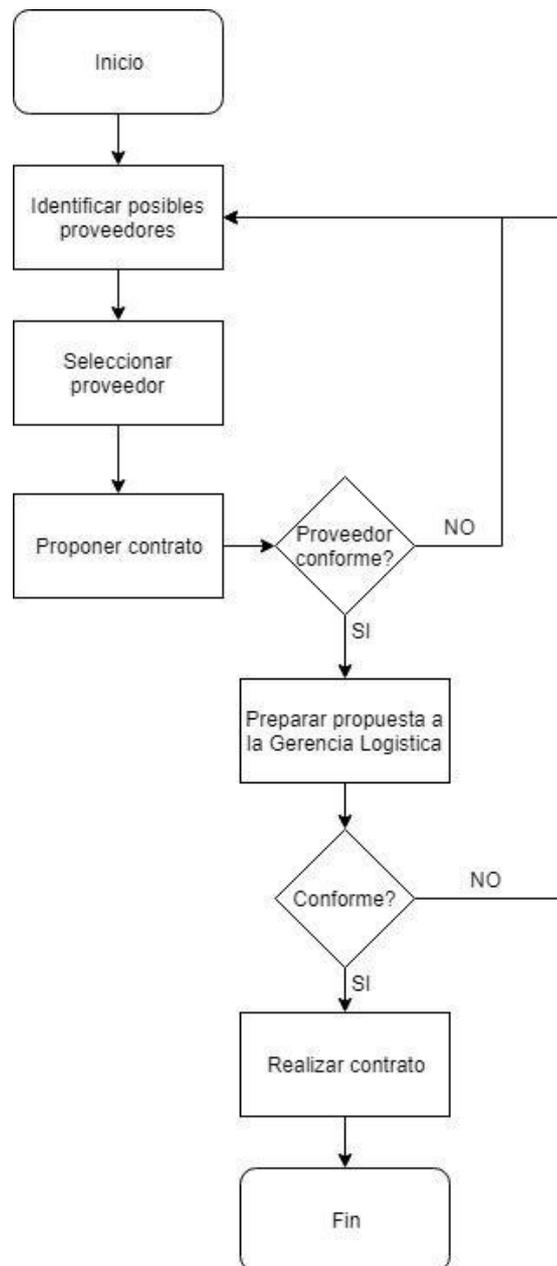
## b) Distribución de mercadería

Se refiere al proceso de distribución y abastecimiento de productos del almacén principal hacia otro almacén de la empresa o su instalación al cliente final.

**Figura 3***Distribución de mercadería*

## c) Contrato de proveedores

Consiste en el establecimiento de relaciones, de mediano y largo plazo, con los proveedores para el abastecimiento de equipos tecnológicos al almacén de la empresa.

**Figura 4***Contrato proveedor*

### **Criterio de ordenamiento del almacén**

Primero se ordenan por aquellos productos que tienen poca rotación, debido que estas se usan por cantidades reducidas, por este motivo se requiere un tamaño reducido de almacén.

Luego, los productos de mediana rotación, donde se hacen pedidos periódicos. Por ello se requiere un almacenaje de una buena accesibilidad.

Finalmente, los productos de alta rotación, estos se solicitan por un gran número de pedidos y con una alta demanda. Por ello se requiere un almacén de gran acceso y ágil atención.

También se necesita indicar sobre la dimensión del almacén por altura total, y dependiendo al requerimiento establecer cuál es la que más conviene.

#### **1.4.2.8 Problemas identificados**

A continuación, mencionamos los siguientes problemas de investigación identificados:

- El sistema de información que cuenta el equipo de almacén no registra fielmente lo que dice la realidad, habiendo caso que se compra equipos aun estando en stock y se dejan de comprar otros cuando no existen en almacén, pero el sistema señala que si se cuenta con stock.
- Falta de capacitación al personal de almacén en el sistema de información, debido que la falta de conocimiento ocasiona demoras en la atención a las áreas solicitantes.
- Exceso de horas trabajo adicional, originado por qué no se puede solucionar el problema en la atención, identificando el error para darle solución.
- Exceso de rotación de personal: debido que las personas que empiezan a trabajar en el área, al enfrentarse a estos inconvenientes tiende a renunciar y se toma tiempo al capacitar al personal nuevo demorando en solucionar los problemas del área.
- Impedimento de línea de carrera, el personal de almacén tiende a mejorar sus expectativas profesionales, pero estos se ven truncados porque se dedican a resolver los problemas en vez de seguir aprendiendo y adquirir

nuevas habilidades y destrezas para el bien del área y de su calidad de vida profesional.

## **1.5 Justificación de la investigación**

### **1.5.1 Justificación**

La presente tesis una vez terminada, brindará importantes aportes para el sector empresarial, principalmente en la actividad de gestión de almacén. En la parte de la metodología, se indicarán una cantidad de lineamientos que permitan e incentiven el desarrollo de buenas prácticas y propuestas dirigidas a implementar procesos de control de acuerdo al tipo y diseño de investigación del proyecto, recursos de acopio de datos para llevar a cabo variados análisis. A nivel práctico, el presente proyecto representa una propuesta importante para la institución donde se aplica el estudio, se aborda cuáles son los problemas que se presentan en la aplicación de los procesos y las características que han facilitado su permanencia en el tiempo. Adicionalmente, nacen propuestas de mejoramiento de los procedimientos de control y gestión hasta ahora utilizados por la institución y, por lo tanto, una mayor rapidez en la atención del área de almacén. Finalmente, el trabajo es importante para el propio autor, debido que pone en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad.

### **1.5.2 Importancia**

La realización de la presente investigación, busca demostrar la importancia de la gestión de almacén sobre la calidad de vida profesional de sus empleados y de esta forma mejorar su desempeño en el área.

### **1.5.3 Beneficios**

Con el desarrollo del presente proyecto de investigación, se obtendrá un ahorro de un 50% en pago a proveedores por recuperaciones de los equipos asignados a los clientes que han cancelado su contrato. Un control de 95% de inventario sobre los equipos recuperados. Y un personal altamente identificado y comprometido con las operaciones y servicios que brinda el área.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

El presente trabajo no analiza los procesos de planificación de la distribución, por lo tanto, no propone estrategias de distribución de inventarios. No analiza el control del inventario, ni los procesos de la gestión de almacén.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar en qué medida la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- Determinar de qué medida la planificación y organización de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.
- Determinar de qué medida la dirección de la gestión de almacén influye en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados.
- Determinar de qué medida el control de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

## **1.8 Hipótesis**

### **1.8.1 Hipótesis general**

La gestión de almacén influye significativamente en la Calidad de vida profesional de sus empleados.

### **1.8.2 Hipótesis específicas**

- La planificación y organización de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.
- La dirección de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados.
- El control de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se mencionan los siguientes trabajos de investigación referentes al tema de estudio.

Oblitas (2016), en la tesis “la Gestión Logística del Almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo, 2016” para la Universidad Privada del Norte; autor en la investigación realizada en la ciudad de Trujillo, Perú; describe la situación de la gestión logística del almacén de la empresa Manpower dedicada a brindar servicios de tercerización, en donde se explican situaciones relacionadas con una gestión deficiente del almacén. El trabajo consistió en recolectar datos, analizarlo y sugerir mejorar la gestión para realizar atenciones eficientes para un adecuado uso de los recursos y de esta forma minimizar pérdidas de dinero.

Mendoza (2014) en la tesis “Optimización de la organización y funcionamiento de los almacenes de la administración nacional de electricidad” para optar el grado de Maestro, presentada en la Universidad de San Lorenzo – Paraguay. Se dedico a realizar un diseño de investigación que, a través de entrevistas a personal operativo, ex jefes, funcionarios de gerencia, etc.; donde se aplicó cuestionarios estructurado, definiendo un nivel descriptivo para determinar la realidad presente de empresa y la articulación de los almacenes. La conclusión general fue que Ley N° 966 del 12-08-1964, no es permitido renovar la disposición empresarial de acuerdo a la mejora del proceso, conforme a los nuevas propuestas y retos de los comercios cambiantes, competitivos y participativo. De esta forma, el desempeño de los diferentes almacenes no se encuentra aisladas y no participan de la Estructura Organizacional de la División de Administración de Materiales.

Loaiza (2014) en su tesis “Propuesta de implementación de un sistema de gestión para el control de la reposición de repuestos por devoluciones fuera de fecha en una empresa del sector alimentos”, tesis para optar el grado de magister, en la Universidad peruana de ciencias aplicadas, Lima, Perú; siendo el problema principal la falta de una eficiente y pronto retorno de repuestos en desuso del almacén, debido que no fueron necesario en el proceso de mantenimiento y el objetivo general fue de proponer disminuir a cero los montos por compra de repuestos por rechazo. La

investigación finaliza señalando los tópicos a identificar para realizar esta implementación de un sistema de gestión y procesamiento y de esta forma reducir gastos en las áreas críticas. Por otro lado, se señalan las causas que dan el principio al problema, entre ellos no contar con procesos alineados que inicien sobrecostos o compras adicionales, además se determinó que no hay mediciones de gestión para el monitoreo del proceso de retorno de repuestos, no se realizan mediciones y control al proceso. La investigación advierte alinear y documentar la gestión del retorno de repuestos, para obtener un sistema de información veraz y eficiente, en el cual los participantes y todos los involucrados consulten el sistema de acuerdo a su interés y capacidades; este proyecto servirá de sostén para realizar elegir propuestas críticas e importantes para la empresa.

Carranza (2015), en su proyecto “Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a la gestión logística de una empresa de la ciudad de Cajamarca” de la Universidad Privada del Norte, define que se tiene como principio explicar, como la logística predomina en el agrado de los clientes de la empresa de la ciudad de Cajamarca. La investigación aplicada tiene un corte correlacional, lo cual señala el grado de asociación entre las dos variables: la gestión logística y el nivel de satisfacción del cliente.

Fernández (2016), con el estudio titulado: “Calidad de vida profesional de enfermería en urgencias de un hospital de referencia”. Tuvo como objetivo medir la calidad de vida profesional de los enfermeros; a través de tres dimensiones, motivación, apoyo directivo, carga de trabajo. Se aplicó la metodología cuantitativa. Las repuestas mostraron que la calidad de vida de las profesionales fue percibida como regular, debido a que recibieron total apoyo de sus familiares, tuvieron apoyo de sus colegas y se identificaron con su institución.

Albanesi (2013), en el estudio: “Percepción de calidad de vida profesional en trabajadores de salud”. La meta estuvo indicada a estudiar la percepción de la calidad de vida profesional en el personal de salud, por parte de las instituciones públicas como privadas. Las respuestas obtenidas, las variables apoyo y la profesión fueron importantes, por otro lado, no lo fue con el personal de enfermería. Señala también que se presenta una mayor preferencia de apoyo para el sexo masculino por realizar mejor su labor, además que los médicos tienen más apoyo que los enfermeros.

## **2.1 Marco conceptual**

### **2.1.1 Teoría de gestión de almacén**

Martínez (1990, citado por León, 2013) define a la gestión de almacén como el proceso de llevar a cabo la función logística y trata del acopio, resguardo y rotación de los materiales, dentro del almacén hasta su uso en el desarrollo de materias primas, productos semi elaborados y productos terminados; así como el llevar a cabo el tratamiento de la información de los datos de los materiales. La gestión de almacén tiene como principal función de mejorar el área de logística a través de sus dos etapas: El acopio y el reparto físico. De esta forma se avala el abastecimiento permanente y eficaz del recurso; medios de producción necesario para llevar a cabo los trabajos de forma constante.

### **2.1.2 El almacén**

Hernández (2010) define al lugar indicado, organizado y planificado para cuidar, resguardar, controlar los recursos de la organización, antes de ser requeridos para la administración, la producción o la venta del producto. El artículo acopiado debe tener una alta rotación de entrada y salida.

La gestión de estos recursos eleva el costo del producto final sin adicionar valor; debido a esto, se recomienda conservar los recursos necesarios disponibles para reducir los costos de operación.

Arrieta (2010) indica que el almacén se puede definir como el lugar físico ubicado necesariamente en las instalaciones de la empresa, en el que se almacenan productos terminados, en proceso o materias primas

### **2.1.3 El almacenamiento**

Frazelle (2002), señala que la custodia de productos es el proceso en el que se generan tres principales funciones: la recepción, el almacenamiento y el retiro; luego de su solicitud. El depósito es uno de los pilares más críticos de la cadena de abastecimiento, de esta forma se obtiene una tarea de alto costo para la organización,

debido, a los costos totales que este origina, ocasionalmente lo conforman entre el 2% y el 5%.

#### **2.1.4 Gestión de almacén vs gestión de inventario**

Santos (2010) señala que nace la falta de orden cuando se hacen uso sin comprensión de los términos de gestión de almacén y gestión de inventarios. La gestión de inventarios indica, ¿Qué?, ¿Cuánto?, ¿A cuánto? y ¿Cuándo? deben ser resguardados los tipos de productos. Sin embargo, la gestión de almacén indica, ¿Dónde? y ¿Cómo? deben ser depositados los productos. La gestión de almacén señala el uso de "Mejoras Técnicas" de resguardo para obtener un buen acopio, depósito y rotación de cualquier producto, en un mismo almacén, hasta su consumo. El depósito vigente debe ser capaz de dar una respuesta rápida, flexible y eficiente a los retos competitivos que nos exige la demanda actual del mercado:

- Listo en atender pedidos de los clientes.
- Sincronizar la salida de los productos con el sistema de información.
- Minimizar el costo del stock financiero.
- Aumento de la productividad y permitir el incremento de la competitividad.
- Buen servicio al cliente.
- Aumento del orden.
- Flexibilidad en los lanzamientos de recientes productos.

#### **2.1.5 Gestión de almacén**

Proceso que corresponde a la logística que se refiere al acopio, resguardo y rotación de cualquier artículo en un mismo depósito, hasta su adquisición, de igual forma al uso de la información de los datos obtenidos. (Price Waterhouse Coopers, s.f.).

Las etapas de la gestión de almacén son las siguientes (Heizer y Render, 2008):

- Acopio del producto: En esta fase en donde el depósito recibe todos los productos en el sistema.
- Emplazamiento del producto: Una vez recibido el producto, este es colocado en los almacenes.

- Organizar los pedidos: En esta fase, se genera el pedido de compra del producto almacenado. La gerencia debe conocer la cantidad de elementos que tiene en su poder para evitar confusiones como venta de productos inexistente.
- Expedición del producto: En esta fase se despacha el material solicitado por los clientes.

La meta importante de la gestión de almacén se disminuir la ineficiencia de la empresa minimizando los desaciertos, el tiempo y los costos de las actividades, de esta forma atender de manera completa las exigencias de los consumidores. La gestión de almacén puede aliviarse al calibrar las estimaciones de los siguientes factores básicos internos y externos:

- Exactitud de inventario: El inventario debe ser el necesario y estar registrado eficientemente, minimizando los errores posibles, para su correcto funcionamiento de la cadena entera de suministro (Tompkins y Smith, 1998).
- Productividad del proyecto: Es importante el análisis del desempeño del personal, así como del tiempo invertido en el proyecto (Tompkins y Smith, 1998).
- Servicio al cliente: Necesario para la gerencia. La gestión de almacén intentará atender eficientemente al mayor número de consumidores (Tompkins y Smith, 1998). El servicio al cliente comprende eficientemente la atención, predisposición y fiabilidad del material en la fecha comprometida de entrega (Anaya, s.f).
- Sistemas de control: Es la gestión de almacén se debe analizar el registro de la información y cómo responde el sistema a las solicitudes a demanda (Tompkins y Smith, 1998).
- Diseño de las instalaciones: Es necesario en las evaluaciones el despacho del inventario y su respuesta en el rendimiento de los empleados del almacén (Tompkins y Smith, 1998).
- Utilización del espacio: Parte importante de la gestión de almacén, es el manejo correcto de los espacios disponibles para el depósito de los productos (Tompkins y Smith, 1998).

