

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**“DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA, PARA  
MEJORAR EL CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN UNA EMPRESA  
CONTRATISTA DEL SECTOR MINERO SEDE AREQUIPA, 2022”**

Tesis presentada por las Bachilleres:

**Málaga Cuadros, Karen Elizabeth**

**Savina Quispe, Jennifer Katherin**

Para optar el Título Profesional de:

**Licenciada en Administración de  
Empresas**

Asesor:

**Mg. Riveros Taco, Luis Alfredo**

**Arequipa – Perú**

**2023**

# DICTAMEN APROBATORIO

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**TITULACIÓN CON TESIS**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 30 de Noviembre del 2022

**Dictamen: 006678-C-EPAE-2022**

Visto el borrador del expediente 006678, presentado por:

**2015244162 - SAVINA QUISPE JENNIFER KATHERIN**

**2015250052 - MALAGA CUADROS KAREN ELIZABETH**

Titulado:

**?DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA, PARA MEJORAR EL CONTROL DE LOS INVENTARIOS EN UNA EMPRESA CONTRATISTA DEL SECTOR MINERO SEDE AREQUIPA, 2022?**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**0238 - VERA BALLON ERNESTO LUIS**  
**DICTAMINADOR**



**1047 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID**  
**DICTAMINADOR**



**2899 - LEWIS ZUÑIGA PATRICIO FEDERICO**  
**DICTAMINADOR**





*Dedicatoria*

*La presente investigación va dedicada a nuestros padres Elizabeth Cuadros y Víctor Málaga; Sofía Quispe y Gregorio Savina, quienes nos brindaron su apoyo, amor incondicional y constante a lo largo del desarrollo de nuestra carrera profesional, ya que, sin ellos no hubiéramos llegado a este punto en nuestra vida.*

## Agradecimiento

*Primeramente, agradecer a Dios por permitir lograr mis objetivos, a mis padres (Sofía y Gregorio) y hermanos (Leydi, Jhony y Mirian), por su apoyo incondicional y constante, por la motivación de superarme día a día y que no existen obstáculos para el que se lo propone. Asimismo, agradezco a la Universidad Católica Santa María que fue mi segundo hogar. Y finalmente a Karen M. por seguir este proceso de crecimiento conmigo, brindándome sus conocimientos y amistad incondicional.*

*Jennifer Katherin Savina Quispe.*

*Quiero agradecer en primer lugar a Dios por su bendición, a mis padres Elizabeth Cuadros y Víctor Málaga por darme su apoyo incondicional y constante, sabiduría y gran ejemplo de personas de luchar por los sueños; gracias a ellos pude cumplir mi sueño en ser licenciada en Administración de Empresas. También doy gracias a mis hermanos (Sofía, Alex y Paúl) por sus palabras de motivación, para culminar este gran logro en mi vida. Asimismo, agradezco a la Universidad Católica Santa María por la formación profesional. Y finalmente agradezco a mi amiga Jennifer, porque se unió para lograr este proyecto de investigación juntas y poder compartirme sus conocimientos.*

*Karen Elizabeth Málaga Cuadros.*

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfocó en la problemática que presentan las empresas ante la mala gestión logística en sus inventarios y almacenes, por ello se tiene como propósito dar a conocer un diseño de estrategias de gestión logística para mejorar el control de los inventarios, por lo cual, para el presente desarrollo se eligió una Empresa Contratista del Sector Minero sede Arequipa, 2022; la cual si bien cuentan con herramientas y programas para su gestión logística estas no son las más adecuadas, igualmente se encuentra que el personal presenta falta de conocimiento de sus funciones o manejo adecuado en los programas, por lo cual no desarrolla una buena realización de sus funciones, ocasionando así la falta de rotación en el stock, consecuencias en planificación y organización en el control interno de los inventarios y almacenes; para ello la población considerada fue a todo el personal involucrado con la gestión logística en la empresa que dio un total de 149 trabajadores, con una muestra finita de 107 colaboradores a ser encuestados.

Además, se utilizó la técnica de la encuesta a los colaboradores del área de logística y la técnica de la entrevista al coordinador y asistente de almacén. Así mismo, se tuvo como resultado fundamental y conclusión general, que según la entrevista y encuesta aplicada en el proyecto, la empresa estudiada si cuenta con estrategias de gestión logística, pero que todas ellas no son las más apropiadas y suficientes para el correcto desarrollo de sus actividades, por lo cual es que se da a conocer diversas estrategias de gestión logística, para que la empresa pueda implementar y así logre tener una adecuada planificación, organización, control y dirección de los inventarios en el área logística y almacén.

**Palabras claves:** Gestión en Almacén, almacenamiento, planificación, organización e inventario.

## ABSTRACT

The present research work focused on the problems that companies present in the face of poor logistics management in their inventories and warehouses, for this reason the purpose is to present a design of logistics management strategies to improve inventory control, for which, for the present development, a Contractor Company of the Mining Sector based in Arequipa, 2022 was chosen; which although they have tools and programs for logistics management these are not the most appropriate, it is also found that the staff has a lack of knowledge of their functions or proper management in the programs for which they do not develop a good performance of their functions, thus causing the lack of rotation in the stock, consequences in planning and organization in the internal control of inventories and warehouses; For this, the population considered was all the personnel involved with logistics management in the company, which gave a total of 149 workers, with a finite sample of 107 collaborators to be surveyed.

In addition, the technique of the survey to the collaborators of the logistics area and the technique of the interview to the coordinator and warehouse assistant were used. Likewise, the fundamental result and general conclusion was that, according to the interview and survey applied in the project, the company studied does have logistics management strategies, but that all of them are not the most appropriate and sufficient for the correct development of its activities, which is why various logistics management strategies are disclosed, so that the company can implement and thus achieve adequate planning, organization, control and management of inventories in the logistics and warehouse area.

**Keywords:** Warehouse Management, storage, planning, organization and inventory.

## ÍNDICE

<b>DICTAMEN APROBATORIO .....</b>	<b>II</b>
<i>Dedicatoria .....</i>	<b>III</b>
<i>Agradecimiento .....</i>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>VI</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>XV</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>16</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1. Descripción del problema .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. Planteamiento del problema.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. Justificación .....</b>	<b>21</b>
<b>1.4. Objetivos .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5. Hipótesis .....</b>	<b>23</b>
<b>1.6. Marco Teórico .....</b>	<b>23</b>
<b>1.7. Marco Conceptual.....</b>	<b>31</b>
<b>1.8. Antecedentes .....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>40</b>
<b>2. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>40</b>
<b>2.1. Metodología de la investigación .....</b>	<b>40</b>