- Métodos de uso para los equipos: La gerencia debe pretender el manejo eficiente de los equipos, y de esta forma asegurar su duración en el tiempo y operaciones más fáciles y eficientes (Tompkins y Smith, 1998).
- Utilización de equipos: Analizar el uso correcto de cada tipo de equipo, y de esta forma atender su importancia individual (Tompkins y Smith, 1998).
- Construcción de instalaciones: Deben evaluarse características como la ventilación, iluminación, servicios personales (baños, áreas de descanso, etc.), capacidad de almacenamiento, catering, seguridad contra incendios, etc. (Tompkins y Smith, 1998).
- Mantenimiento, limpieza y seguridad: La limpieza y el mantenimiento del almacén, para ello se necesita priorizar medidas de seguridad internas, en donde se deben comparar con los criterios establecidos por la compañía y aquellas establecidas por el gobierno (Tompkins y Smith, 1998).

### **2.1.6 Proceso de la gestión de almacenes**

Los procesos que conforma la gestión de almacén son los siguientes:

#### 1. La Planificación y organización en la gestión de almacén.

Las actividades son las siguientes:

- Dimensión del almacén.
- Organización física.
- Diseño de red de reparto y acopio.
- Ubicación.

#### 2. La dirección en la gestión de almacén.

Está vinculada con:

- La recepción de los productos.
- El acopio de los productos.
- La rotación de los productos.

#### 3. El monitoreo de la gestión de almacén

Su dimensión se establece para las actividades que se realizan en el almacén.

### **Tipos de información**

- Identificación de Ubicaciones.
- Visibilidad y trazabilidad de los artículos.

- Datos para la gestión.
- Tecnología en la gestión de almacén.

### **Información para gestión**

- Perfiles del puesto.
- Construcción del almacén.
- Informe de productos almacenados.
- Protocolos laborales.
- Datos de los recursos disponibles.
- Reporte de actividades.
- Control de actividades.

### **Identificación de ubicaciones**

- Por Pasillo: Se codifican con números secuenciales.
- Por Estantería: Por el más sencillo y económico. Cada uno posee un código secuencial.

### **Visibilidad y trazabilidad de los productos**

- Los artículos deben estar codificados.
- Estos códigos deben estar referidos con la identificación de su ubicación y otra información importante de la empresa.

### **Tecnología en la gestión de almacenes**

- Reconocimiento por voz.
- Radiofrecuencia.
- Medios portátiles.
- Códigos de Barras.
- Sistemas de información.

#### **2.1.7 Diseño de almacenes**

El diseño del almacén, es un trabajo importante que necesita la organización, este trabajo es muy crítico e importante para la organización debido que tiene que

estar elaborado de forma eficiente, para ello se necesita llevar a cabo las siguientes consideraciones (Díaz, 1999):

- El uso de planos de la arquitectura. Beneficiará visualizar los espacios del almacén y de esta forma armonizar el diseño de los mismos.
- Una buena iluminación mejorar la ubicación del producto, de esta forma se evitará robos y se reducirán accidentes.
- El almacén debe planificarse de forma que el ambiente de trabajo sea entretenido y prevea una mejor organización para el futuro.
- La pérdida de los inventarios puede ser crítico para la organización. Se debe contar con un sistema inteligente para evitar en los posibles la presencia de incendios.
- Frecuentemente los almacenes se diseñan con características de medidas orientadas en metros cúbicos y no de metros cuadrados, debido a que el espacio vertical puede aplicarse para un aumento del volumen del depósito, sin aumentar la superficie. Se puede alcanzar alturas más de once metros en un mismo nivel sin grandes problemas, no obstante, ello indique equipos importantes para el manejo de los productos.

### **2.1.8 Movimiento de materiales**

Según Díaz (1999), la rotación de los productos, es una actividad que la llegada al almacén hasta su despacho.

Los productos deben estar ubicados de tal forma que permita los trabajos frecuentes del almacén (Entrada y salida de mercadería).

Para permitir una adecuada rotación de materiales se indica lo siguiente (Díaz, 1999):

- Ubicar los productos que necesiten condiciones importantes de almacenaje (combustibles o explosivos) en lugares acondicionados, tomando importancia en: ventilación, paredes especiales para incendios, ambientes climatizados, etc.

- Considerar áreas separadas físicamente para los materiales de tipo reparable, que esperan ser enviados a reparar o que acaban de ser reparados.
- Planificar un flujo de materiales en línea plana de recepción, almacenamiento y despacho.
- Una cantidad de material de alto volumen o peso puede descansar a las afueras del almacén, siempre y cuando dicho material sea resistente a las condiciones externas (Díaz, 1999).
- Separar las áreas de acopio y despacho de productos.
- Señalar debidamente la velocidad y el sentido de circulación en los pasillos. Invertir en un buen sistema de señalización.
- Establecer áreas protegidas para productos críticos.
- Elaborar los pasillos de transporte lo necesariamente amplios para permitir el movimiento de los montacargas y otras máquinas.

La rotación de productos responde principalmente en elementos de dos tipos: Elementos para movimiento de materiales pesados, como grúas fijas y móviles; y elementos con ruedas, como carruchas hidráulicas para el movimiento de materiales de pesos intermedios, y finalmente los montacargas (Díaz, 1999).

### **2.1.9 Seguridad en almacenes**

En los almacenes, se debe tomar atención no al problema de la protección contra incendios, también a los hurtos, debido que, junto a la obsolescencia, representan el principal elemento de costos del depósito (Díaz, 1999).

Díaz (1999) recomienda algunas reglas que permitan reducir el problema de la seguridad en el depósito:

- Hacer inventarios frecuentes para verificar si hay pérdida de productos.
- Controles de ingreso: crear un equipo de vigilantes, verificar los vehículos que entran y salen, inspeccionar de manera sorpresiva los casilleros, escritorios y vehículos personales.
- Asegurarse de que las áreas de almacenes estén protegidas; iluminar las áreas; colocar las ubicaciones de los trabajadores en áreas alejadas de los

depósitos; prohibir la entrada de personas que no estén involucradas con las actividades del almacén.

- Adicionar al personal en el control de los productos a través de capacitaciones, concursos, participaciones, etc.

### **2.1.10 Actividades de almacenamiento**

Las operaciones importantes que se realizan en el almacén son (Frazelle, 2002):

- **Recepción de la mercancía:** Consiste en incluir los procedimientos principales siguientes: la entrada física en el sistema a los productos que recibe el almacén, la verificación sobre el tipo, la calidad y cantidad que se recibe, y, por último, la colocación en áreas específicas de los productos terminados.
- **Pre-embalaje:** Esta actividad se lleva a cabo en los depósitos, en el cual se agrupa en paquetes particulares pequeños del mismo producto. Esta actividad es facultativa y, además, es posible pre-embalar toda la mercancía o sólo una parte de ella, decisión que depende del espacio en el almacén.
- **Put-away:** Consiste en la ubicación de los productos en una posición determinada de acopio. Durante esta actividad se incluye el manejo, el control y la ubicación física del producto en el depósito.
- **Almacenamiento:** Es la ubicación física del producto en el almacén mientras no han sido solicitados por los consumidores para su atención (son productos pendientes a ser atendidos). Este procedimiento necesita del tipo, el tamaño, la cantidad y las cualidades del manejo de la mercancía o del almacén.
- **Order picking:** Es el proceso inverso al put-away. "Order picking" es el término que hace referencia a la selección y recopilación de los productos en el almacén una vez que han sido solicitados para ser enviados posteriormente a los consumidores.
- **Embalar y/o etiquetar:** Operación en la que se agrupan y empacan los productos en envases individuales con fines comerciales.
- **División y agregación:** Es la distribución y reagrupación de los productos de acuerdo a los pedidos individuales de cada cliente. Este proceso puede

llevarse a cabo, cuando las órdenes contienen más de un producto diferente y la agregación de elementos no fue realizada al mismo tiempo que el “picking”.

- Despacho: Es el proceso de transporte de los productos a los puntos de venta. Antes del traslado, debe tener cuidado que las órdenes estén completas y que los productos tienen los requerimientos necesarios. Adicional, se deben preparar los documentos para el transporte, como la información del envío, direcciones, destinatarios, lista de artículos, peso, entre otros.
- Cross-docking: Es el proceso en la cual los productos pasan directamente desde la recepción hasta el depósito sin ser almacenados. Las instalaciones se usan sólo para coordinar la transferencia de la mercancía, permaneciendo por un corto período en el lugar indicado.

### **2.1.11 Sistema de almacenaje**

Rivas (2004) señala que el sistema de almacenaje beneficia las instalaciones, el equipo, el personal, y las técnicas importantes para recibir, almacenar, y trasladar materia prima, productos en proceso y/o productos terminados. Las instalaciones, el equipo y técnicas de almacenamiento dependen de la naturaleza del material. Para Implementar una solución y resolver los problemas mencionados, es necesario tener conocimiento de las características del producto: Tamaño, peso, durabilidad, vida útil en los anaqueles, tamaño de los lotes y aspectos económicos.

Surgen costos de almacenaje y recuperación, pero no agrega valor importante al producto. De esta forma, se entiende que la inversión en equipos de acopio y uso de productos en superficie de almacén, debe tener como prioridad, la minimización de los costos unitarios de almacenamiento y manejo. Adicionalmente, tomar en cuenta el control del tamaño del inventario y su localización, los protocolos sobre las evaluaciones de calidad, las medidas relativas al surtido y empaque de los pedidos, la recepción y embarque, así como el mantenimiento de registros físicos y de los sistemas informáticos.

### **2.1.12 Calidad total**

Edwards Deming (1950), revolucionó la producción industrial en Japón gracias a la introducción de muestreos estadísticos para asegurar la calidad de los productos que comercializaban. Además de crear una nueva filosofía basada en este concepto de calidad.

Contrario a su mismo nombre, la calidad se basó en un proceso cuantitativo y no cualitativo (debido que la base más fuerte de esta filosofía se encuentra en la parte cuantitativa). En muestreos y estadísticas. De cualquier manera, esto es bastante entendible para los procesos industriales de producción en serie.

Estos principios establecidos por Deming han ido evolucionando constantemente hasta convertirse en normas y estándares de certificación para verificar la calidad de los diferentes procesos dentro de las empresas. En cuestión de la calidad del servicio se complica un poco la evaluación ya que son consumidos al momento en que se producen. Además, los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción, por lo que para verificar la calidad de la prestación del servicio se requeriría la presencia de un inspector (por ejemplo) al mismo momento en que se le presta el servicio al cliente.

La principal forma de evaluar la calidad es verificando la satisfacción del cliente tanto como su expectativa del servicio. Para esto existen diversas herramientas como cuestionarios, encuestas telefónicas, etc. A través de estas herramientas de recolección de datos podemos obtener la apreciación válida de los consumidores y validar su grado de satisfacción.

### **2.1.13 Calidad de vida profesional**

La utilización del concepto de Calidad de Vida se remonta en los Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, como una tentativa de los investigadores de la época de conocer la percepción de las personas acerca de si tenían una buena vida o si se sentían financieramente seguras (Campbell, 1981; Meeberg, 1993).

Desde la perspectiva de los empleados, el trabajo constituye un aspecto muy importante, ya que de él se obtienen compensaciones económicas, sociales y psicológicas fundamentales para su bienestar y desarrollo. Estas compensaciones,

sin embargo, no siempre están garantizadas en todos los trabajos. De esta forma, en función de que se satisfagan en el mismo determinadas necesidades se percibirá por parte del trabajador mayor o menor calidad de vida en su entorno laboral.

El concepto de Calidad de Vida Laboral abarca aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son los horarios, la retribución, el ambiente laboral, los beneficios y servicios obtenidos, la carrera profesional, las relaciones humanas, etc., que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. La satisfacción de las personas que trabajan respecto a su ambiente laboral resulta necesaria para su desempeño y en la actualidad es uno de los aspectos más importantes que permite comprender el comportamiento de las organizaciones.

García y González (1995) señala que la calidad de vida profesional es la experiencia de bienestar derivada del equilibrio que percibe el individuo entre las demandas o cargas de trabajo desafiante, intensa y compleja, y los recursos (psicológicos, organizacionales y relacionales) que dispone para afrontar esas demandas.

Según Cabezas (1998), la calidad de vida profesional se relaciona con el balance entre las demandas del trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas, de manera que a lo largo de la vida se consiga un desarrollo óptimo en las esferas profesional, familiar y personal. En definitiva, los aspectos asociados con la calidad de vida profesional agrupan los diferentes factores capaces de generar fuentes adecuadas de gratificación y satisfacción en el quehacer profesional (Calderón et al., 2008).

De acuerdo a lo señalado por (Cabezas, 2000; Garrido et al., 2010; Villares et al., 2000). “La calidad de vida profesional depende de diversos factores personales (como la edad, el sexo e incluso la personalidad) y familiares (como el estado civil y el apoyo familiar) y aspectos estrictamente laborales (como la retribución y la carrera profesional) “.

Según García Sánchez, se puede afirmar que “una persona tiene una buena calidad de vida profesional cuando experimenta un bienestar derivado del equilibrio entre las demandas de un trabajo desafiante, complejo e intenso y la capacidad percibida para afrontarlas, de manera que a lo largo de su vida se consiga un desarrollo óptimo de la esfera profesional, familiar y de uno mismo”.

### III. MÉTODO

Se empezó con la búsqueda de la data requerida para la investigación. Se utilizó el método deductivo, revisándose fichas y bibliografía existente sobre el tema. Se realiza la entrevista con un guion de preguntas que permitió recolectar información y luego procesarla, para el análisis situacional y logros de objetivos.

#### 3.1 Tipo de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Tipo de Investigación: De tipo aplicada porque trata de responder a la interrogante formulada sobre la gestión de almacén y la calidad de vida profesional de sus empleados.

##### 3.1.2 Nivel de investigación

Nivel de Investigación es de carácter Descriptivo – Explicativo – Correlacional con el fin de obtener información sobre los diversos factores relacionados a la calidad de vida profesional de los empleados que trabajan en el área de almacén.

#### 3.2 Población y muestra

##### 3.2.1 Población

Todo el personal que conforma el área de almacén.

##### 3.2.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra se usó el método de cálculo de muestra probabilística aleatoria simple, (dado que son 30 Empleados).

Adicionalmente se aplicará la siguiente fórmula para hallar el valor de la muestra:

$$n = \frac{(Z^2 \times p \times q \times N)}{[e^2 \times (N - 1)] + (Z^2 \times p \times q)}$$

Donde:

$Z = 1.96$  (95% de confianza)

$p = 0.50$  (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$  (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$  error permisible

$N = 30$  Empleados

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{(1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 30)}{[0.05^2 \times (30 - 1)] + (1.96^2 \times 0.50 \times 0.50)}$$

El resultado es  $n = 28$ .

Tamaño de muestra será de 28 empleados que trabajan en el área de almacén.

### 3.3 Operacionalización de las variables

A continuación, se definen las siguientes variables de trabajo:

**Tabla 3**

*Relación entre variables de estudio*

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Variable Independiente (VI)</b>	X0: Gestión de almacén.
<b>Variable Dependiente (VD)</b>	Y0: Calidad de vida profesional.
<b>Ente Interviniente.</b>	Z0: Empresa de telecomunicaciones.

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 4**

*Variables e Indicadores*

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Variable Independiente (VI)</b>	
❖Gestión de almacén	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y organización.</li> <li>• Dirección.</li> <li>• Control.</li> </ul>
<b>Variable Dependiente (VD)</b>	
❖Calidad de vida profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de vida profesional.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

### **3.4 Instrumentos**

Para obtener la información que nos permita evaluar las variables de investigación, se aplicara las siguientes herramientas:

- La técnica del análisis documental: Se utiliza como instrumentos de recolección de datos: Las fichas siguientes (textuales y resúmenes).
- La técnica de encuesta: Se utiliza como instrumento el cuestionario; recurriendo para ello a los empleados del área de gestión de almacén; el cual se aplicará para obtener los datos de las variables: gestión de almacén y calidad de vida profesional.

### **3.5 Procedimientos**

Para el procesamiento de la información se realizaron los siguientes procedimientos:

- Revisión de los datos: Se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizó en el presente estudio; adicional, se realizó el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias en los mismos.
- Código de la información: Se debe de realizar la codificación en la etapa inicial del proceso, convirtiendo en códigos numéricos de acuerdo al resultado luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos, de acuerdo a las variables del estudio.
- Clasificación de los datos: Se aplica de acuerdo a las variables de manera de categoría, número y ordinal.

### **3.6 Análisis de datos**

En este trabajo de investigación se desarrolla un modelo para determinar si la gestión de almacén influye en calidad de vida profesional de sus empleados. Se aplico el instrumento de medición de nombre SERVQUAL; aprobada para la medición de la calidad de los servicios.

Las respuestas solicitadas se reflejan en una escala Lickert que oscila entre 1 (fuertemente en desacuerdo) y 5 (fuertemente de acuerdo).

1. En total desacuerdo.
2. Desacuerdo.
3. Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de Acuerdo.

Esto permitirá al encuestado, indicar claramente sus respuestas.

De las fichas de recolección de datos, se elaboró la base de datos obtenida en Microsoft Office Excel 2016, fueron posteriormente transformadas y procesadas en el paquete estadístico SPSS.

Adicionalmente, los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos señalados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo. La información debidamente ordenada será interpretada usando la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio. El resultado de la contratación de las hipótesis, nos permitirá tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

Adicionalmente se realizaron pruebas Chi cuadrado.

**Hipótesis:**

$H_0$ : Independencia entre las variables. (No hay asociación entre variables)

$H_1$ : Dependencia entre las variables.

**Estadístico de prueba:**

De modo general, para una tabla r x k (r filas y k columnas)

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

O: Valor observado

E: Valor esperado

Regla de decisión:

Si  $X_{\text{C\u00e1lculado}}^2 \leq X_{\text{Tabla}}^2$  se acepta  $H_0$ .

Si  $X_{\text{C\u00e1lculado}}^2 > X_{\text{Tabla}}^2$  se rechaza  $H_0$ .

## IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta los resultados del procesamiento de datos en distribución de frecuencias; así mismo, se realiza la lectura de los mismos y la interpretación los test estadísticos.

### 4.1 Resultados

1. ¿Cree usted que se debe dar importancia al proceso de planeación del área de almacén?

**Tabla 5**

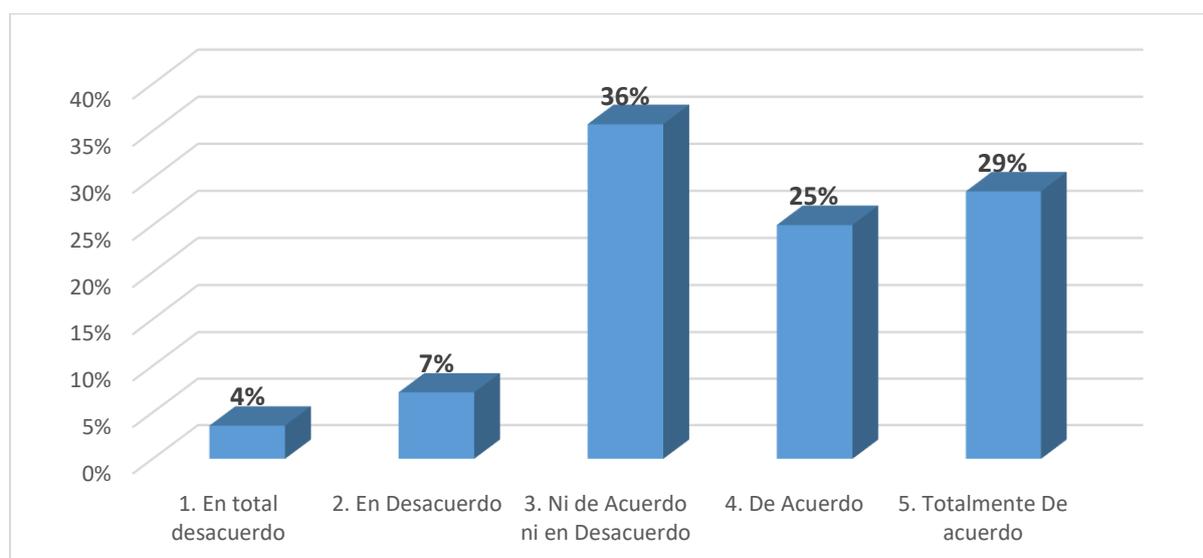
*Importancia de la planeación en el área de almacén*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	1	4%
<b>Desacuerdo</b>	2	7%
<b>Indiferente</b>	10	36%
<b>De acuerdo</b>	7	25%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	8	29%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 5**

*Importancia de la planeación en el área de almacén*



En la Figura 5, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 29% está totalmente de acuerdo que se debe dar importancia al proceso de planeación del área de almacén, el 25% está de acuerdo, el 36% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

2. ¿Considera que sus actividades en el área de almacén están correctamente definidas?

**Tabla 6**

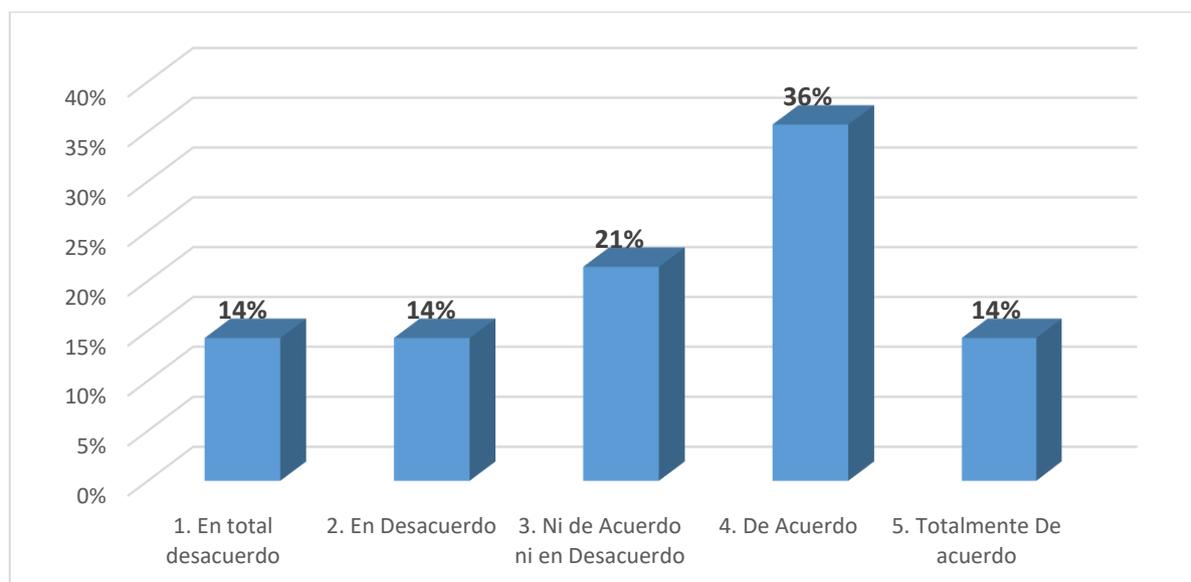
*Actividades definidas en el área de almacén*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	4	14%
<b>Desacuerdo</b>	4	14%
<b>Indiferente</b>	6	21%
<b>De acuerdo</b>	10	36%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	4	14%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 6**

*Actividades definidas en el área de almacén*



En la Figura 6, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 14% está totalmente de acuerdo que sus actividades en el área de almacén están correctamente definidas, el

36% está de acuerdo, el 21% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% está en desacuerdo y el 14% está totalmente en desacuerdo.

3. ¿Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras áreas que conforman la empresa?

**Tabla 7**

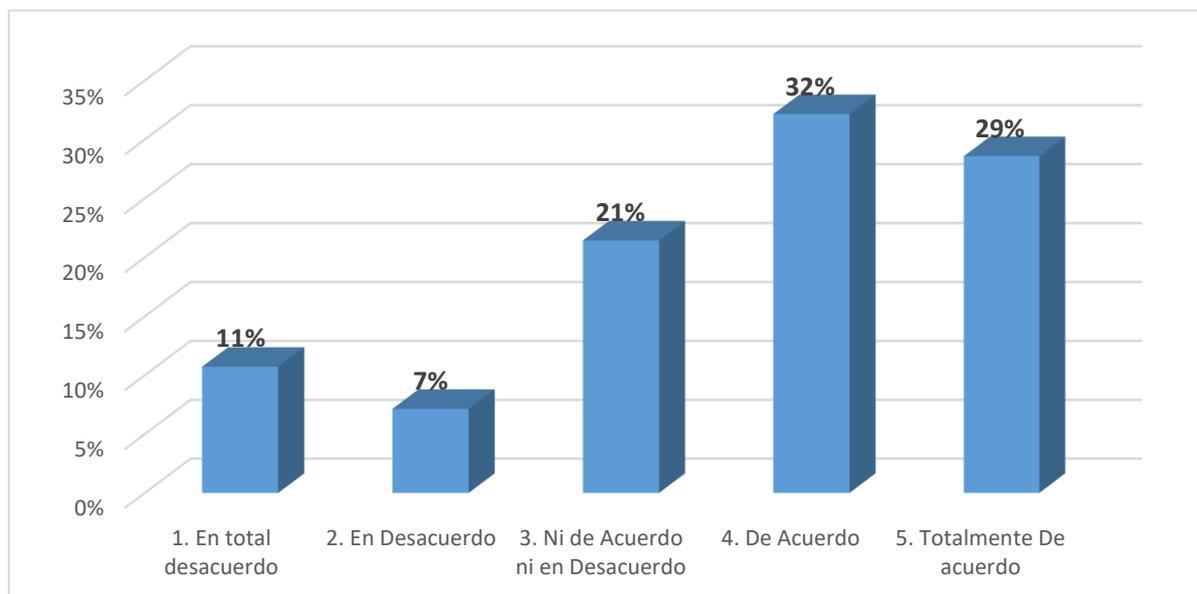
*Coordinaciones del almacén con otras áreas*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	3	11%
<b>Desacuerdo</b>	2	7%
<b>Indiferente</b>	6	21%
<b>De acuerdo</b>	9	32%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	8	29%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 7**

*Coordinaciones del almacén con otras áreas*



En la Figura 7, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 29% está totalmente de acuerdo que considera importante la coordinación entre el área de trabajo y las demás

áreas de la empresa, el 32% está de acuerdo, el 21% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% está en desacuerdo y el 11% está totalmente en desacuerdo.

4. ¿Considera importante la comunicación del área de almacén con otras áreas de la empresa?

**Tabla 8**

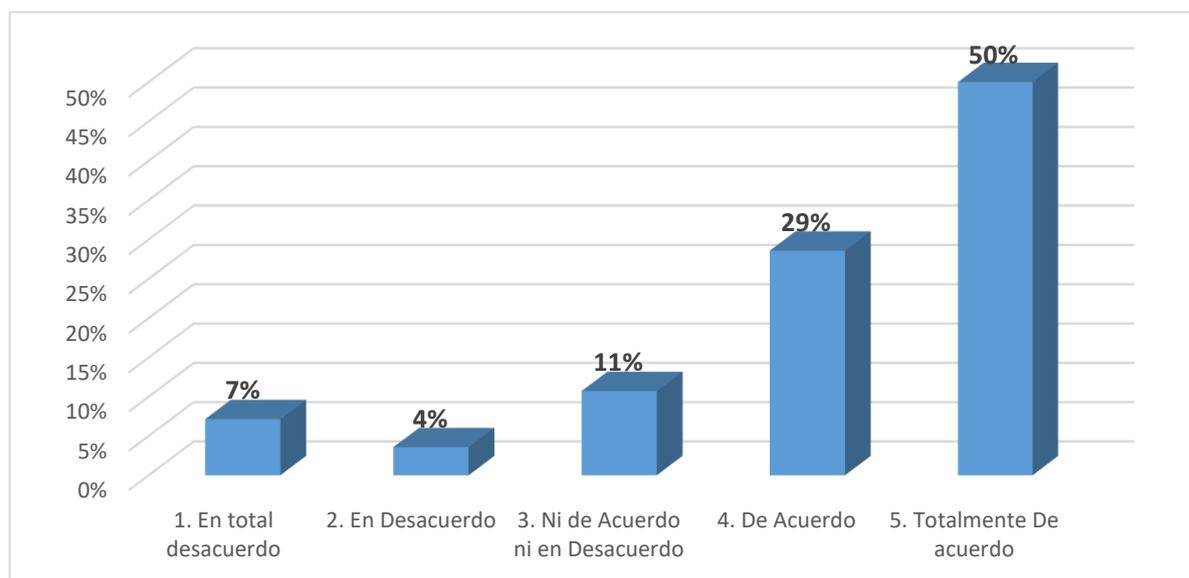
*Comunicación del almacén con otras áreas*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	2	7%
<b>Desacuerdo</b>	1	4%
<b>Indiferente</b>	3	11%
<b>De acuerdo</b>	8	29%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	14	50%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 8**

*Comunicación del almacén con otras áreas*



En la Figura 8, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 50% está totalmente de acuerdo que es importante la comunicación del área de almacén con otras áreas de la empresa, el 29% está de acuerdo, el 11% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

5. ¿Considera usted que se deben de mejorar las políticas motivacionales del área de almacén?

**Tabla 9**

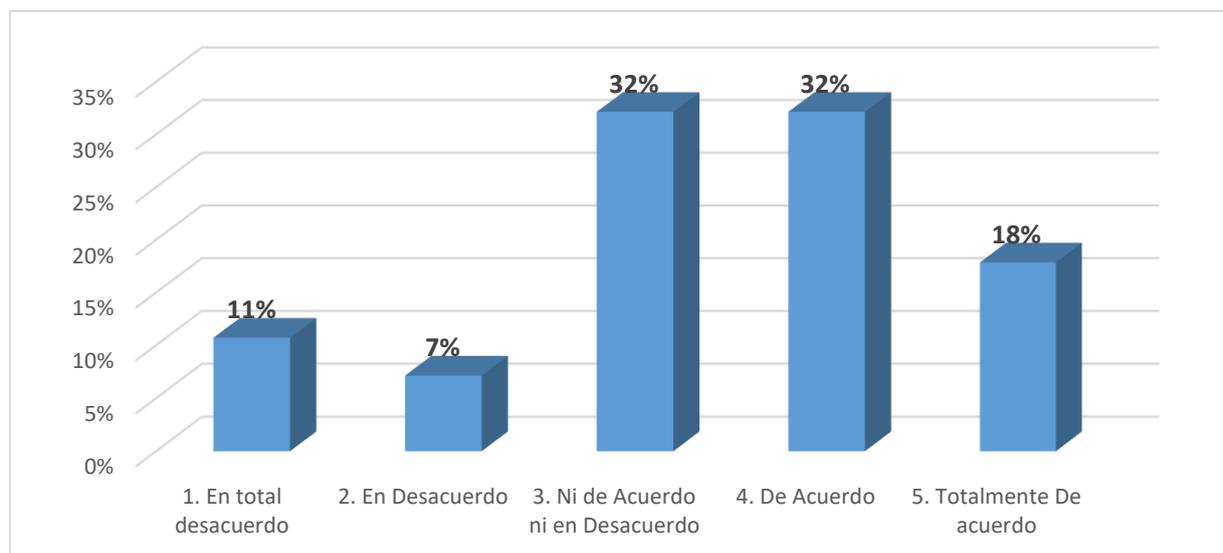
*Políticas motivacionales en el área de almacén*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	3	11%
<b>Desacuerdo</b>	2	7%
<b>Indiferente</b>	9	32%
<b>De acuerdo</b>	9	32%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	18%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 9**

*Políticas motivacionales en el área de almacén*



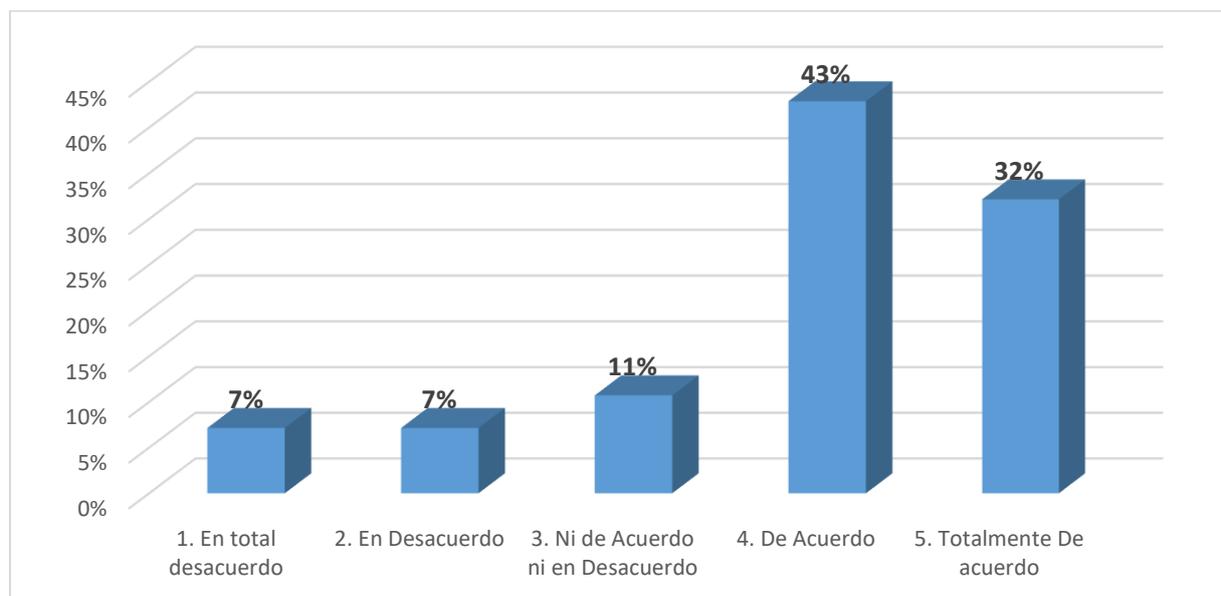
En la Figura 9, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 18% está totalmente de acuerdo que se deben de mejorar las políticas motivacionales del área de almacén, el 32% está de acuerdo, el 32% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% está en desacuerdo y el 11% está totalmente en desacuerdo.