2.2. Cobertura del estudio.....	41
2.3. Técnicas e Instrumentos .....	43
2.5. Procesamiento de datos estadísticos .....	46
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>47</b>
<b>3. RESULTADOS .....</b>	<b>47</b>
3.1. Aplicación de la encuesta.....	47
3.2. Entrevista .....	70
3.3. PROPUESTA DE MEJORA: DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA .....	78
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>101</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>102</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>103</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>107</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i> .....	19
Tabla 2. <i>Diseño de estrategias de gestión logística, para mejorar el control de inventarios en una Empresa Contratista del sector minero Sede Areauipa, 2022</i> .....	20
Tabla 3. <i>P1¿Se realiza de manera oportuna el flujo de información y el procesamiento de pedidos de los suministros?</i> .....	47
Tabla 4. <i>P2¿La metodología ABC ayuda de manera eficiente como estrategia de ubicación de los inventarios/mercadería?</i> .....	48
Tabla 5. <i>P3¿Qué tan de acuerdo estas que el tiempo de entrega del producto o servicio al cliente es importante como estrategia de transporte?</i> .....	50
Tabla 6. <i>P4¿Las áreas logísticas tanto de almacén como distribución cuentan con procesos o diagramas de flujo bien establecidos?</i> .....	51
Tabla 7. <i>P5¿En ocasiones la ubicación de los materiales en el almacén ha generado pérdidas de tiempo?</i> .....	52
Tabla 8. <i>P6¿Tienes conocimiento sobre el Manual de Organización y Funciones del área de almacén?</i> .....	54
Tabla 9. <i>P7¿Consideras que el Manual de Organización y Funciones está bien detallado para cada personal y área?</i> .....	55
Tabla 10. <i>P8¿Consideras que estas totalmente capacitado con los programas que se utiliza para los procesos logísticas, administrativos y operativos?</i> .....	56
Tabla 11. <i>P9¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por la poca capacidad de almacenaje?</i> .....	57

Tabla 12. <i>P10¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por la dificultad del transporte?</i> .....	58
Tabla 13. <i>P11¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por los cortos plazos de tiempo planificados?</i> .....	60
Tabla 14. <i>P12¿Se cuenta con un control de stock de inventarios mínimo en el área de almacén?</i> .....	61
Tabla 15. <i>P13¿El principal problema en la gestión de almacenes es el proceso de planificación y organización?</i> .....	62
Tabla 16. <i>P14¿El principal problema en la gestión de almacenes son los procesos operativos?</i> .....	63
Tabla 17. <i>P15¿El principal problema en los plazos de entrega es por los sistemas de información?</i> .....	64
Tabla 18. <i>P16¿Se realiza un adecuado control en las guías de remisión y guías de venta? ..</i> 65	
Tabla 19. <i>P17¿Las guías de remisión y guías de venta siempre son supervisadas por los jefes, coordinadores o encargados de almacén?</i> .....	66
Tabla 20. <i>P18¿Cada cuánto tiempo se debe realizar la supervisión física en el almacén por parte del jefe, encargado o coordinador de almacén?</i> .....	67
Tabla 21. <i>P19¿Cada cuánto tiempo se debe capacitar al personal en el uso de los programas y herramientas que se utilizan para la gestión logística, administrativos y operativa?</i> .....	68
Tabla 22. <i>P20¿Consideras que, llevando a cabo una propuesta de mejora continua en la gestión logística, se obtendrá un buen costo beneficio?</i> .....	69
Tabla 23. <i>Entrevista 1 para el coordinador de la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022</i> .....	71

Tabla 24. <i>Entrevista 2 para el asistente de la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022</i> .....	75
Tabla 25. <i>Análisis FODA de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022</i> .....	79
Tabla 26. <i>Matriz EFI de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022</i> ..	80
Tabla 27. <i>Matriz EFE de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022</i> ..	81
Tabla 28. <i>AMOFHIT de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022</i> ..	82
Tabla 29. <i>PESTEL de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022</i> .....	84
Tabla 30. <i>Desarrollo de capacitaciones para la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022</i> .....	87
Tabla 31. <i>Estrategias de dirección para la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022</i> .....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. P1¿Se realiza de manera oportuna el flujo de información y el procesamiento de pedidos de los suministros?.....	48
Figura 2. P2¿La metodología ABC ayuda de manera eficiente como estrategia de ubicación de los inventarios/mercadería? .....	49
Figura 3. P3¿Qué tan de acuerdo estas que el tiempo de entrega del producto o servicio al cliente es importante como estrategia de transporte? .....	50
Figura 4. P4¿Las áreas logísticas tanto de almacén como distribución cuentan con procesos o diagramas de flujo bien establecidos?.....	51
Figura 5. P5¿En ocasiones la ubicación de los materiales en el almacén ha generado pérdidas de tiempo?.....	53
Figura 6. P6¿Tienes conocimiento sobre el Manual de Organización y Funciones del área de almacén? .....	54
Figura 7. P7¿Consideras que el Manual de Organización y Funciones está bien detallado para cada personal y área?.....	55
Figura 8. P8¿Consideras que estas totalmente capacitado con los programas que se utiliza para los procesos logísticas, administrativos y operativos? .....	56
Figura 9. P9¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por la poca capacidad de almacenaje?.....	58
Figura 10. P10¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por la dificultad del transporte?.....	59
Figura 11. P11¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por los cortos plazos de tiempo planificados?.....	60

Figura 12. <i>P12¿Se cuenta con un control de stock de inventarios mínimo en el área de almacén?</i> .....	61
Figura 13. <i>P13¿El principal problema en la gestión de almacenes es el proceso de planificación y organización?</i> .....	62
Figura 14. <i>P14¿El principal problema en la gestión de almacenes son los procesos operativos?</i> .....	63
Figura 15. <i>P15¿El principal problema en los plazos de entrega de los productos es por los sistemas de información?</i> .....	64
Figura 16. <i>P16¿Se realiza un adecuado control en las guías de remisión y guías de venta?</i> .65	
Figura 17. <i>P17¿Las guías de remisión y guías de venta siempre son supervisadas por los jefes, coordinadores o encargados de almacén?</i> .....	66
Figura 18. <i>P18¿Cada cuánto tiempo se debe realizar la supervisión física en el almacén por parte del jefe, encargado o coordinador de almacén?</i> .....	67
Figura 19. <i>P19¿Cada cuánto tiempo se debe capacitar al personal en el uso de los programas y herramientas que se utilizan para la gestión logística, administrativos y operativa?</i> .....	68
Figura 20. <i>P20¿Consideras que, llevando a cabo una propuesta de mejora continua en la gestión logística, se obtendrá un buen costo beneficio?</i> .....	70
Figura 21. <i>Flujograma de recepción de una Empresa Contratista del sector mineo Sede Arequipa, 2022</i> .....	89
Figura 22. <i>Flujograma de almacenamiento de una Empresa Contratista del sector mineo Sede Arequipa. 2022</i> .....	90
Figura 23. <i>Flujograma de despacho interno de una Empresa Contratista del sector mineo Sede Arequipa. 2022</i> .....	91

Figura 24. <i>Flujograma de despacho externo de una Empresa Contratista del sector mineo Sede Arequipa. 2022</i> .....	92
Figura 25. <i>Flujograma de requerimiento de una Empresa Contratista del sector mineo Sede Arequipa. 2022</i> .....	93
Figura 26. <i>Formato de inventarios de herramientas en terreno para la Empresa Contratista del sector mineo Sede Arequipa. 2022</i> .....	97
Figura 27. <i>Formato de inventarios de herramientas en planta para la Empresa Contratista del sector mineo Sede Arequipa. 2022</i> .....	98
Figura 28. <i>Kardex General de herramientas para la Empresa Contratista del sector mineo Sede Arequipa. 2022</i> .....	99
Figura 29. <i>Inventario General de herramientas para la Empresa Contratista del sector mineo Sede Arequipa. 2022</i> .....	100

## INTRODUCCIÓN

Actualmente nos encontramos en un mundo cambiante donde la gestión logística ocupa uno de los roles más fundamentales dentro de una entidad. Es por ello, que se puede observar que en los últimos años los problemas más comunes que presentan las empresas en el área logística y en su gestión de almacenes es la falta de gestión en los inventarios, falta de precisión o actualización en la mercadería, incremento de volumen o sobre stock en los almacenes y mal manejo en los recursos humanos, ya que, al no encontrarse orientados o capacitados generan sobre procesos, pérdida de tiempo y dinero. Ante estos problemas, se presentan consecuencias en la rentabilidad de la empresa, las cuales se ven perjudicadas a corto y largo plazo, al no contar con un buen control en la gestión logística, generando mala imagen ante los clientes, por lo cual, sale a flote las debilidades en la organización y planificación de todo el proceso logístico (Hernández O. , 2019).

La presente investigación está conformada por tres capítulos: En el capítulo I, se encuentra el planteamiento teórico donde se describirá la problemática del presente estudio, así como los objetivos e hipótesis; en el capítulo II, se explicará la metodología y los instrumentos a ser utilizados para la presente investigación; en el capítulo III, se dará a conocer los resultados obtenidos de las herramientas de investigación utilizadas; y las propuestas de mejora.

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1.1. Descripción del problema

Ausencia de una correcta gestión de logística de almacenamiento, para el control de inventarios en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.

#### 1.2. Planteamiento del problema

Actualmente estamos en un mundo cambiante donde la logística ocupa un rol fundamental a nivel internacional, ya que sin esta tendríamos desmedro de flujos de bienes y servicios que impactan negativamente en la rentabilidad y competitividad del comercio.

Además, la revista Comex Perú (2021), dice que la logística a nivel mundial tuvo una caída del 15.9% en abril del 2020, teniendo una recuperación bastante acelerada en un 10.8% en 2021, haciendo que haya ineficiencias, ya que las operaciones logísticas a nivel internacional no estuvieron preparadas ante la rápida recuperación y demanda, mostrando la importancia de tener una apropiada gestión de logística que sea flexible y con una respuesta rápida ante un mercado cambiante, si bien esta problemática surgió en la pandemia, los factores de este fenómeno estaban ya presentes antes de la crisis.

Por otro lado, CEPAL (2021), nos indica que el comercio en Latinoamérica con respecto al continente europeo cayó en 23%, como consecuencia de los efectos económicos derivados de la pandemia, asimismo el cierre de más de 2.7 millones de empresas y si bien son muchos los factores por la pandemia, uno muy importante es la ausencia de planeación y respuesta respecto en su logística en la crisis, al no tener planes de contingencia.

En este contexto la logística se considera una parte importante en las estrategias corporativas, por lo cual el almacén ha adquirido una vital importancia, ya que si este no

cuenta con un adecuado control de inventarios y falta de estrategias de almacenamiento genera pérdidas en la empresa, estos pueden ser por: por falta de stock, duplicidad de mercaderías o un inadecuado control de ingresos y salidas, etc.

Por último, Hernández O. (2021), señala que las empresas peruanas debido a la pandemia en sus sectores logísticos han tenido que trabajar con mayor digitalización en sus procesos, lo cual ha ocasionado que en sus importaciones de insumos o materias primas tengan un aumento de 10% a 20% en el precio de sus productos finales, debido a que se paga más por el flete. Por ese motivo, las empresas peruanas deben de implementar un sistema de logística adecuado, ya que sale a auge la falta de infraestructura para un comercio digital, por lo cual las empresas deberían de tener un sistema flexible y moderno.

Hablando específicamente de las estrategias de gestión de logística en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022, presenta deficiencia desde la planificación y organización en el control interno de sus inventarios, ya que no cuenta con un diagrama de flujo establecido, un manual de organización y funciones, falta de rotación en el stock y correcto control de inventarios. Además, todas estas deficiencias en dicha área repercuten en toda la empresa provocando pérdidas gigantescas. Así mismo, genera problemas al momento de la adjudicación de los servicios por parte de los distintos clientes de las unidades mineras en el sur del país, al no tener una adecuada gestión logística generando retrasos, sobrecostos y mala imagen ante futuros servicios.

La actividad de almacenamiento, como cualquier actividad logística, implica la generación de costos, los mismos que debemos conocer para compararlos con los del sector o con el objetivo de establecer metas de costos (Carreño, 2018). Por ello, a través de la gestión logística y de almacenes se realizará una propuesta de mejora, la cual permitirá tener

una reducción de costos, y control adecuado de inventarios para así poder tener una respuesta rápida y eficiente al cliente.

### **1.2.1. Tipo de problema**

La presente investigación es de enfoque descriptivo – no experimental, debido a que se describirá el problema en la gestión logística lo que nos permitirá desarrollar diseño de estrategias para mejor el control de los inventarios. Así mismo, es no experimental ya que no se manipulará las variables para medir los efectos.

### **1.2.2. Variables**

#### **a) Análisis de Variables**

- **Variable Independiente:**

#### **Estrategias de gestión logística**

Para implementar diversas estrategias de logística se necesitan ciertos tipos de planificación, como control de inventarios, compras económicas y control de costos, pronósticos de los tiempos de espera, precios y costos (Ballou, 2004).

Asimismo, para Iglesias (2003) una eficiente función logística permitirá obtener mejores resultados como costos menores y que los productos tengan mayor ventaja competitiva frente a otros generando que sus productos o servicios aumenten de valor e incluso tengan un adecuado sistema de producción y distribución en las mercaderías.

- **Variable dependiente**

#### **Control de inventarios**

Según Boero (2020), nos indica que el elemento básico para un sistema operativo adecuado es el control de flujo de inventarios, esto nos ayudará a cumplir

con el requerimiento del cliente, con la mínima inversión y máxima eficiencia en las operaciones.

Además, Presencia (2004), indica que el requerimiento más importante para obtener una gestión logística positiva es tener un adecuado control de inventarios, lo que generará soluciones en el flujo de materias como, planificación en el requerimiento de materiales, planificación de recursos de producción, planificación de requerimientos de distribución, respuesta rápida y eficiente al cliente.

**b) Operacionalización de variables**

En este campo se detallará la variable independiente y la variable dependiente.