## 6. ¿Considera importante el valor de decisión de su jefe inmediato?

**Tabla 10***Valor de decisión del jefe del área*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	2	7%
<b>Desacuerdo</b>	2	7%
<b>Indiferente</b>	3	11%
<b>De acuerdo</b>	12	43%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	9	32%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 10***Valor de decisión del jefe del área*

En la Figura 10, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 32% está totalmente de acuerdo que es importante el valor de decisión de su jefe inmediato, el 43% está de acuerdo, el 11% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

7. ¿Considera usted que es importante su participación en el proceso del control que se aplica en su empresa?

**Tabla 11**

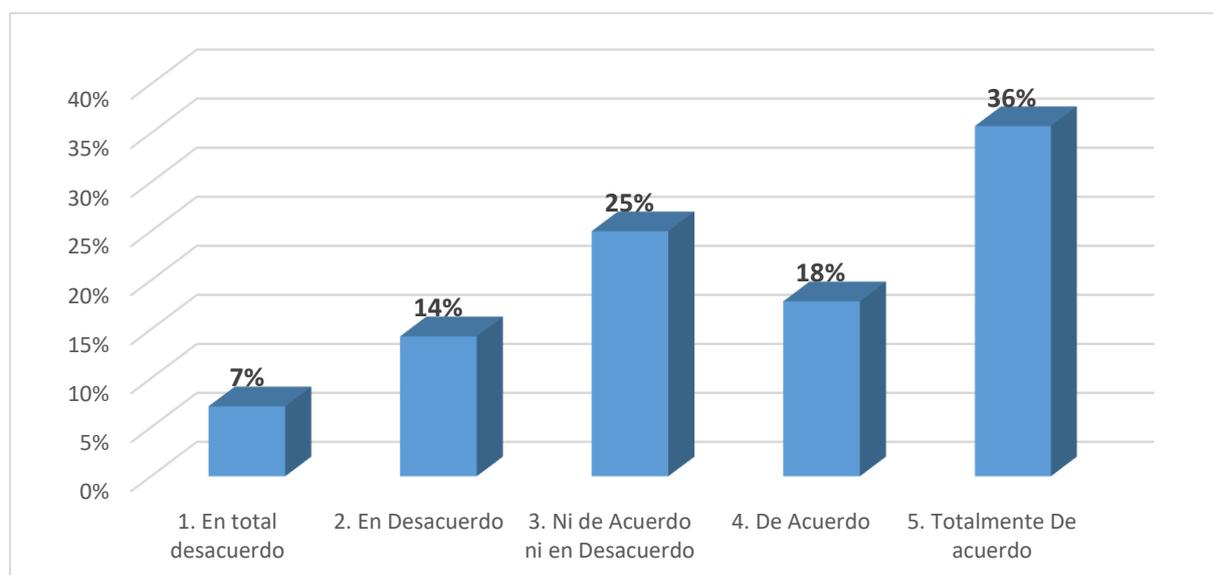
*Participación en el proceso de control*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	2	7%
<b>Desacuerdo</b>	4	14%
<b>Indiferente</b>	7	25%
<b>De acuerdo</b>	5	18%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	10	36%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 11**

*Participación en el proceso de control*



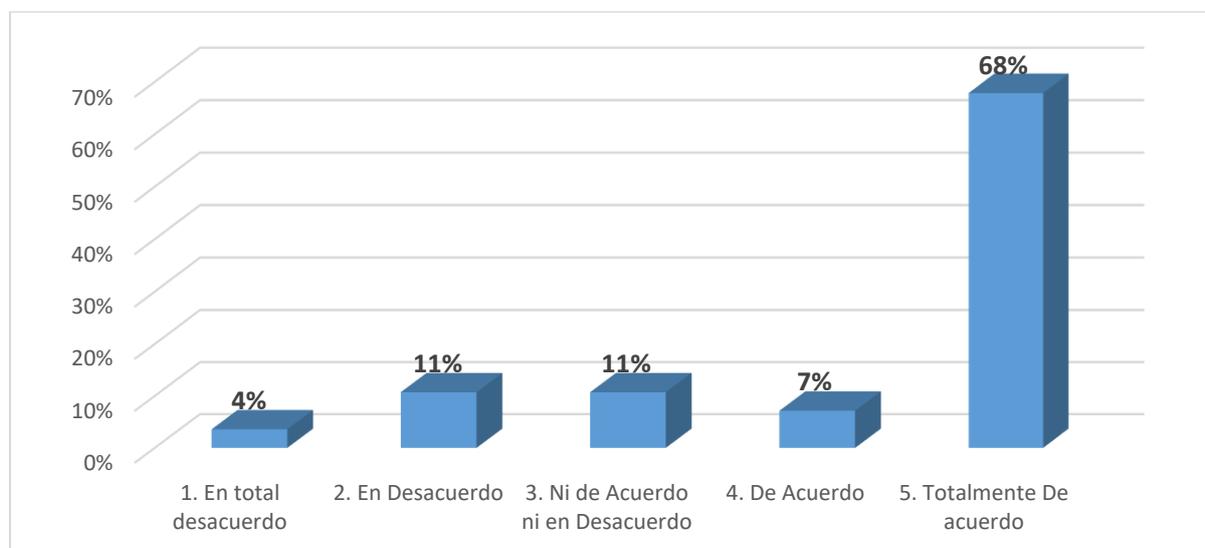
En la Figura 11, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 36% está totalmente de acuerdo que es importante su participación en el proceso del control que se aplica en la empresa, el 18% está de acuerdo, el 25% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 14% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

## 8. ¿Considerar importante la supervisión del personal para mejorar el desempeño?

**Tabla 12***Importancia en mejorar el desempeño*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	1	4%
<b>Desacuerdo</b>	3	11%
<b>Indiferente</b>	3	11%
<b>De acuerdo</b>	2	7%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	19	68%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 12***Importancia en mejorar el desempeño*

En la Figura 12, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 68% está totalmente de acuerdo que es importante la supervisión del personal para mejorar el desempeño laboral, el 7% está de acuerdo, el 11% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

9. ¿Considera importante que se debe mantener un estricto control de actividades del área de almacén?

**Tabla 13**

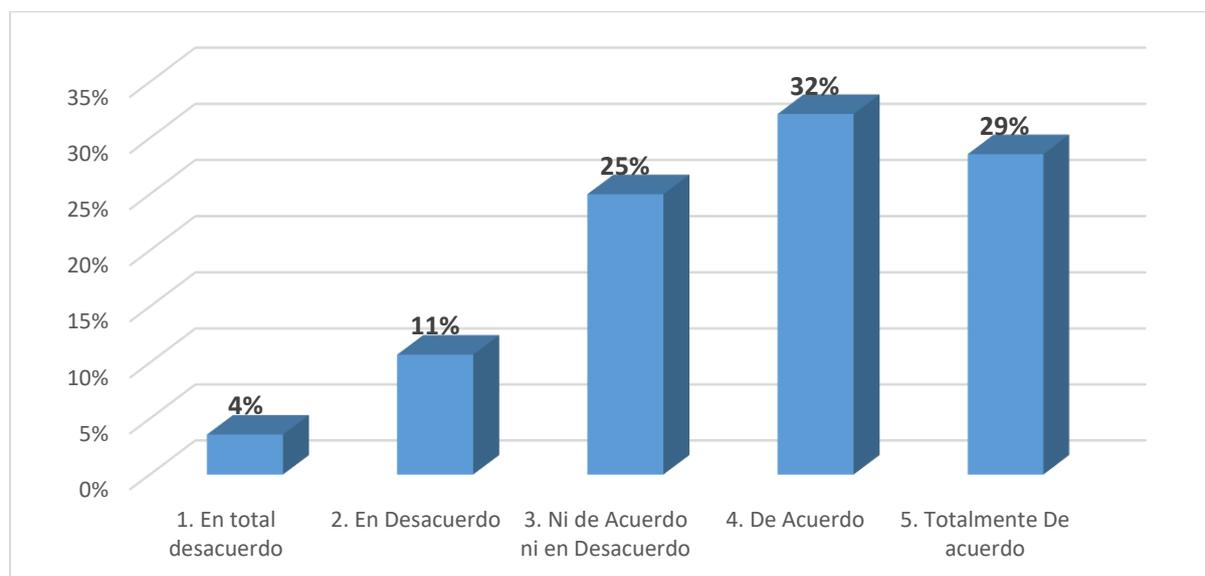
*Importancia de las actividades del área de almacén*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	1	4%
<b>Desacuerdo</b>	3	11%
<b>Indiferente</b>	7	25%
<b>De acuerdo</b>	9	32%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	8	29%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 13**

*Importancia de las actividades del área de almacén*



En la Figura 13, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 29% está totalmente de acuerdo que es importante que se debe mantener un estricto control de actividades del área de almacén, el 32% está de acuerdo, el 25% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

10. ¿Considera usted que el apoyo Directivo por parte de su jefe es importante para el buen desempeño del área?

**Tabla 14**

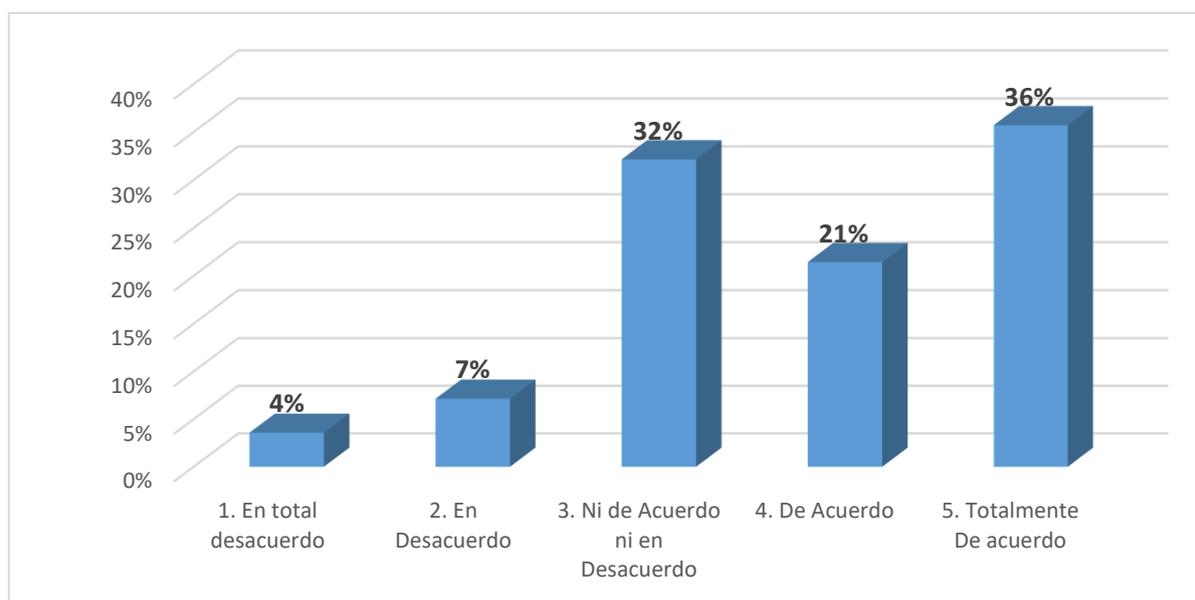
*Apoyo directivo en el desempeño del área*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	1	4%
<b>Desacuerdo</b>	2	7%
<b>Indiferente</b>	9	32%
<b>De acuerdo</b>	6	21%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	10	36%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 14**

*Apoyo directivo en el desempeño del área*



En la Figura 14, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 36% está totalmente de acuerdo que el apoyo Directivo por parte del jefe es importante para el buen desempeño del área, el 21% está de acuerdo, el 32% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

11. ¿Considera que se debe estar capacitado para realizar los trabajos en el área de almacén?

**Tabla 15**

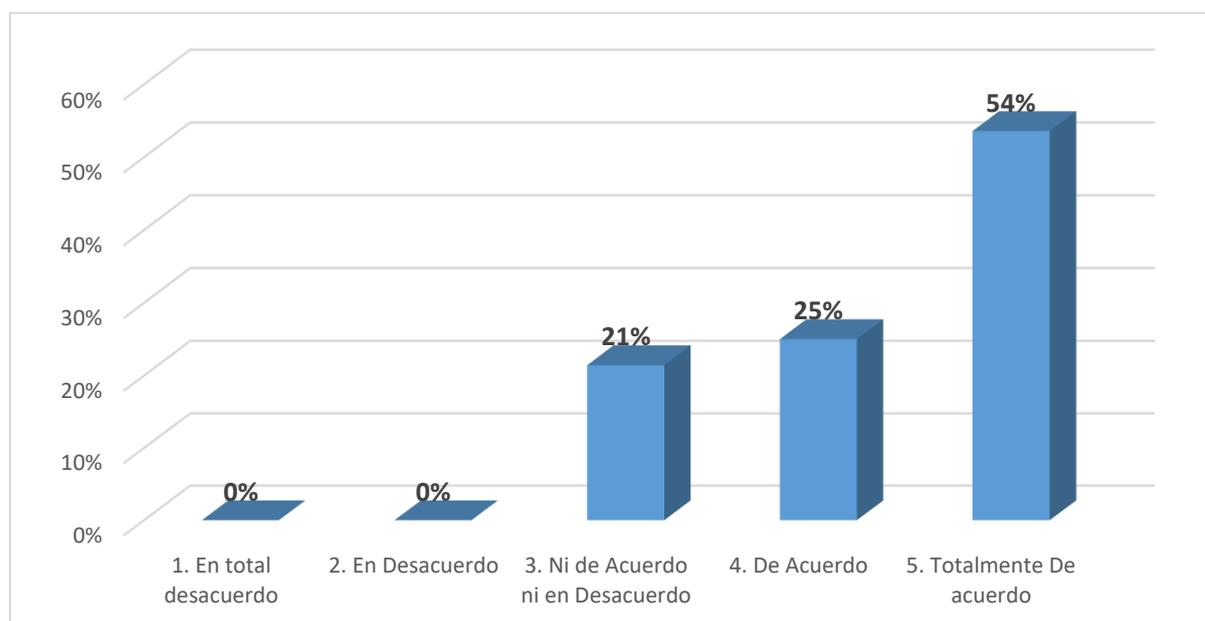
*Capacitación en el área de almacén*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	6	21%
<b>De acuerdo</b>	7	25%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	15	54%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 15**

*Capacitación en el área de almacén*



En la Figura 15, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 54% está totalmente de acuerdo que se debe estar capacitado para realizar los trabajos en el área de almacén, el 25% está de acuerdo, el 21% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

12. ¿Cree usted que es importante valorar las opiniones y sugerencias del personal para mejorar el desempeño del área?