**Tabla 1**  
*Operacionalización de Variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores
<b>V.I.: Estrategias de Gestión Logística</b>	Planificación	Decisiones de programación de compras y suministros Estrategias de ubicación Estrategias de transporte
	Organización	Diagrama de flujo Manual de organización y funciones
<b>V.D.: Control de Inventarios</b>	Almacenamiento	Control de existencias Entrega de insumos Rotación de stock Control de ingresos y salidas
		Procesos Operativos

*Nota: Elaboración propia.*

c) **Matriz de consistencia**

**Tabla 2**

*Diseño de estrategias de gestión logística, para mejorar el control de los inventarios en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022*

INTERROGANTES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			METODO DE INVESTIGACIÓN
INTERROGANTE GENERAL	OBJETIVO GENERAL		VARIABLE INDEPENDIENTE			Tipo de investigación:
¿De qué manera podemos diseñar estrategias de gestión logística, para mejorar el control de los inventarios en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022?	Diseñar estrategias de gestión logística, para mejorar el control de los inventarios en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.	Dado que una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022., no cuenta con un control eficiente de inventarios, sería probable diseñar estrategias de gestión logística.	<b>Variable 1</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	Descriptiva
			Estrategias de Gestión Logística	<b>Planificación</b>	-Decisiones de programación de compras y suministros. -Estrategias de ubicación. -Estrategias de transporte.	<b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva – explicativa
				<b>Organización</b>	-Diagrama de flujo. -Manual de organización y funciones.	<b>Diseño de investigación:</b> No experimental de corte transversal
INTERROGANTE ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICIOS		VARIABLE DEPENDIENTE			
¿De qué manera se puede implementar un programa de capacitación al personal del área de logística y almacenes, para tener una correcta planificación de pedidos y stock en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022??	Diseñar la estructura de un flujograma de tiempos para la adjudicación órdenes de compras en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.		<b>Variable 2</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
¿Cómo diseñar y organizar un flujograma de tiempos para un adecuado control en la emisión de órdenes de compra en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022??	Plantear estrategias de dirección para mejorar la gestión logística y almacenes en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.		Control de Inventarios	<b>Almacenamiento</b>	-Control de existencias. -Entrega de insumos. -Rotación de stock. -Control de ingresos y salidas.	<b>Muestra:</b> Son 107 colaboradores
¿Cómo plantear estrategias de dirección para mejorar la gestión logística y almacenes en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022??	Implementar un capacitaciones al personal en el área de logística y almacenes de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.			<b>Procesos Operativos</b>	-Control de calidad de materiales e ingreso al sistema SAP. -Generación de guías de remisión.	<b>Técnicas:</b> Encuesta Entrevista
¿Cómo elaborar formatos para mejorar el control de inventarios (Kardex) para una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022??	Elaborar formatos para mejorar el control de inventarios (Kardex) para una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.					<b>Instrumentos:</b> Cuestionario estructurado Entrevista estructurada

*Nota: Elaboración propia.*

### **1.2.3. Interrogantes Básicas**

#### **1.2.3.1. Interrogante General.**

¿De qué manera podemos diseñar estrategias de gestión logística, para mejorar el control de los inventarios en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022?

#### **1.2.3.2. Interrogantes Específicas.**

¿De qué manera se puede implementar capacitaciones al personal del área de logística y almacenes, para tener una correcta planificación de pedidos y stock en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022?

¿Cómo diseñar y organizar un flujograma de tiempos para un adecuado control en la emisión de órdenes de compra en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022?

¿Cómo plantear estrategias de dirección para mejorar la gestión logística y almacenes en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022?

¿Cómo elaborar formatos para mejorar el control de inventarios (Kardex) para una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022?

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación académica**

Con la presente investigación se emitirá resultados y conclusiones que pueden ser empleadas en la formación de futuros estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la escuela profesional de Administración de empresas, a modo de complemento académico en los cursos de Producción y Administración logística.

### ***1.3.2. Justificación profesional***

La elaboración del presente proyecto de investigación nos permite obtener el grado de titulación en licenciatura de Administración de Empresas, el cual permitirá poder ampliar nuestros conocimientos, realizar maestrías y doctorados, en nuestra carrera profesional a fin de aportar a la sociedad.

### ***1.3.3. Justificación social***

Esta investigación es relevante porque permitirá a los trabajadores tanto del área de logística y almacén a tener conocimiento de los errores en los procesos de la gestión logística; ayudando así, a tener un mejor control de inventarios, el cual generará la optimización de tiempos, disminución de errores en las funciones de los colaboradores y buena imagen de la empresa interna y externa.

Además, este proyecto de investigación se está realizando a una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022, para que así más empresas que incursionan en este rubro puedan beneficiarse, conocer y mejorar sus gestiones de logística, condiciones de almacenamiento, mejorando el control en sus inventarios y reducción de costos.

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo General***

Diseñar estrategias de gestión logística, para mejorar el control de los inventarios en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

Implementar capacitaciones al personal del área de logística y almacenes para una correcta planificación de pedidos y stock en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.

Diseñar un flujograma de tiempos para un adecuado control en la emisión de órdenes de compras en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.

Plantear estrategias de dirección para mejorar la gestión logística y almacenes en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.

Elaborar formatos para mejorar el control de inventarios (Kardex) para una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.

## **1.5. Hipótesis**

Dado que, en la empresa Contratista del sector minero presenta problemas en su gestión logística y de almacenes, se implementará mejoras en su diseño de estrategias, que ayudará en mejorar su planificación, organización, dirección y control, estos se verán reflejados en la reducción de tiempos y costos, en la sede de Arequipa, 2022.

## **1.6. Marco Teórico**

### **1.6.1. Logística**

Gómez (2013), afirma que logística se encarga de la planificación, poner en marcha cualquier proyecto empresarial, para así llevar a cabo los objetivos de la empresa de manera eficiente y poder controlar los materiales de manera eficaz. Además, nos ayuda a tener mejores materiales en menores costes, logrando poder satisfacer las demandas de los clientes en el momento de la entrega del producto, al utilizar un adecuado transporte para que así el producto llegue en el lugar y momento adecuado. Así mismo, “La logística tiene una relación directa con la calidad y con el coste de productos, estos determinan la posición en el mercado”. Por eso, se dice que la logística determina la ventaja competitiva y la posición que tienen las empresas en el mercado.

De igual forma, Ballou (2004) nos indica que la logística es una parte fundamental de la cadena de suministros, ya que es donde se lleva a cabo la planeación, control de flujos, almacenamiento y distribución de los productos, para que así, finalmente se pueda satisfacer al cliente con sus requerimientos al momento de adquirir el producto o servicio.

#### **1.6.1.1. Ventajas de la logística.**

Gómez (2013) nos indica que, “La logística añade valor a la empresa ya que aumenta la calidad del servicio” p.10, por otro lado las ventajas más destacadas de tener una buena logística, la primera es la reducción de costes, este es un factor esencial ya que, entre otras cosas, condiciona la reducción de precios del producto ayudando a tener mayor ganancia para la empresa. La segunda es la reducción de tiempo, es el tiempo que se mide desde el inicio del proceso hasta la finalización y entrega al cliente.

#### **1.6.2. Gestión Logística**

Gómez (2013), menciona que la gestión logística consiste en administrar, organizar y controlar las actividades logísticas de manera que los recursos materiales y humanos sean óptimos para la empresa y así cumplir con las exigencias de los clientes de la manera más eficiente. Por consiguiente, se busca tener una adecuada gestión logística, ya que esté relacionada directamente en la producción, compra de mercaderías y así poder reducir al máximo los procesos logísticos caracterizándolos como sencillos, económicos y rápidos al momento de llevarse a cabo.

#### **1.6.2.1. Planificación logística.**

Gómez (2013) dice que, como cualquier actividad empresarial, la misión de la logística es contribuir a que la compañía llegue a los objetivos que se ha propuesto, por lo cual se cuenta con tres tipos de planificación clásica:

**a. Planificación estratégica.**

Es el proceso donde se determina que estrategias se debe utilizar para poder alcanzar los objetivos, y es donde se toma decisiones referentes al sistema de transporte, las cantidades de recursos como almacenes, el nivel de tecnología en los almacenes, la ubicación y tamaño de la planta. Estas decisiones se llevan a cabo a muy largo plazo.

**b. Planificación táctica.**

Es el proceso donde se estable las funciones relacionadas con los pasos específicos y necesarios, y se designa las tareas específicas al personal para poder alcanzar las metas planeadas en la planificación estratégica y estas decisiones se llevan a cabo a corto plazo.

**c. Planificación operativa.**

Es el proceso donde se debe garantizar que todas las tareas que tienen las empresas se ejecuten con los procedimientos establecidos y con el menor coste posible para poder alcanzar los resultados, por lo cual las decisiones se llevan a cabo a largo plazo.

Por ello, es necesario tener al personal calificado y capacitado para la correcta planificación estratégica, táctica y operativa, ya que si estos no se encuentran capacitados pueden tener errores al momento de ver la planificación de los recursos necesarios para los diferentes servicios, por ello se implementará un programa de capacitación anual y de inducción al personal nuevo.

### **1.6.2.2. Metodología Kaizen.**

Es una metodología japonesa que proviene de dos ideogramas “kai” que significa cambio y “zen” que significa mejora, entonces podemos decir que es el “cambio para mejora”.

Esta metodología se enfoca principalmente en la gente y la incorporación de los procesos, teniendo como objetivo el crecimiento en la productividad a través del control de los procesos de manufactura, con la reducción de tiempos, estandarización de calidad y eliminación o mejora de productos sobrantes.

Así mismo, esta metodología cuando se implica correctamente se puede ver un incremento de productividad a la sexta semana de implementada. Entre los instrumentos que se puedan utilizar para esta metodología se encuentra el Círculo de Deming y las cinco “S”.

### **1.6.2.3. Organización logística.**

Según Ballou (2004), la organización logística es necesaria para el manejo de las funciones logísticas de la empresa, estas consisten en cómo organizar la cadena de suministros y definir las funciones indispensables para llevar a cabo una correcta estructura organizacional.

Por este motivo es necesario tener un diagrama de flujo que nos permita tener en cuenta los tiempos de demora por cada procedimiento que se presenta en la emisión de órdenes de compra, ante ello se implementará un flujograma de la cadena de suministros y un manual de organización y funciones en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.

#### 1.6.2.4. Diagrama de Ishikawa.

Debido a que las empresas presentan una gran cantidad de procesos, es necesario la utilización de una metodología que les ayude a estructurar, analizar, corregir errores y definir estrategias, por lo cual se puede implementar el diagrama de Ishikawa.

El diagrama de Ishikawa llamada también como diagrama de causa-efecto o espina de pescado, nos permite identificar el origen del problema, las causas que lo generan y el efecto que es consecuencia de la causa, todos estos se representan gráficamente en la parte del tronco y ramas del diagrama. Por lo cual, es una herramienta muy útil y práctica, ya que al tener la forma de espina de un pescado se puede interpretar fácilmente y buscar soluciones a los problemas. El cual, se desarrolló referente a la Empresa Contratista del Sector Minero sede Arequipa y se puede observar en el Anexo 1.

#### 1.6.3. Dirección

Según Ballou (2004) nos indica que, para tener una adecuada estructura organizativa en las actividades logísticas de la empresa, se necesita de la dirección, por lo cual es necesaria la autoridad y responsabilidad en las operaciones que se llevan a cabo.

Además, así se asegura que la cadena de suministros se mueva según lo planeado, para así tener un correcto equilibrio entre el servicio al cliente y los costos de producción ya que estos son necesarios para las operaciones de la empresa, por lo cual se necesita que alguien sea el responsable de que estas operaciones sean correctamente direccionadas.

Finalmente, para equilibrar de forma eficiente y eficaz las diferentes operaciones en el área de logística, se requiere de la capacidad de un director.

Por lo cual, en el presente proyecto de investigación se realizará las encuestas y entrevistas para la medición de la importancia que se tiene de la respuesta rápida ante situaciones adversas y el buen clima laboral entre empleador y empleado.

#### **1.6.4. Control de inventarios**

Según Gómez (2013), el control de inventarios o materiales es importante, ya que nos permite tener información del stock de mercaderías y el estado de almacenamiento, ya que, si el volumen de los materiales es excesivo o no es ubicado de forma correcta, puede producir costes excesivos en cada uno de ellos, por lo que también se debe tener un control en la entrada y salida de los materiales.

##### **1.6.4.1. Almacén.**

Gómez (2013) nos indica, “Es el recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, conservación, protección y posterior expedición de productos” p.120, es por ello, que el almacén tiene como prioridad la realización de las operaciones necesarias para poder suministrar los productos y materiales en las mejores condiciones y en el momento oportuno, de esta manera no se tendrá paralizaciones de capital por acumulación o falta de rotación, evitando los desequilibrios en el ritmo de aprovisionamiento y producción.

Así mismo, Gómez (2013) dice que la capacidad de almacenamiento de los inventarios puede realizarse por materiales almacenables, se refiere a aquellos que se almacenan en lugares específicos, por lo que presentan un desajuste temporal entre el momento de la recepción y la utilización en el desarrollo productivo. Y también puede realizarse por materiales no almacenables, como los suministros debido a que no presentan características que permitan almacenarlos.

#### 1.6.4.2. Procesos operativos de almacén.

Según el autor Gómez (2013), determina que hay cinco fases, las cuales son: Recepción e inspección de los materiales, registro y codificación, almacenaje y mantenimiento, preparación de pedidos (picking) y expedición de los productos, estas fases nos ayudan a poder tener un mejor control de los inventarios y que estos se encuentren en condiciones óptimas, ayudando a la rotación de existencias por la codificación.

##### a. Recepción e inspección de los materiales.

Esta fase es la primera etapa del proceso de almacenamiento, ya que es el ingreso de la mercadería en la cual se verifica que lo recibido sea igual que lo pedido según la orden de compra.

De ser conforme la recepción de la mercadería se emite el informe de recepción el cual consta de: razón social, RUC, número de orden de compra, la fecha de la recepción, cantidad, descripción e información relevante.

##### b. Registro y codificación.

Para esta segunda fase es necesario contar con un sistema lógico de codificación, para el almacén y de los productos, esto nos ayudará a poder identificar y ubicar los productos de manera rápida.

La codificación no debe de ser muy larga, debe tener un tamaño apropiado pero completo, el cual se puede subdividir en grupos de familias y subfamilias que nos ayudarán a tener un adecuado libro maestro de códigos.

##### c. Almacenaje y mantenimiento de los materiales.

Después de cumplir la segunda fase, es necesario poner estos materiales y productos en lugares adecuados para su tratamiento y conservación.

Para poder lograr este adecuado almacenamiento, va a ser necesario utilizar y consumir varios recursos, aumentando el coste de la empresa: Amortización, consumo de energías, remuneración del personal, aumento de costos financieros por la falta de rotación de stocks.