**Tabla 16**

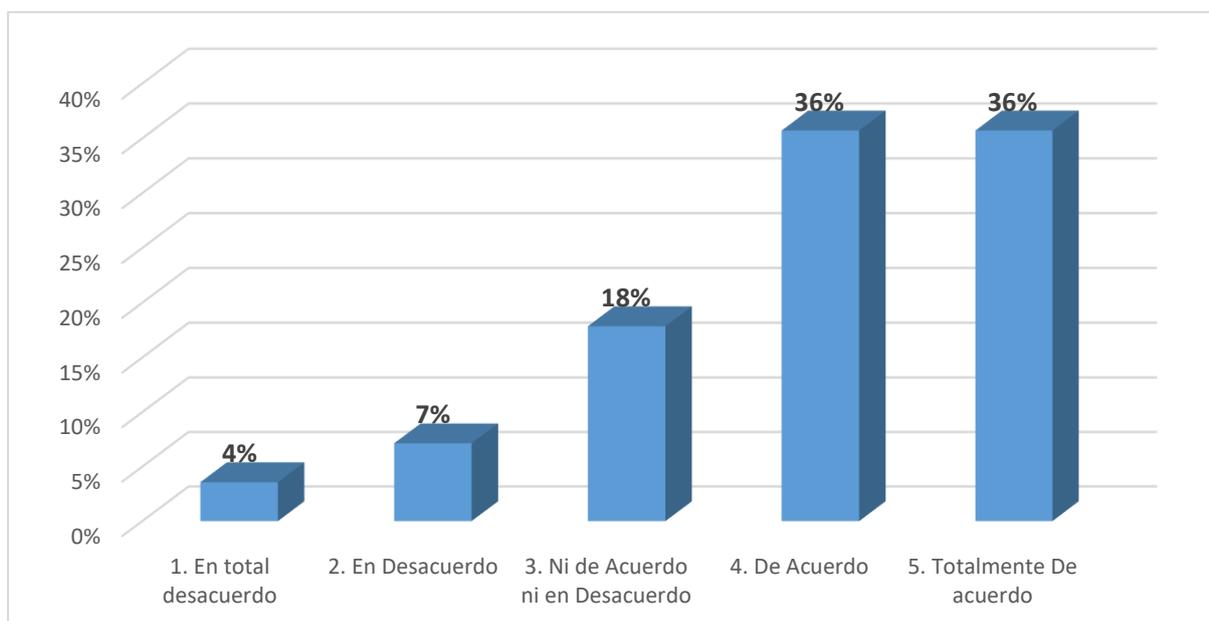
*Importancia de las opiniones del personal*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	1	4%
<b>Desacuerdo</b>	2	7%
<b>Indiferente</b>	5	18%
<b>De acuerdo</b>	10	36%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	10	36%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 16**

*Importancia de las opiniones del personal*



En la Figura 16, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 36% está totalmente de acuerdo que es importante valorar las opiniones y sugerencias del personal para mejorar el desempeño del área, el 36% está de acuerdo, el 18% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 7% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

13. ¿Cree usted que su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud?

**Tabla 17**

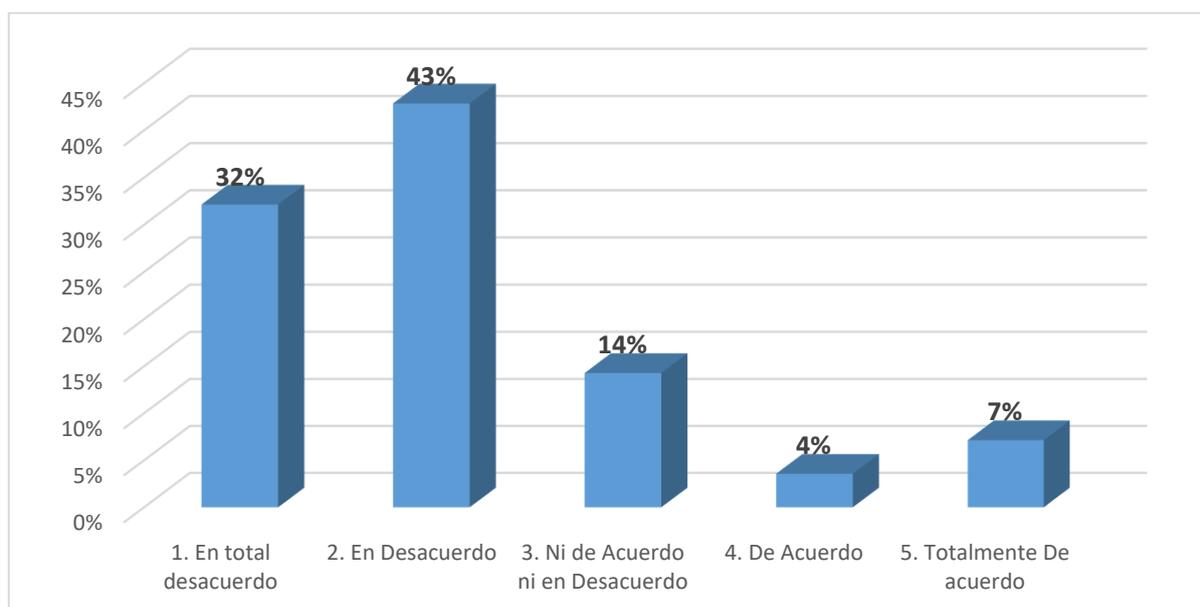
*Trabajo y consecuencias en la salud*

<b>Escala</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En total desacuerdo</b>	9	32%
<b>Desacuerdo</b>	12	43%
<b>Indiferente</b>	4	14%
<b>De acuerdo</b>	1	4%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 17**

*Trabajo y consecuencias en la salud*



En la Figura 17, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 7% está totalmente de acuerdo que el trabajo tiene consecuencias negativas para la salud, el 4% está de acuerdo, el 14% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 43% está en desacuerdo y el 32% está totalmente en desacuerdo.

14. ¿Cree que es importante que se precise las órdenes a realizar en el área de almacén para obtener un buen resultado?

**Tabla 18**

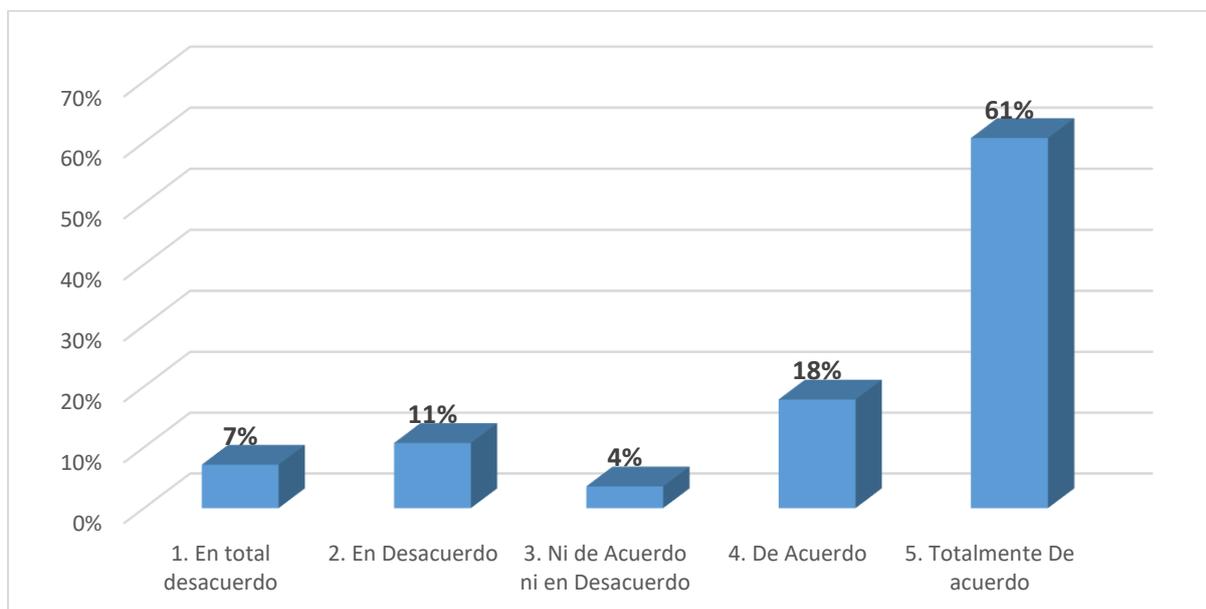
*Seguir órdenes en el área de almacén*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	2	7%
<b>Desacuerdo</b>	3	11%
<b>Indiferente</b>	1	4%
<b>De acuerdo</b>	5	18%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	17	61%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 18**

*Seguir órdenes en el área de Almacén*



En la Figura 18, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 61% está totalmente de acuerdo que es importante que se precise las órdenes a realizar en el área de almacén para obtener un buen resultado, el 18% está de acuerdo, el 4% de la está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

15. ¿Cree usted que su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud?

**Tabla 19**

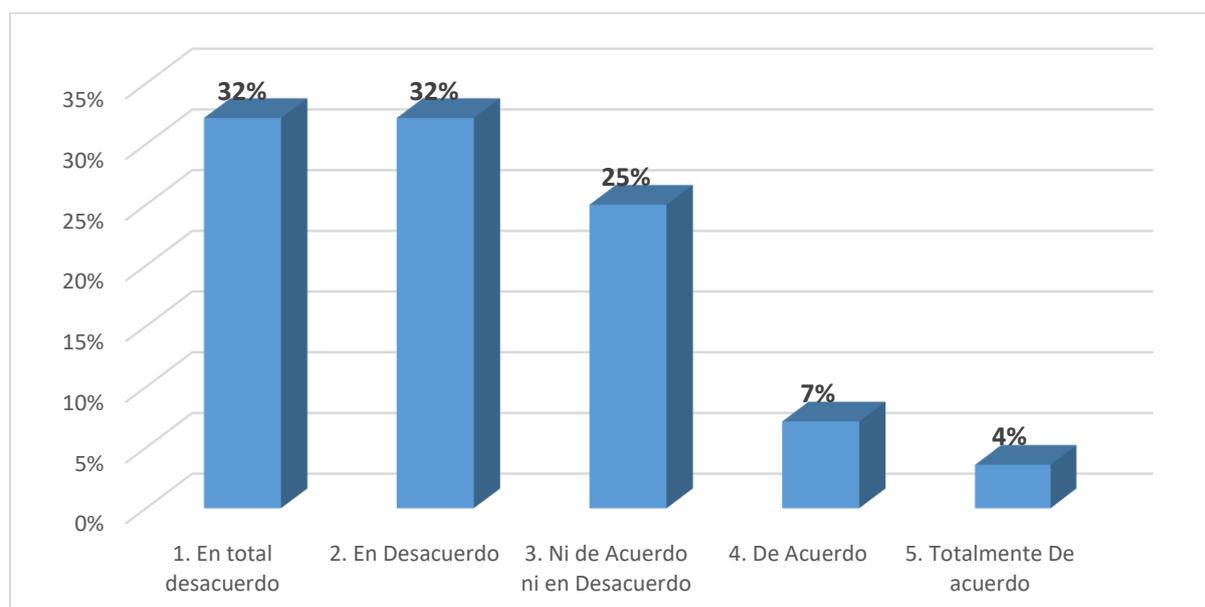
*El trabajo y consecuencia negativas en la salud*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	9	32%
<b>Desacuerdo</b>	9	32%
<b>Indiferente</b>	7	25%
<b>De acuerdo</b>	2	7%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	1	4%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 19**

*El trabajo y consecuencia negativas en la salud*



En la Figura 19, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 4% está totalmente de acuerdo que el trabajo en el área de almacén tiene consecuencias negativas para la salud, el 7% está de acuerdo, el 25% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32% está en desacuerdo y el 32% está totalmente en desacuerdo.

16. ¿Considera que la empresa trata mejor la calidad de vida del personal de almacén?

**Tabla 20**

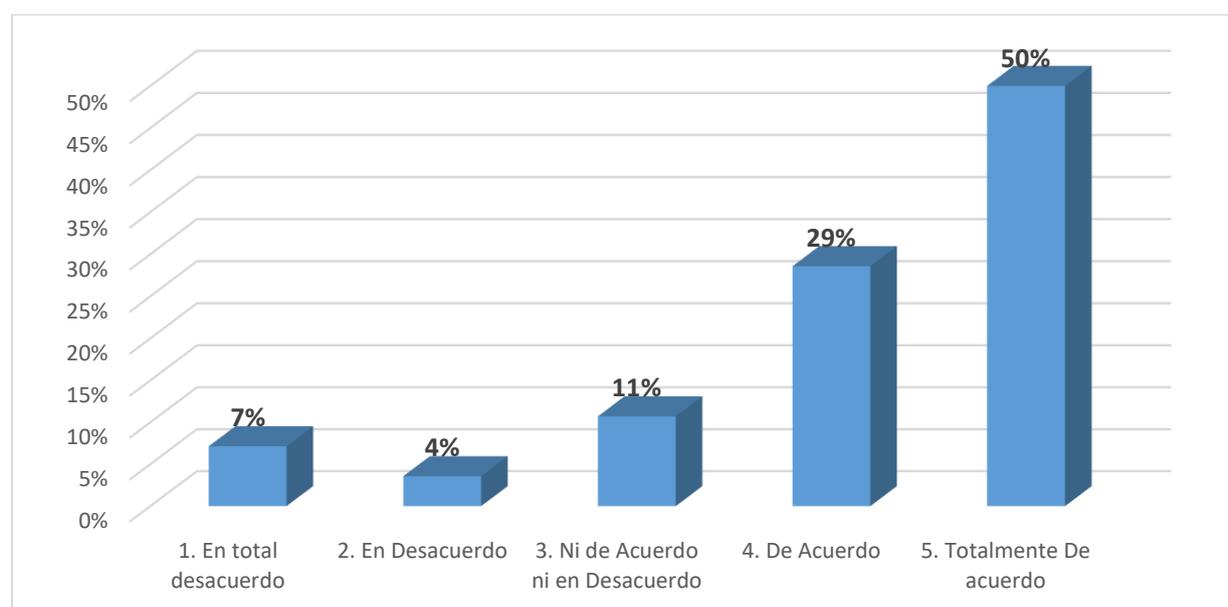
*Empresa y la calidad de vida del personal*

Escala	Número	Porcentaje
En total desacuerdo	2	7%
Desacuerdo	1	4%
Indiferente	3	11%
De acuerdo	8	29%
Totalmente de acuerdo	14	50%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 20**

*Empresa y la calidad de vida del personal*



En la Figura 20, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 50% está totalmente de acuerdo que la empresa trata mejor la calidad de vida de personal de almacén, el 29% está de acuerdo, el 11% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

17. ¿Considerar que debe de existir políticas de promoción para incentivar al personal del área?