#### **d. Preparación de pedidos (picking).**

Es la fase más costosa ya que al momento de ejecutar la actividad presenta una alta demanda de tiempo en su realización, ya que primero se debe ingresar la SOLPED, emitir una lista referente a las órdenes de productos, tramitar el pedido, reconocer el envase y embalaje para el producto, finalmente organizar las órdenes en función a los destinos. Todo este proceso en la cadena logística tiene gran valor de productividad.

#### **e. Expedición de los productos.**

Esta fase trata en acondicionar los productos para que al momento de realizar la entrada de productos lleguen en condiciones óptimas al cliente, por ello conlleva a tener un adecuado embalaje, precintado, etiquetado y emisión de la nota de entrega.

### **1.6.4.3. Metodología ABC.**

Según Gómez (2013), esta metodología llamada también método de Pareto permite de manera sencilla el control de los materiales ya que clasifica a los materiales o productos por su alto valor significativo de importancia que presenta en la empresa clasificándolos en categorías A, B y C.

Los materiales de categoría A requieren mayor importancia en sus artículos ya que presentan anualmente el valor de consumo alto, pero ocupan un pequeño porcentaje en el almacén de la empresa. Los materiales de categoría B presentan un valor de consumo intermedio e igualmente que en el almacén. Finalmente, los de categoría C no requieren de una gran importancia debido a que sus artículos presentan el menor valor de consumo, pero si representan un porcentaje alto de sus artículos en el almacén de la empresa.

## **1.7. Marco Conceptual**

### **1.7.1. Cadena de suministros**

Es un conjunto de acciones sucesivas funcionales, que se repiten a lo largo del canal de flujo, donde la materia prima se convierte en producto terminado y esto añadiendo valor agregado para el consumidor, es por ello que la cadena de suministro se encarga de ver todo el proceso, desde la producción hasta la distribución de los productos, gracias a esto se hace de una forma coordinada ayudando a la satisfacción de la demanda (Bowersox et al., 2007).

Según Ballou (2004), la cadena de suministros tiene como objetivo administrar, controlar y coordinar todos aquellos procesos que se llevan a cabo, para así finalmente poder satisfacer al cliente al momento de entregar el producto o servicio. Por ello, los que forman parte de la cadena de suministros son los proveedores a quienes compramos los materiales, los fabricantes los cuales transforman la materia prima en los productos que nos brinden nuestros proveedores, los distribuidores quienes transportarán nuestros materiales, los minoristas quienes se van a encargar de llevar finalmente nuestros productos o servicios al cliente final o consumidor.

### **1.7.2. Transporte**

Gómez (2013) indica, que la función de transporte es una serie de actividades, la cual nos ayuda en el proceso correcto para el traslado de los productos, de los proveedores a los clientes, haciendo así que lleguen en las mejores condiciones deseadas. El transporte no solo es la actividad de entrega del producto, sino que incluye las operaciones de carga, descargas y tiempos de esperas. Asimismo, la función de transporte nos ayuda a aumentar la competitividad ya que genera economías de escala permitiendo la reducción de costes y generando un valor agregado en la perspectiva del cliente.

### **1.7.3. Manual de organización y funciones (MOF)**

En algunas empresas los trabajadores no tienen vienen definidas cuales van a hacer sus roles y funciones, esto se debe a que no cuentan con un manual de organización y funciones definido y difundido en la empresa.

El manual de organización y funciones es una herramienta que nos permite asegurar el cumplimiento de los procedimientos, ya que en este manual se encuentra la misión, visión y valores de la empresa, así como también los objetivos, funciones, características y responsabilidades de cada uno de los cargos en la entidad. Este manual, es importante ya que brinda información a los funcionarios de sus tareas específicas, facilitando el proceso de incorporación del personal.

Debemos tener presente las siguientes características para una adecuada elaboración del manual de organización y funciones:

Primero, necesitamos identificar a quienes irá dirigido el manual (directivos u operarios) ya que se necesita utilizar una correcta redacción y contenido, para que sea entendible en ambos casos.

Segundo, debemos clasificar por área o por organización para que nos permita un manual o sub manuales dependiendo sea el caso, no debemos olvidar definir la visión, misión y políticas, ya que estos determinarán factores importantes para el avance que tendrá la empresa.

Por último, los manuales deben de ser actualizados periódicamente, el cual es recomendable una vez al año, para así poder redactar los cambios necesarios.

#### **1.7.4. Diagrama de flujo**

Según Gómez (2013), el diagrama de flujo es una herramienta que permite representar de manera visual cada uno de los pasos a realizar, la descripción de cada proceso, las relaciones existentes entre las operaciones, para así finalmente poder determinar qué actividades son innecesarias y cuales presentan un grado alto índice de valor.

Por ello, el diagrama de flujo nos ayudará a describir de manera visual el procedimiento adecuado y el tiempo de respuesta de cada uno de los procesos en la cadena de suministros desde la planificación hasta la entrega de los productos en terreno.

#### **Procedimientos:**

- Primero: Determinaremos las actividades que conforman el proceso de la cadena de suministro.
- Segundo: Ordenaremos las actividades y anotaremos puntos de decisión.
- Tercero: Elegiremos los símbolos adecuados para cada actividad.
- Cuarto: Identificaremos los agentes que realizan cada actividad y tiempo de demora en las respuestas.
- Quinto: Diseñar y relacionar las actividades.
- Sexto: Identificar el inicio y fin del proceso de la cadena de suministro.

- Séptimo: Revisión del diagrama de flujo realizado.

### **1.7.5. Kardex**

Según Carreño (2018) nos indica que, el Kardex es una plantilla electrónica o física donde permite registrar todas las operaciones de ingresos a un almacén como los materiales producidos, materiales devueltos por los clientes, transferencias de artículos entre almacenes y finalmente también te permite registrar todas las operaciones de salidas de un almacén como las ventas realizadas y las devoluciones a los proveedores.

Por lo cual, este documento administrativo nos ayuda al control estructurado de inventarios de mercadería en los almacenes, para poder tener un Kardex controlado es necesario tener un inventario de todas las existencias, cantidades, precio unitario y también se pueden clasificar en características comunes.

### **1.7.6. Control de Calidad**

Según Presencia (2004) indica que, el control de calidad es un instrumento de prevención para cada uno de los procedimientos que tiene la empresa en sus productos con la finalidad de poder satisfacer y garantizar las necesidades que presentan los clientes. Al aplicar un adecuado y correcto control de calidad, las actividades de producción tendrán resultados sorprendentes que finalmente será favorable para los clientes y para las empresas.

## **1.8. Antecedentes**

### **1.8.1. Antecedentes locales**

Condorena (2017), en su trabajo de investigación titulado “Desarrollo de un Sistema de Control de Inventario, para la Gestión de Compras de Materia Prima en el Rubro de Restaurantes”, diseñó un sistema informático el cual permitía la gestión adecuada de los inventarios. Para el desarrollo de este proyecto, se utilizó la metodología cascada la misma que determinó el desarrollo de las fases del sistema de gestión de inventario. Para realizar

la gestión de control de inventarios, se consideró la evaluación mediante encuestas de satisfacción de los usuarios referente al software y a la capacitación para el funcionamiento. Se utilizará como referencia la teoría en mención, ya que se ajusta a la problemática dado que se debe tener una buena gestión de inventarios para tener una eficiente gestión logística en la compañía.

Carmen (2019), en su trabajo de investigación titulado “Análisis de la gestión de almacenes del sector ferretero para la mejora de procesos operativos: Caso FEMACO, Arequipa 2019”, diseñó una propuesta para mejorar la gestión de almacenes, el cual permitía la gestión adecuada en los procesos operativos. La información se recolectó mediante una entrevista y se aplicó una encuesta para poder analizar la gestión de almacenamiento en empresas ferreteras. Con esta información se obtuvo que el 76% indica que no hay una gestión adecuada en los almacenes generando carencia en el almacenamiento y solo el 4% indica que siempre se tienen una capacidad y gestión de mercadería en los almacenes. La investigación descrita es de utilidad, debido a que se ajusta a la problemática que presentan las empresas en la deficiencia en sus áreas logísticas, al igual que el control y distribución de sus productos en el almacén.

Machaca M. (2020) en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un sistema de manejo de inventarios para mejorar la gestión de almacenes en una unidad minera del sur”, diseñó un sistema para el pronóstico de requerimientos de las áreas de la unidad minera. La investigación fue de tipo aplicada, con nivel descriptivo y de diseño no experimental. La información se recolectó mediante una entrevista, observación y análisis documental. Con esta información se obtuvo que no se cuenta con un sistema adecuado de inventarios, falta de clasificación y distribución en el almacén. Se utilizará como referencia la teoría en mención, ya que se ajusta a la problemática del inadecuado control de inventarios y la falta de gestión en los almacenes que presentan las empresas.

Salcedo (2021) en su trabajo de investigación titulado “Análisis de la gestión de almacenes en los campamentos de las empresas contratistas del sector minero y propuesta de mejora continua, Arequipa 2020”, diseñó una propuesta para mejorar la gestión de almacenes en las empresas de sector minero. La información se recaudó mediante una entrevista, observación participante, diagrama e información documental y se aplicó una encuesta para poder analizar la gestión de almacenes en los campamentos de sector minero. Con esta investigación se obtuvo que el 40.5% presenta problemas en la organización y planificación, el 35.1% en los sistemas de información y el 24.3% en los procesos operativos. La investigación descrita es de utilidad, debido a que se ajusta a la problemática que presentan las empresas en el buen control de inventarios y almacenes.

Machaca (2021) en su trabajo de investigación titulado “Relación entre el proceso logístico y el control de existencias de la compañía minera ARGENTUM S.A. 2021”, evaluó la relación que tiene el control de existencias con la gestión logística. La investigación fue de tipo campo, con nivel correlacional y de diseño no experimental. La información se recaudó mediante una encuesta la misma que determinó el proceso de logístico y el control de existencias. Con esta información se obtuvo que conocen el proceso logístico con un nivel bajo el 62% de trabajadores, con un nivel medio el 23% y con un nivel alto el 15%. Se utilizará como referencia la teoría en mención, ya que se ajusta a la problemática del inadecuado control de existencias y del proceso logístico que presentan las compañías.

### ***1.8.2. Antecedentes nacionales***

López (2017) en su trabajo de investigación titulado “Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventarios, utilizando el método de reposición ROP y la clasificación ABC, en la cadena de suministro de la empresa minera Colquisiri S.A. Lima, 2017”, diseñó una propuesta para el uso del método de reposición y perfeccionamiento en la gestión de inventarios. Para el desarrollo de este proyecto se utilizó el método de reposición de

inventario basado con la clasificación ABC. Con esta información se obtuvo que, de los 4813 materiales, 791 corresponde al 80% del costo total, así como estos el 34% tienen alta rotación, el 4% de moderada rotación y el 42% de baja rotación. Se utilizará como referencia la teoría en mención, ya que se ajusta a la problemática del inadecuado control de inventarios dentro de la cadena de suministros y de la influencia en la reducción de costos.

Molina M. (2018) en su trabajo de investigación titulado “Propuesta de mejora de la gestión de inventarios y su influencia en los objetivos operacionales de una empresa minera aurífera del sector de mediana minería 2016”, diseñó una propuesta para que los objetivos operacionales mejoren la gestión de inventarios. La investigación fue de diseño descriptivo - no experimental y de tipo aplicada. La información se recaudó mediante dos encuestas uno en cuanto a la gestión de inventarios y el otro referente a la medición de los objetivos operacionales. Con esta información, se obtuvo que en el grupo que consideran como regular la gestión de inventarios, se tiene que el 76.5% considera como regular los objetivos operacionales y el 23.5% considera como buenos los objetivos operacionales, mientras que en el grupo que consideran como buena la gestión de inventarios se tiene que el 11.1% como regular los objetivos operacionales y el 88.9% como bueno los objetivos operacionales. Se utilizará como referencia la teoría en mención, ya que se ajusta a la problemática de la falta de importancia en la gestión de los inventarios el cual afecta en los procesos operativos y la economía de las empresas.

Llayqui (2019) en su trabajo de investigación titulado “Propuesta e implementación de mejora de la gestión de inventarios para la optimización del área de almacén en la empresa UFITEC SAC en el periodo 2016-2017”, diseñó una propuesta para que en el área de almacén se mejore la gestión de inventarios. La investigación fue de diseño cualitativo y de tipo exploratorio. La información se recaudó mediante entrevistas no estructuradas, revisión documentaria y observación para identificar, analizar la situación en el área de

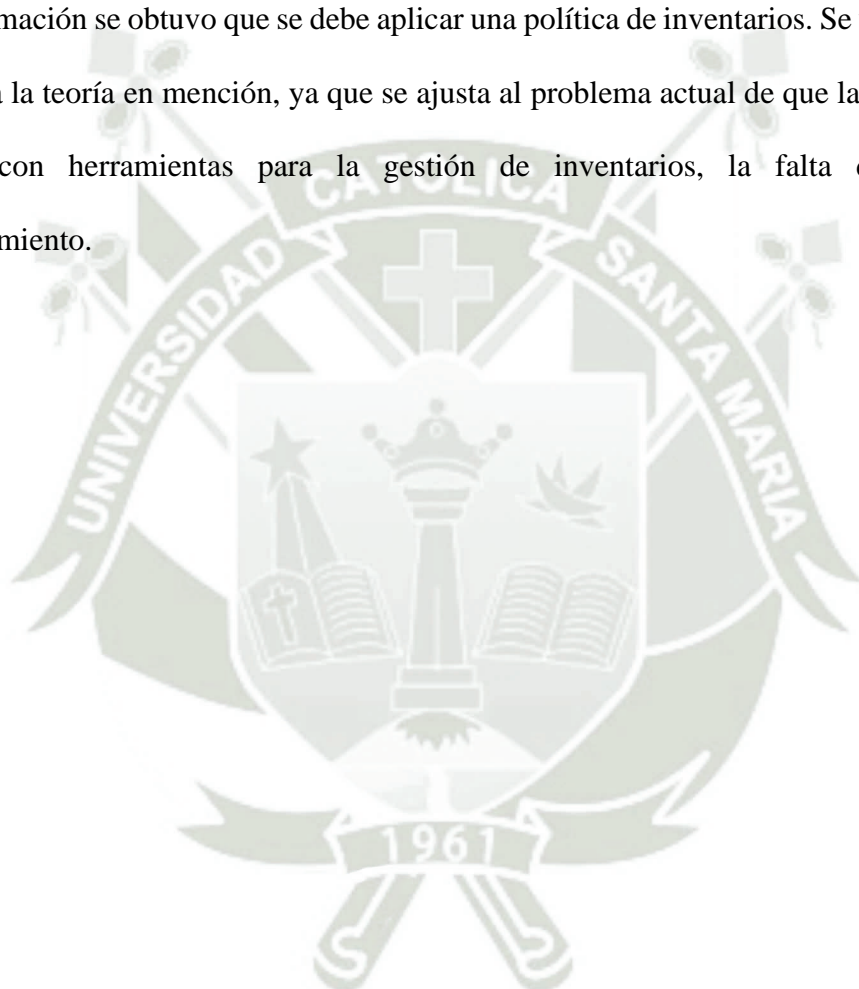
almacén. Con esta información se obtuvo que los mayores problemas del área de almacén es el incumplimiento de registros con un 24% y el incumplimiento de procesos con un 16%. Se utilizará como referencia la teoría en mención, ya que se ajusta a la problemática del manejo inadecuado en la gestión de inventarios y el control de almacén lo cual genera desventajas competitivas dentro de la empresa.