**Tabla 21**

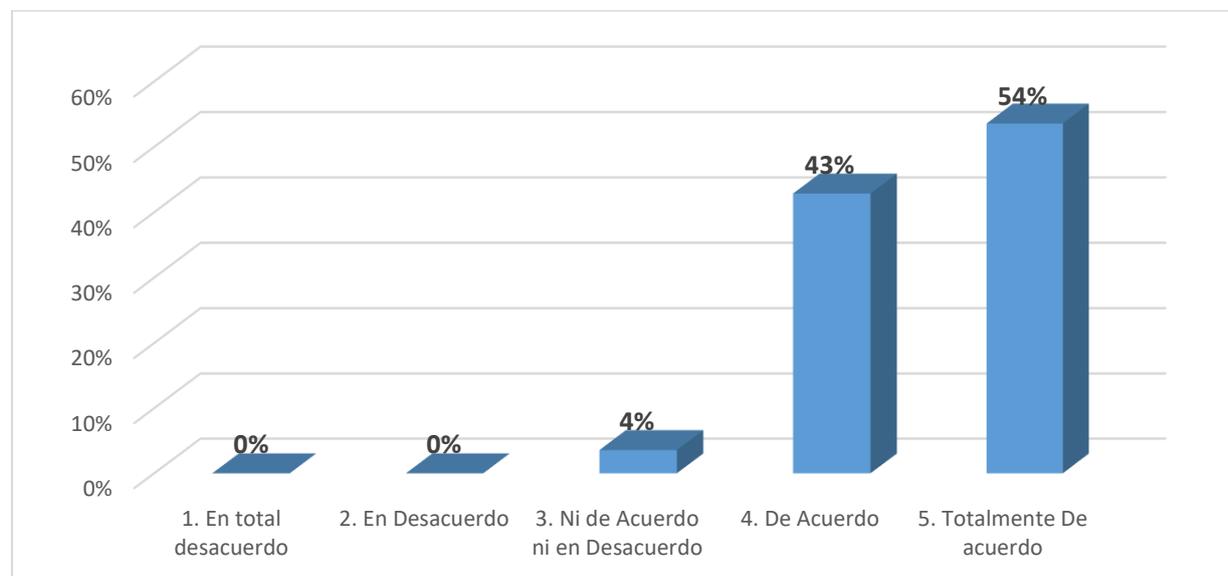
*Políticas e incentivos del personal del almacén*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	0	0%
<b>Desacuerdo</b>	0	0%
<b>Indiferente</b>	1	4%
<b>De acuerdo</b>	12	43%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	15	54%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 21**

*Políticas e incentivos del personal del almacén*



En la Figura 21, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 54% está totalmente de acuerdo que se debe existir políticas de promoción para incentivar al personal del área, el 43% está de acuerdo, el 4% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 0% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

18. ¿Considera importante que se debe realizar reconocimientos al desempeño laboral del personal del área?

**Tabla 22**

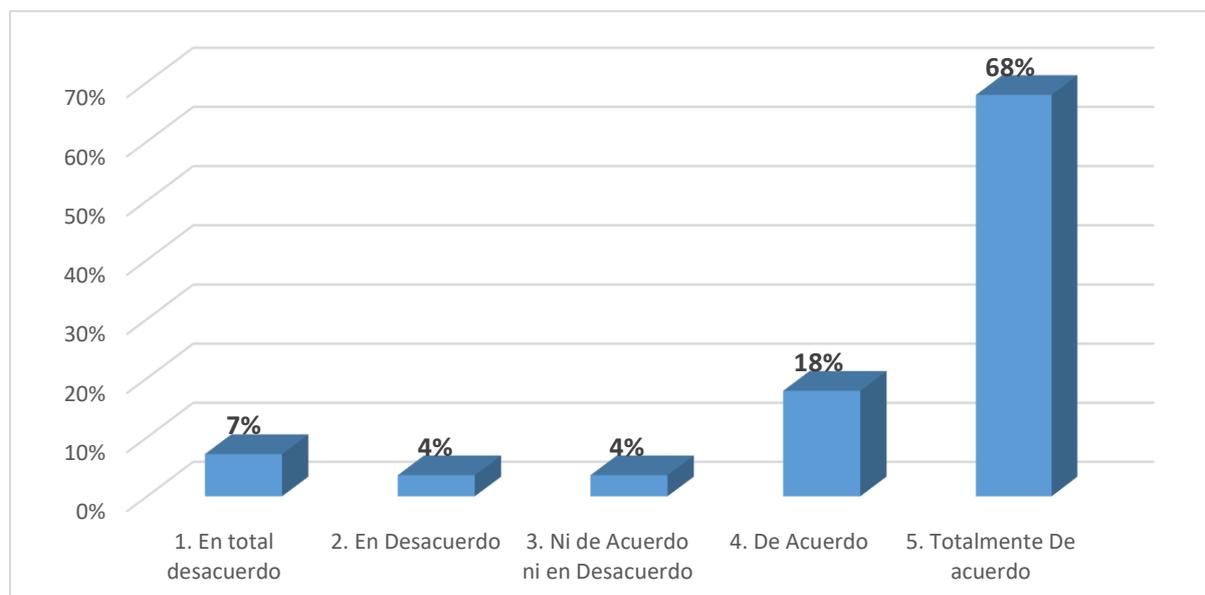
*Importancia de reconocimientos en el desempeño*

Escala	Número	Porcentaje
<b>En total desacuerdo</b>	2	7%
<b>Desacuerdo</b>	1	4%
<b>Indiferente</b>	1	4%
<b>De acuerdo</b>	5	18%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	19	68%
<b>TOTAL</b>	28	100%

Fuente: Elaboración propia en base a resultado de la encuesta.

**Figura 22**

*Importancia de reconocimientos en el desempeño*



En la Figura 22, se advierte sobre un 100% de la encuesta, el 68% está totalmente de acuerdo que es importante que se deba realizar reconocimientos al desempeño laboral del personal de almacén, el 18% está de acuerdo, el 4% de está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4% está en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo.

## 4.2 Contrastación de hipótesis e interpretación

Para el caso de estudio aplicaremos la prueba de Chi – Cuadrado.

Nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$

La fórmula de chi-Cuadrado es la siguiente:

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

$f_o$  = Frecuencia Observada.

$f_e$  = Frecuencia Esperada.

$\Sigma$  = Sumatoria

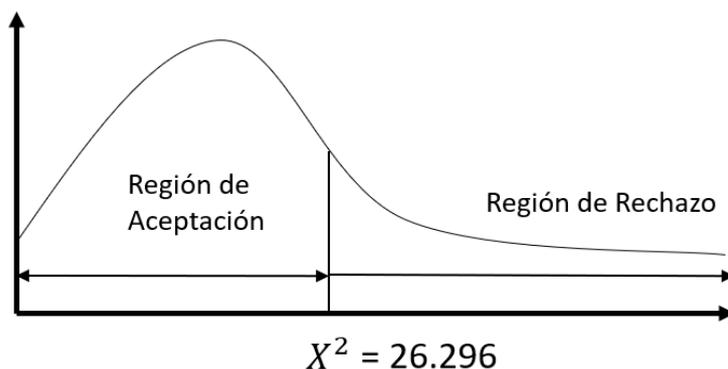
A	B	C	D	E	n1
F	G	H	I	J	n2
K	L	M	N	O	n3
P	Q	R	S	T	n4
U	V	W	X	Y	n5
n6	n7	n8	n9	n10	N

El cálculo de la frecuencia esperada es la siguiente:

$A = \frac{(n1 \times n6)}{n}$	$B = \frac{(n1 \times n7)}{n}$	$C = \frac{(n1 \times n8)}{n}$	$D = \frac{(n1 \times n9)}{n}$	$E = \frac{(n1 \times n10)}{n}$
$F = \frac{(n2 \times n6)}{n}$	$G = \frac{(n2 \times n7)}{n}$	$H = \frac{(n2 \times n8)}{n}$	$I = \frac{(n2 \times n9)}{n}$	$J = \frac{(n2 \times n10)}{n}$
$K = \frac{(n3 \times n6)}{n}$	$L = \frac{(n3 \times n7)}{n}$	$M = \frac{(n3 \times n8)}{n}$	$N = \frac{(n3 \times n9)}{n}$	$O = \frac{(n3 \times n10)}{n}$
$P = \frac{(n4 \times n6)}{n}$	$Q = \frac{(n4 \times n7)}{n}$	$R = \frac{(n4 \times n8)}{n}$	$S = \frac{(n4 \times n9)}{n}$	$T = \frac{(n4 \times n10)}{n}$
$U = \frac{(n5 \times n6)}{n}$	$V = \frac{(n5 \times n7)}{n}$	$W = \frac{(n5 \times n8)}{n}$	$X = \frac{(n5 \times n9)}{n}$	$Y = \frac{(n5 \times n10)}{n}$

### Regla de rechazo:

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:  $X^2 (0.05, 16) = 26.296$



### Primer Hipótesis específica

La planificación y organización de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

### Hipótesis Nula

$H_0$  = La planificación y organización de la gestión de almacén no influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

### Hipótesis Alternativa

$H_1$  = La planificación y organización de la gestión de almacén si influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados

**Decisión:** Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

### Tabla 23

*Frecuencia observada - Primera hipótesis específica*

	Pregunta1. ¿Cree usted que se debe dar importancia al proceso de planeación del área de almacén?						
Pregunta 10. ¿Considera usted que el apoyo Directivo por parte de su jefe es importante para el buen desempeño del área?		En total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	En total desacuerdo	1	0	0	0	0	1
	Desacuerdo	0	1	0	0	1	2
	Indiferente	0	1	5	1	2	9
	De acuerdo	0	0	1	1	4	6
	Totalmente de acuerdo	0	0	4	5	1	10
	Total	1	2	10	7	8	28

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 24***Frecuencia esperada - Primera hipótesis específica*

		Pregunta1. ¿Cree usted que se debe dar importancia al proceso de planeación del área de almacén?					
Pregunta 10. ¿Considera usted que el apoyo Directivo por parte de su jefe es importante para el buen desempeño del área?		En total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	En total desacuerdo	0.04	0.07	0.36	0.25	0.29	1.00
	Desacuerdo	0.07	0.14	0.71	0.50	0.57	2.00
	Indiferente	0.32	0.64	3.21	2.25	2.57	9.00
	De acuerdo	0.21	0.43	2.14	1.50	1.71	6.00
	Totalmente de acuerdo	0.36	0.71	3.57	2.50	2.86	10.00
	Total	1.00	2.00	10.00	7.00	8.00	28.00

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 25***Calculo - Primera hipótesis específica*

No	$f_0$	$f_e$	$(f_0 - f_e)$	$(f_0 - f_e)^2$	$\frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$
1	1	0.04	0.96	0.93	26.04
2	0	0.07	-0.07	0.01	0.07
3	0	0.36	-0.36	0.13	0.36
4	0	0.25	-0.25	0.06	0.25
5	0	0.29	-0.29	0.08	0.29
6	0	0.07	-0.07	0.01	0.07
7	1	0.14	0.86	0.73	5.14
8	0	0.71	-0.71	0.51	0.71
9	0	0.50	-0.50	0.25	0.50
10	1	0.57	0.43	0.18	0.32
11	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
12	1	0.64	0.36	0.13	0.20
13	5	3.21	1.79	3.19	0.99
14	1	2.25	-1.25	1.56	0.69
15	2	2.57	-0.57	0.33	0.13
16	0	0.21	-0.21	0.05	0.21
17	0	0.43	-0.43	0.18	0.43
18	1	2.14	-1.14	1.31	0.61
19	1	1.50	-0.50	0.25	0.17
20	4	1.71	2.29	5.22	3.05
21	0	0.36	-0.36	0.13	0.36

22	0	0.71	-0.71	0.51	0.71
23	4	3.57	0.43	0.18	0.05
24	5	2.50	2.50	6.25	2.50
25	1	2.86	-1.86	3.45	1.21
Total General					45.38

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

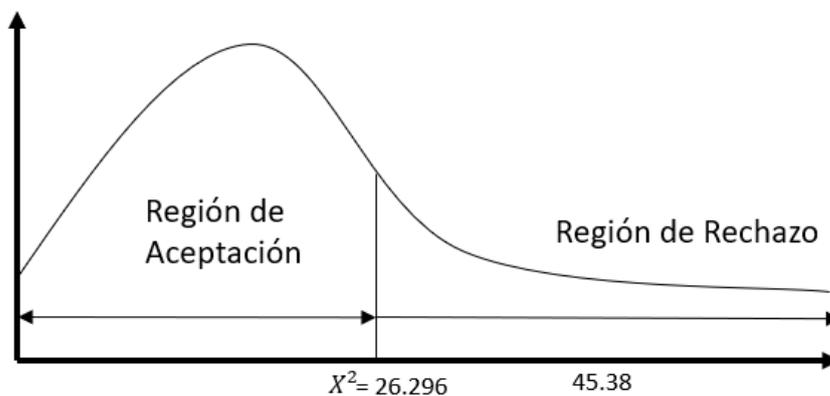
Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$



Se obtiene un valor para  $X^2$  calculada igual a 45.38, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En la gráfica, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en este caso se rechaza la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “La planificación y organización de la gestión de almacén no influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados” y se acepta la primera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “La planificación y organización de la gestión de almacén si influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados”.

### Segunda hipótesis específica

La Dirección de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados.

### Hipótesis nula

$H_0$  = La Dirección de la gestión de almacén no influye significativamente en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados.

### Hipótesis alternativa

$H_1$  = La Dirección de la gestión de almacén si influye significativamente en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados.

**Decisión:** Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

**Tabla 26**

*Frecuencia observada - Segunda hipótesis específica*

		Pregunta 4. ¿Considera importante la comunicación del área de almacén con otras áreas de la empresa?					
Pregunta 14. ¿Cree que es importante que se precise las órdenes a realizar en el área de almacén para obtener un buen resultado?		En total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total mente de acuerdo	Total
	En total desacuerdo	0	1	0	0	1	2
	Desacuerdo	1	0	0	0	2	3
	Indiferente	0	0	0	0	1	1
	De acuerdo	1	0	2	1	1	5
	Totalmente de acuerdo	0	0	1	7	9	17
	Total	2	1	3	8	14	28

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 27**

*Frecuencia esperada - Segunda hipótesis específica*

		Pregunta 4. ¿Considera importante la comunicación del área de almacén con otras áreas de la empresa?					
Pregunta 14. ¿Cree que es importante que se precise las órdenes a		En total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total mente de acuerdo	Total
	En total desacuerdo	0.14	0.07	0.21	0.57	1.00	2.00

realizar en el área de almacén para obtener un buen resultado?	Desacuerdo	0.21	0.11	0.32	0.86	1.50	3.00
	Indiferente	0.07	0.04	0.11	0.29	0.50	1.00
	De acuerdo	0.36	0.18	0.54	1.43	2.50	5.00
	Totalmente de acuerdo	1.21	0.61	1.82	4.86	8.50	17.00
	Total	2.00	1.00	3.00	8.00	14.00	28.00

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 28**

*Calculo - Segunda hipótesis específica*

No	$f_0$	$f_e$	$(f_0 - f_e)$	$(f_0 - f_e)^2$	$\frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$
1	0	0.14	-0.14	0.02	0.14
2	1	0.07	0.93	0.86	12.07
3	0	0.21	-0.21	0.05	0.21
4	0	0.57	-0.57	0.33	0.57
5	1	1.00	0.00	-	0.00
6	1	0.21	0.79	0.62	2.88
7	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
8	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
9	0	0.86	-0.86	0.73	0.86
10	2	1.50	0.50	0.25	0.17
11	0	0.07	-0.07	0.01	0.07
12	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
13	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
14	0	0.29	-0.29	0.08	0.29
15	1	0.50	0.50	0.25	0.50
16	1	0.36	0.64	0.41	1.16
17	0	0.18	-0.18	0.03	0.18
18	2	0.54	1.46	2.14	4.00
19	1	1.43	-0.43	0.18	0.13
20	1	2.50	-1.50	2.25	0.90
21	0	1.21	-1.21	1.47	1.21
22	0	0.61	-0.61	0.37	0.61
23	1	1.82	-0.82	0.67	0.37
24	7	4.86	2.14	4.59	0.95
25	9	8.50	0.50	0.25	0.03
Total General					27.87

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

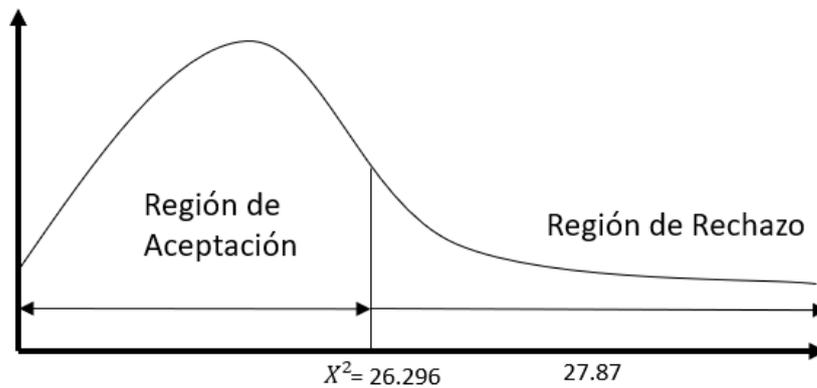
Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 26.296$$



Se obtiene un valor para  $X^2$  calculada igual a 27.87, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En la gráfica, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en este caso se rechaza la segunda hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “La Dirección de la gestión de almacén no influye significativamente en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados”, y se acepta la segunda hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “La Dirección de la gestión de almacén si influye significativamente en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados”.