Lara (2020) en su trabajo de investigación titulado “Trabajo de mejora del almacén en una empresa comercializadora de equipos industriales: APTEIN S.A.C”, implementó metodologías para mejorar de manera más eficiente el sistema de almacenamiento en la empresa. Para el desarrollo de este proyecto se utilizó la metodología de aplicar las 5S, la misma que determinó como tener una mejor gestión en el sistema de almacenamiento. Con esta información se obtuvo que la implementación de las 5s permite que el personal se adapte con facilidad en la distribución y almacenamiento correcto de los inventarios. La investigación descrita es de utilidad, debido a que se ajusta a la problemática que presentan las empresas en la falta de innovar y mejorar en las áreas de almacenamiento para el correcto almacenamiento.

### ***1.8.3. Antecedentes internacionales.***

Molina J. (2015) en su trabajo de investigación titulado “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A”, diseño un modelo logístico para que se pueda optimizar la distribución adecuada de los productos. La información se recaudó mediante cuestionarios, entrevistas y encuestas para conocer los factores que afectan negativamente generando la insatisfacción. Con esta información se obtuvo que según el 67% de los clientes indican demora en entregas. Se utilizará como referencia la teoría en mención, ya que se ajusta a la problemática de insatisfacción de los clientes debido a un inadecuado diagrama de flujo para ver los tiempos de demora y distribución de productos.

Rodríguez (2018) en su trabajo de investigación titulado “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para el almacén de materia prima en la compañía de diseño, montaje y construcción – CDM S.A.S”, diseñó el sistema para la gestión de inventarios para el área de almacenamiento. Para el desarrollo de este proyecto se utilizó la metodología DMADES, la misma que determinó la información correspondiente a los inventarios. Con esta información se obtuvo que se debe aplicar una política de inventarios. Se utilizará como referencia la teoría en mención, ya que se ajusta al problema actual de que las empresas no cuentan con herramientas para la gestión de inventarios, la falta de control y almacenamiento.



## CAPÍTULO II

### 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

#### 2.1. Metodología de la investigación

##### 2.1.1. *¿Qué es investigación?*

Según Hernández R. (2015), la investigación es una agrupación de distintos procesos sistemáticos, críticos y empíricos, que se aplican cuando se realiza el estudio de un problema, con el objetivo de poder ampliar los conocimientos, estos pueden tener un enfoque: cuantitativo, cualitativo o mixto.

Así mismo, Pimienta (2018) nos dice que la investigación es una actividad sistemática, ya que es una secuencia de pasos que se desarrolla de manera ordenada y aplicando el proceso metódico, se considera empírica ya que es objetiva por lo que trata de comprender con la observación, pero sin dar juicios al respecto.

Por lo cual, para comenzar a realizar una investigación, primero se debe tener una idea clara que se va a ir desarrollando sucesivamente, pero antes necesitamos conocer los diferentes enfoques y saber cuál se utilizará para desarrollar la investigación.

##### 2.1.2. *Método de investigación*

Hernández R. (2015) indica que, el método mixto ayuda a agregar valor a la investigación, ya que nos permite tener una perspectiva más profunda del problema, teniendo un resultado más completo y holístico, caracterizándose por contar con datos numéricos y de lenguaje.

Así mismo, dice que bajo una perspectiva de la metodología mixta se pueden recabar datos cuantitativos en los resultados de las pruebas o encuestas realizadas durante la investigación, así como también datos cualitativos en la realización de entrevistas a

profundidad, y estos pueden integrarse en diversos grados, para tener el resultado final de la investigación, convirtiéndose este en un enfoque mixto.

Por lo cual, en la presente investigación se utilizará la metodología mixta, ya que se realizará la recolección y análisis de datos, los cuales serán tanto cualitativos como cuantitativos, que se entrelazarán para la realización de inferencias de toda la información recolectada, para así poder tener un enfoque más completo del problema.

### **2.1.3. Tipo de investigación**

Hernández R. (2015) nos indica que, el alcance descriptivo es un estudio en el cual se busca describir el fenómeno, que nos ayudará a ver las características, los perfiles, procesos o en si cualquier problema que se someta a ser analizado, por lo cual solo se busca recoger información para el planteamiento del problema.

También, nos indica que la investigación no experimental es aquella en la cual no se va a realizar manipulación de las variables, se observa el problema ya existente y analizar el nivel de las variables, evaluar las situaciones en un punto del tiempo, así como determinar la relación entre las variables en un momento determinado para así realizar un análisis empírico.

Por ende, la presente investigación es de enfoque descriptivo – no experimental.

## **2.2. Cobertura del estudio**

### **2.2.1. Ámbito**

La investigación está centrada en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022, con relación a su gestión logística de almacenamiento.

### **2.2.2. Temporalidad**

La presente investigación será de temporalidad transversal, ya que las variables de la problemática se evaluarán en el presente año 2022 por una sola vez.

### **2.2.3. Población.**

Según Hernández R. (2015), indica que el universo o llamado también población es el conjunto general de los casos que se van a estudiar, correspondiente a una serie de características o especificaciones que abarca la investigación, con el objetivo de determinar cuáles serán los parámetros muestrales.

Así mismo, Cevallos et al. (2017) nos indica que es importante tener definido las unidades, contenido y extensión, ya que todo esto nos ayudará a definir cuál es la población, estas pueden ser personas, empresas o instituciones; la cual deben estar bien definidos para la investigación.

En esta investigación nuestro universo estará constituido por todas las áreas involucradas, que tienen conexión directa con el área logística de la empresa. Por lo tanto, la empresa está conformada por 149 colaboradores dentro de ellos plana administrativa y operativa.

### **2.2.4. Muestra**

Según Hernández R. (2015), nos indica que la muestra es el subconjunto finito del universo, el