### Tercera hipótesis específica

El control de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

### Hipótesis nula

$H_0$  = El control de la gestión de almacén no influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

### Hipótesis alternativa

$H_1$  = El control de la gestión de almacén si influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

**Decisión:** Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

**Tabla 29***Frecuencia observada - Tercera hipótesis específica*

		Pregunta 8. ¿Considerar importante la supervisión del personal para mejorar el desempeño?					
Pregunta 18. ¿Considera importante que se debe realizar reconocimientos al desempeño laboral del personal del área?		En total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	En total desacuerdo	1	0	0	0	1	2
	Desacuerdo	0	0	1	0	0	1
	Indiferente	0	1	0	0	0	1
	De acuerdo	0	1	0	1	3	5
	Totalmente de acuerdo	0	1	2	1	15	19
	Total	1	3	3	2	19	28

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 30***Frecuencia esperada - Tercera hipótesis específica*

		Pregunta 8. ¿Considerar importante la supervisión del personal para mejorar el desempeño?					
Pregunta 18. ¿Considera importante que se debe realizar reconocimientos al desempeño laboral del personal del área?		En total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	En total desacuerdo	0.07	0.21	0.21	0.14	1.36	2.00
	Desacuerdo	0.04	0.11	0.11	0.07	0.68	1.00
	Indiferente	0.04	0.11	0.11	0.07	0.68	1.00
	De acuerdo	0.18	0.54	0.54	0.36	3.39	5.00
	Totalmente de acuerdo	0.68	2.04	2.04	1.36	12.89	19.00
	Total	1.00	3.00	3.00	2.00	19.00	28.00

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 31***Calculo - Tercera hipótesis específica*

No	$f_0$	$f_e$	$(f_0 - f_e)$	$(f_0 - f_e)^2$	$\frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$
1	1	0.07	0.93	0.86	12.07
2	0	0.21	-0.21	0.05	0.21
3	0	0.21	-0.21	0.05	0.21

4	0	0.14	-0.14	0.02	0.14
5	1	1.36	-0.36	0.13	0.09
6	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
7	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
8	1	0.11	0.89	0.80	7.44
9	0	0.07	-0.07	0.01	0.07
10	0	0.68	-0.68	0.46	0.68
11	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
12	1	0.11	0.89	0.80	7.44
13	0	0.11	-0.11	0.01	0.11
14	0	0.07	-0.07	0.01	0.07
15	0	0.68	-0.68	0.46	0.68
16	0	0.18	-0.18	0.03	0.18
17	1	0.54	0.46	0.22	0.40
18	0	0.54	-0.54	0.29	0.54
19	1	0.36	0.64	0.41	1.16
20	3	3.39	-0.39	0.15	0.05
21	0	0.68	-0.68	0.46	0.68
22	1	2.04	-1.04	1.07	0.53
23	2	2.04	-0.04	0.00	0.00
24	1	1.36	-0.36	0.13	0.09
25	15	12.89	2.11	4.44	0.34
Total General					33.37

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

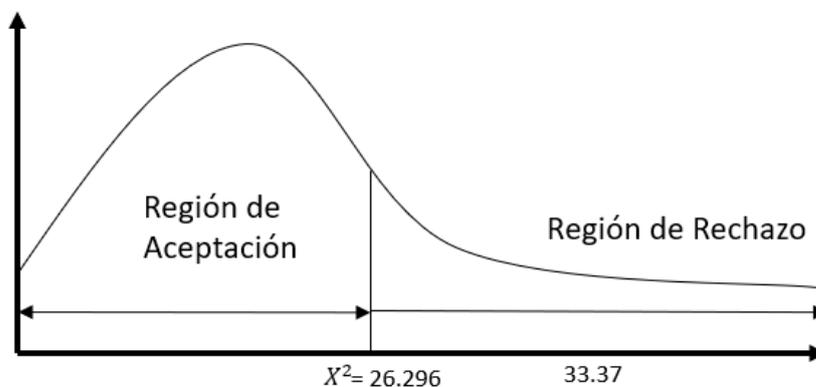
Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$



Se obtiene un valor para  $X^2$  calculada igual a 33.37, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En el gráfico observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en este caso

se rechaza la tercera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “El control de la gestión de almacén no influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados”, y se acepta la tercera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): “El control de la gestión de almacén si influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados”.

### Hipótesis general

La gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

### Hipótesis nula

$H_0$  = La gestión de almacén no influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

### Hipótesis alternativa

$H_1$  = La gestión de almacén si influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.

**Decisión:** Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas.

### Tabla 32

*Frecuencia observada para la hipótesis general*

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	1	2	10	7	8	28
Pregunta 10	1	2	9	6	10	28
Pregunta 4	2	1	3	8	14	28
Pregunta 14	2	3	1	5	17	28
Pregunta 8	1	3	3	2	19	28
Pregunta 18	2	1	1	5	19	28
Total	9	12	27	33	87	168

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 33***Frecuencia esperada para la hipótesis general*

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	1.50	2.00	4.50	5.50	14.50	28.00
Pregunta 10	1.50	2.00	4.50	5.50	14.50	28.00
Pregunta 4	1.50	2.00	4.50	5.50	14.50	28.00
Pregunta 14	1.50	2.00	4.50	5.50	14.50	28.00
Pregunta 8	1.50	2.00	4.50	5.50	14.50	28.00
Pregunta 18	1.50	2.00	4.50	5.50	14.50	28.00
Total	9.00	12.00	27.00	33.00	87.00	168.00

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 34***Calculo para la hipótesis general*

No	$f_0$	$f_e$	$(f_0 - f_e)$	$(f_0 - f_e)^2$	$\frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$
1	1	1.50	-0.50	0.25	0.17
2	2	2.00	0.00	-	0.00
3	10	4.50	5.50	30.25	6.72
4	7	5.50	1.50	2.25	0.41
5	8	14.50	-6.50	42.25	2.91
6	1	1.50	-0.50	0.25	0.17
7	2	2.00	0.00	-	0.00
8	9	4.50	4.50	20.25	4.50
9	6	5.50	0.50	0.25	0.05
10	10	14.50	-4.50	20.25	1.40
11	2	1.50	0.50	0.25	0.17
12	1	2.00	-1.00	1.00	0.50
13	3	4.50	-1.50	2.25	0.50
14	8	5.50	2.50	6.25	1.14
15	14	14.50	-0.50	0.25	0.02
16	2	1.50	0.50	0.25	0.17
17	3	2.00	1.00	1.00	0.50
18	1	4.50	-3.50	12.25	2.72
19	5	5.50	-0.50	0.25	0.05
20	17	14.50	2.50	6.25	0.43
21	1	1.50	-0.50	0.25	0.17
22	3	2.00	1.00	1.00	0.50
23	3	4.50	-1.50	2.25	0.50

24	2	5.50	-3.50	12.25	2.23
25	19	14.50	4.50	20.25	1.40
26	2	1.50	0.50	0.25	0.17
27	1	2.00	-1.00	1.00	0.50
28	1	4.50	-3.50	12.25	2.72
29	5	5.50	-0.50	0.25	0.05
30	19	14.50	4.50	20.25	1.40
Total General					32.13

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

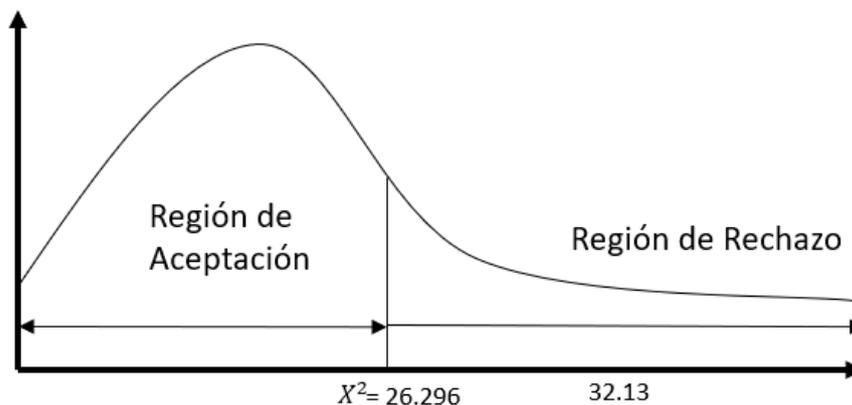
Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$



Se obtiene un valor para  $X^2$  calculada igual a 32.13, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En el gráfico, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en este caso se rechaza la hipótesis general ( $H_0$ ): “La gestión de almacén no influye significativamente en la Calidad de vida profesional de sus empleados.”, y se acepta la hipótesis general ( $H_1$ ): “La gestión de almacén si influye significativamente en la Calidad de vida profesional de sus empleados”.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de análisis e interpretación de los datos del presente caso de estudio, se ha podido demostrar que la gestión de almacén influye en la calidad profesional de sus empleados. Considerando un porcentaje de aprobación del (89%) por las actividades que realiza los empleados en el área de almacén, el nivel de trabajo realizado, las horas dedicadas al trabajo y horas adicionales a resolver los problemas del área, de esta manera existe una participación importante en el área.

Existe un porcentaje de 15% que se encuentran pendiente a los cambios positivos que puedan presentarse en el área, a medidas que se reportan las incidencias presentadas, las soluciones propuestas y el equipo responsable en darle solución para que puedan ser promovidos o considerados en un aumento de sus remuneraciones.

El equipo de almacén responsable de la buena atención de las demás áreas, propone mejoras en el área para que la influencia en el área sea positiva y elimine el estrés laboral, implementar soluciones tecnológicas que puedan aportar para darle una pronta solución y los niveles de capacitación y propuesta de iniciativas de soluciones para cumplir con un trabajo eficiente.

Por ello se ha planteado realizar actividades de capacitación, relevamiento, inducción constante y plena para que el equipo de almacén se sienta apoyado por la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de haber concluido con el marco teórico y hallado resultados en base a la aplicación del cuestionario, se mencionan algunas conclusiones, que a mi criterio son las más importantes:

- 6.1 Se concluye que la gestión de almacén influye en la Calidad de vida profesional de su personal; por la razón que se ha validado que existen mejoras que se deben atender en el área de almacén como son el sistema informático y el flujo de recuperación de equipos tecnológicos; para lograr un bienestar en el área.
- 6.2 La planificación y organización cumplen un papel importante en el área de almacén, se debe plantear políticas de mejora en el área analizando el proceso de almacén e identificar los errores presentados como: (Sistema de información desactualizado, falta de capacitación, compartir el conocimiento, empoderamiento) con ello se propone plantear política de incentivos para que todo el equipo se encuentre comprometido con el cambio de la mejora del área de almacén.
- 6.3 Se debe replantear la Dirección de la gestión de almacén, proporcionando políticas de capacitación, líneas de carrera e incentivos; los jefes de almacén deben entender que la principal materia prima para la organización es su equipo humano que es el responsable de asignar resultados positivos al área de almacén y a la empresa.
- 6.4 Con respecto al Control de la gestión de almacén, se debe mantener políticas que eliminen en lo posible el error entre el inventario en el sistema de información y el físico; control en salida de los materiales y donde se encuentran para tener un adecuado y pronta acción para su recuperación y evitar de esta forma perdida y costo para la empresa; adicional de horas extras al personal de almacén.
- 6.5 Se ha demostrado que “La gestión de almacén influye significativamente en la Calidad de vida profesional de sus empleados.”, declaración sostenida en los resultados estadísticos obtenidos donde según el resultado del chi cuadrada ( $X^2$ ) la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 32).
- 6.6 Se ha determinado que “La planificación y organización de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus

empleados.”, declaración sostenida en los resultados estadísticos obtenidos donde según el resultado del chi cuadrada ( $X^2$ ) la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N°23).

- 6.7 Se ha analizado que “La Dirección de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados”, declaración sostenida en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada ( $X^2$ ) la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 26).
- 6.8 Se ha evaluado que “El control de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados”, declaración sostenida en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada ( $X^2$ ) la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 29).

## VII. RECOMENDACIONES

Basado en las conclusiones expuestas, a continuación, se describen algunas recomendaciones a continuación:

- 7.1 Se debe implementar la integración de las áreas de la empresa con el área de almacén para el manejo e intercambio de información, de esta forma coordinar estrategias de ventas que permitan enfocar en los inventarios existentes.
- 7.2 Se debe impulsar un clima organizacional basado en los principios de la mejora continua, que permita la generación de nuevas propuestas e involucre la participación de todos los empleados de almacén, fomentando la contribución de los mismos a la detección y solución de los problemas percibidos en el área.
- 7.3 Se debe implementar indicadores que permitan medir la gestión del tiempo en la unidad de almacén, de tal forma que se pueda mejorar continuamente. Así mismo se debe buscar una mejora continua en los procesos de atención a los usuarios.
- 7.4 Es recomendable que exista un control adecuado en cada una de las áreas y tareas del almacén, donde se verifique los logros y se alerte si existe inconsistencia en cada una de las actividades, de esa manera corregirlas y perfeccionarlas.
- 7.5 Se deben establecer cláusulas en el contrato del servicio de larga distancia que permita tener un mayor control de los equipos que se asigne al cliente y tener controlado la recuperación del mismo. En todo caso establecer penalidades al cliente y al vendedor en caso el equipo no sea devuelto cuando finaliza el contrato.
- 7.6 Establecer políticas de mejora en la gestión de almacén, que permita brindar un desarrollo profesional a los empleados que conforman el área, así como también se permita realizar por parte del equipo de recursos humanos el desarrollo de competencias y clima laboral.

## VIII. REFERENCIAS

- Acevedo, J. A. (1997). *Rediseño de los sistemas logísticos para competir con éxito*. Fondo Rotatorio Armada Nacional.
- Albanesi de Nasetta, S. y Nasetta, P. (2011). Calidad de vida profesional en médicos en Cuyo. *Revista Alcmeon*, 16(4), 387-395.
- Alberto, A. E. (2010). Gestión de almacén y tecnologías de la información y comunicación (tic). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171  
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a09.pdf>.
- Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos – Gestión por competencias - Nueva edición*. Granica S.A.
- Anaya, J. (2007). *Logística Integral: La gestión Operativa de la Empresa*. ESIC Editorial.
- Anderson, D. (2002). *Procurement of Logistics Services: A Minute work or a Multiyear Project*. European Journal of Purchasing & Supply Management.
- Ballou, H. (2004). *Logística: Administración de la Cadena de Suministro*. Ed. Pearson Educación.
- Ballou, R. (1999). *Business Logistic Management. Planing, organizing and controlling the supply Chain*. (4ta ed.). Prentice Hall.
- Bowersox, J. C. (1986). *Logistical Management. A system integration of physical distribution, manufacturing support and materials procurement*. (3ra ed.). Macmillan Pub Co.
- Cabezas, C. (1998). *Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional*. *Revista Formación Médica Continuada*, 5, 491-492.
- Cabezas, C. (2000). *La calidad de vida de los profesionales*. *Revista Formación Médica Continuada*, 7, 53-68.
- Campbell, A. (1981). *The sense of well-being in America*. McGraw-Hill.

- Cárdenas, D. (2017). *Logística de operaciones: Integrando las decisiones estratégicas para la competitividad*. *Revista Cubana de Ingeniería*, 28(1), 37-41. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4786815.pdf>
- Carrasco, J. (2000). *Evolución de los enfoques y conceptos de la logística "Su impacto en la dirección y la gestión de las organizaciones*. *Economía Industrial*, 17-34.
- Casanova, A. (2000). *Logística Empresarial*. Gestión 2000.
- Christopher, M. (1994). *Logística y abastecimiento*. Ed. Folio.
- Correa Espinal, A.A. (2017). Gestión de almacén y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231070139X?via%3Dihub>
- Edward, F. (2002). *Supply Chain Strategy: The Logistics of Supply Chain Management*. Universidad de California. McGraw-Hill
- Fernandez Araque, A., Cuairan Sola, M. y Cuberlo Rodriguez, R. (2016). *Calidad de vida profesional de enfermería en urgencias de un hospital de referencia*. *Enfermería global*, 15, 376-385.
- García, J. (12 de marzo de 2017). *Logística una herramienta en los negocios*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/canales2/marketing/1/logherr.htm>
- García, S. & González, J. (1995). *Factores de motivación de los profesionales de la salud en atención primaria*. *Revista de Formación Médica Continuada*, 2(1).
- Garrido, S., García, E., Viúdez, I., López, C., Más, E. & Ballarín, M. (2010). *Estudio de la calidad de vida profesional en trabajadores*. *Revista de Calidad Asistencial*, 2, 327-333.
- Handabaka, A. (1993). *La logística comercial internacional. Carga internacional*. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/4380/1/DDMIIND40.pdf>
- Harland, C. L. (1999). Developing the concept of supply strategy. *International Journal of Operations & Production Management*, 650-673.

- Heizer, J. y Render, B. (2008), *Dirección de la producción de operaciones*. Pearson.  
<https://apuntesutnpilar.files.wordpress.com/2014/03/direccic3b3n-de-la-produccic3b3n-y-de-operaciones-d-e-8va-ed-heizer-render-pearson.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación científica*. McGraw-Hill.
- Ibarra, S. (19 de enero de 2017). *Estrategia de Producción. Orígenes, conceptos y definiciones fundamentales*.  
<https://www.monografias.com/trabajos16/estrategia-produccion/estrategia-produccion>
- Lambert, D., Stock, J. R. y Ellram, L.M. (1998). *Fundamentals of logistics management*. McGraw Hill.
- Langley, C. (1986). Evolution logistics concepts. *Journal of Bussines Logistics*, 1-13.
- Losada Romero, A.M. (2013). *Propuesta de reordenamiento del almacén de insumo*. [Tesis de grado]. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.
- Martínez, M. (17 de octubre de 2017). *La logística integral como ventaja competitiva y sistema logístico*. Eumed. <https://www.eumed.net/ce/2013/sistema-logistico.html>
- Mingote, J. (05 de diciembre de 2016). *Síndrome de Burnout o síndrome de desgaste emocional*. ADA. <https://ada.com/es/conditions/burnout/>
- Monterroso, E. (2016). *El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento*. <https://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/logistica.pdf>
- Olivos, P.C. (12 de diciembre 2017). *Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México*. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203.  
[https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72151-0)
- Orduña Aguila, A. (2014). *Cálculo y análisis de los costos de aprovisionamiento en la Empresa Electroquímica de Sagua*. [Tesis de doctorado]. Universidad Central" Marta Abreu" de Las Villas.
- Paz, J. y El Kadi, O. (2017). Comunicación estratégica en su visión gerencial, una herramienta para lograr la autotomía caudal. *REDHECS*, 23(2), 1-26

Tompkins, J. y Smith, J. (1998). *The Warehouse Management Handbook*. (2da ed.).  
Tompkins Press.

Serra, D. (2005). *La logística empresarial en el nuevo milenio*. Editorial 2000.

Vidal, C.J. (2015). *Fundamentos de Control y Gestión de Inventarios*. Universidad  
del Valle.

## IX. ANEXOS

## Anexo A. Matriz de Consistencia

**“GESTIÓN DE ALMACÉN Y LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL DE SUS EMPLEADOS PARA UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES. LIMA-2017”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema Principal</b> ¿En qué medida la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b> 1) ¿En qué medida la planificación y organización de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados? 2) ¿En qué medida la Dirección de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados? 3) ¿En qué medida el control de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar en qué medida la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1) Determinar de qué medida la planificación y organización de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados. 2) Determinar de qué medida la dirección de la gestión de almacén influye en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados. 3) Determinar de qué medida el control de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La gestión de almacén influye significativamente en la Calidad de vida profesional de sus empleados.</p> <p><b>Hipótesis Secundarias</b> 1) La planificación y organización de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados. 2) La dirección de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados. 3) El control de la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> X0: Gestión de almacén.</p> <p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación y organización.</li> <li>Dirección.</li> <li>Control.</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente</b> Y0: Calidad de vida profesional.</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de vida profesional.</li> </ul> <p><b>Ente Interviniente</b> Z0: Empresa de telecomunicaciones.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Aplicada, porque trata de responder a la interrogante formulada sobre la gestión de almacén y la calidad de vida profesional de sus empleados.</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> Descriptivo correlaciona.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental.</p> <p><b>Universo</b> Todo el personal que conforma el área de almacén.</p> <p><b>Población</b> 30 empleados.</p> <p><b>Muestra</b> 28 empleados.</p> <p><b>Técnicas</b> Entrevistas, Encuestas, Análisis Documental.</p> <p><b>Instrumentos</b> Guía de análisis documental, guía de entrevistas, cuestionarios.</p>

## Anexo B. Instrumento de recolección de datos y formación de valores

Estimado Colaborador, estamos haciendo una encuesta con la finalidad de recibir su apreciación sobre si el área de gestión de almacén influye en la calidad de vida profesional del personal de sus empleados, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las siguientes preguntas a continuación.

### I. DATOS GENERALES

Nº FICHA: \_\_\_\_\_

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

3. Empresa Labora: 1 Lima ( ) 2. Ica ( ) 3. Arequipa ( ) 4. Cuzco ( )

4. Sexo: 1. Hombre ( ) 2. Mujer ( )

5. Año de servicio en el área: \_\_\_\_\_

6. Experiencia en el uso del sistema actual: \_\_\_\_\_

7. Cargo Actual: 0. Funcionario ( ) 1. Empleado ( )

### II. CUESTIONARIO

Para efectos del siguiente cuestionario responder de la siguiente manera:

- |                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| 1. En total desacuerdo. | 4. De acuerdo.            |
| 2. Desacuerdo.          | 5. Totalmente de Acuerdo. |
| 3. Indiferente.         |                           |

1.- ¿Cree usted que se debe dar importancia al proceso de planeación del área de almacén?

Respuesta:

2.- ¿Considera que sus actividades en el área de almacén están correctamente definidas?

Respuesta:

3.- ¿Existe coordinación entre su área de trabajo y las otras áreas que conforman la empresa?

Respuesta:

4.- ¿Considera importante la comunicación del área de almacén con otras áreas de la empresa?

Respuesta:

5.- ¿Considera usted que se deben de mejorar las políticas motivacionales del área de almacén?

Respuesta:

6.- ¿Considera importante el valor de decisión de su jefe inmediato?

Respuesta:

7.- ¿Considera usted que es importante su participación en el proceso del control que se aplica en su empresa?

Respuesta:

8.- ¿Considerar importante la supervisión del personal para mejorar el desempeño?

Respuesta:

9.- ¿Considera importante que se debe mantener un estricto control de actividades del área de almacén?

Respuesta:

10. ¿Considera usted que el apoyo Directivo por parte de su jefe es importante para el buen desempeño del área?

Respuesta:

11. ¿Considera que se debe estar capacitado para realizar los trabajo en el área de almacén?

Respuesta:

12. ¿Cree usted que es importante valorar las opiniones y sugerencias del personal para mejorar el desempleo del área?

Respuesta:

13. ¿Cree usted que su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud?

Respuesta:

14. ¿Cree que es importante que se precise las ordenes a realizar en el área de almacén para obtener un buen resultado?

Respuesta:

15. ¿Cree usted que su trabajo tiene consecuencias negativas para su salud?

Respuesta:

16. ¿Considera que la empresa trata mejor la calidad de vida del personal de almacén?

Respuesta:

17. ¿Considerar que debe de existir políticas de promoción para incentivar al personal del área?

Respuesta:

18. ¿Considera importante que se debe realizar reconocimientos al desempeño laboral del personal del área?

Respuesta:

### Anexo C. Definición de términos

- **Metodología:** Hace referencia al camino o al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Alternativamente puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente aplicable a determinado objeto.
- **Logística:** Es la ciencia que comprende todas las actividades y procesos necesarios para administrar, sincronizar la mercancía, de igual modo lidera los procesos de abastecer de manera eficiente, eficaz y oportuna los mercados, su trabajo es supervisar todo lo que conlleve el transporte de un producto o servicio, el control de las vías, y los tiempos de movimiento dentro de un proceso.
- **Clientes actuales:** Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.
- **Metodología:** Hace referencia al camino o al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Alternativamente puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente aplicable a determinado objeto.
- **Clientes potenciales:** Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición

necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro, y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros.

- **Proveedores:** Un proveedor es una persona o empresa que surte o abastece con existencias (artículos), a otras empresas, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta. Estas existencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que compra esos elementos. Los proveedores son una cuenta de pasivo y se encuentra en la parte derecha del balance de situación.
- **Almacenaje:** Se refiere a la administración del espacio físico para el mantenimiento de las existencias, se refiere al diseño y gestión operativa de los almacenes, de las diferentes herramientas y tecnologías que deben utilizarse para optimizar la operación.
- **Aprovisionamiento:** considerada esta función como una prolongación de la función de compras, siendo esta la responsable de la selección de proveedores y las relaciones con los mismos, lo que repercute de forma importante sobre la función de aprovisionamiento, la cual es responsable de los flujos de entrada de mercancías.
- **Análisis logístico:** Uso del método analítico y cuantitativo para comprender, predecir y perfeccionar los procesos logísticos; se responsabiliza de compilar datos, analizar resultados, identificar problemas y producir recomendaciones de soporte al gerenciamiento logístico.
- **Canal de distribución:** Conducto a través del cual se desplazan los productos desde su punto de producción hasta los consumidores. Son grupos de individuos y organizaciones que dirigen el flujo de productos a los consumidores.

- **Costos de almacenamiento:** Los costos de almacenamiento, de mantenimiento o de posesión del stock, incluyen todos los costos directamente relacionados con la titularidad de los inventarios como: costos financieros de las existencias, gastos del almacén, seguros, deterioros, pérdidas y degeneración de la mercancía.
- **Distribución:** Es el instrumento de marketing que relaciona la producción con el consumo. Su misión es poner el producto a disposición del consumidor final en la cantidad demandada, en el momento que lo necesite y en el lugar donde desea adquirirlo.
- **Inventario:** Son la acumulación de cualquier producto o artículo usado en la organización.
- **Logística:** Es la ciencia que comprende todas las actividades y procesos necesarios para administrar, sincronizar la mercancía, de igual modo lidera los procesos de abastecer de manera eficiente, eficaz y oportuna los mercados, su trabajo es supervisar todo lo que conlleve el transporte de un producto o servicio, el control de las vías, y los tiempos de movimiento dentro de un proceso.
- **Logística de abastecimiento:** Agrupa las funciones de compras, recepción, almacenamiento, y administración de inventarios, e incluye actividades relacionadas con la búsqueda, selección, registro y seguimiento de los proveedores.
- **Logística de distribución:** Comprende las actividades de expedición y distribución de los productos terminados a los distintos mercados, constituyendo un nexo entre las funciones de producción y de comercialización.
- **Logística de producción:** Son los subsistemas de abastecimiento y de servicios de planta pueden ser agrupados bajo la denominación logística de

producción, ya que ambos se relacionan íntimamente con las tareas propias de fabricación de bienes y/o prestación de servicios.

- **Logística inversa:** Es el proceso de planificar, ejecutar y controlar de una manera efectiva y eficiente el flujo de materias primas, inventario en curso y producto terminado, así como la información relativa a estos, desde el punto de consumo hasta el punto de origen, con el propósito de reciclarlo, crear valor o destruirlo adecuadamente.
- **Proveedores:** Es una persona o empresa que surte o abastece con existencias (artículos), a otras empresas, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.
- **Sistema de inventario:** Es el conjunto de políticas y controles que supervisa los niveles de inventario y determina cuales son los niveles que deben mantenerse, cuando hay que reabastecer el inventario y de qué tamaño deben ser los pedidos.
- **Stock:** Viene hacer el producto almacenado listo a ser vendido, distribuido o usado.
- **Sistema Logística:** Es un conjunto interrelacionar de recursos, procedimientos y métodos que permiten el sostén logístico, cuyo fin principal es hacer interactuar de manera ordenada los recursos logísticos para alcanzar de manera efectiva los objetivos previstos. El éxito de un sistema logístico parte de la preparación de los recursos, de las necesidades específicas para lo cual es diseñado y de la implementación y ejecución del mismo.
- **Supply chain management:** Es la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales de negocio dentro de una empresa en particular y a lo largo de todas las implicadas en la cadena de aprovisionamiento, con el propósito de mejorar el rendimiento a largo plazo tanto de cada unidad de negocio como de la cadena global.

- **La cadena de suministro:** Es el conjunto de organizaciones e individuos involucrados en el flujo de productos, servicios, dinero y la información relacionada, desde su origen (proveedores) hasta el consumidor final. Se trata de un modelo que integra todos los procesos logísticos ligados a proveedores, plantas de manufactura, centros de almacenamiento y distribuidores con el objeto de que los bienes sean producidos y distribuidos en las cantidades adecuadas, en los lugares y en tiempos correctos, con rentabilidad para todas las entidades involucradas y satisfacción al consumidor final.
- **Planificación y control de inventarios:** Es la función responsable de planear y coordinar todas las actividades relacionadas con el aprovisionamiento, compra, almacenamiento, control, movimiento, manipulación, y estandarización de los bienes o productos.
- **Materias primas:** Son bienes de entrada que son convertidos en productos terminados a través de un proceso de manufactura.
- **Productos terminados:** Son bienes transformados y listos para la venta.
- **Materiales en proceso:** Son bienes que se encuentran en una etapa intermedia y requieren algún trabajo adicional para convertirse en productos terminados.
- **Componentes o suministros:** Son bienes que se encuentran en una etapa intermedia y requieren algún trabajo adicional para convertirse en productos terminados.
- **Política de inventario:** Se refiere normalmente a la cantidad de inventario que se debe mantener, define también los procedimientos y controles relacionados con la administración del inventario.
- **Just in time (JIT):** El ideal del JIT es tener cero inventarios o acercarse mucho a no tener inventarios. Implica una coordinación muy grande con proveedores,

en ocasiones obligándolos a que sus fábricas sean instaladas en sus mismas zonas geográficas. Tiene por objeto evitar pérdidas por sobreinversión en inventarios y por obsolescencia de materias primas o refacciones y desperdicios de materia prima. JIT es una filosofía que rige las operaciones de una organización. Promueve el mejoramiento continuo para así obtener la máxima eficiencia y eliminar el gasto excesivo de cualquier forma en todas las áreas de la organización, sus proveedores clientes.

- **Sistemas kanban:** Es un sistema de reposición y de arrastre basado en la utilización de una serie de tarjetas, que dirigen y controlan la producción entre los distintos centros de trabajo. De modo general el Kanban es una señal que establece el momento en que ocurren los reabastecimientos para la reposición de los inventarios entre diferentes estaciones de trabajo (lo cual incluye hasta los proveedores) que han caído a consecuencia de una demanda, estableciendo una operación en cadena que arranca desde las etapas más cercanas al cliente o consumidor y se mueve hacia las etapas de aprovisionamiento o proveedor.
- **Servqual:** Es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios.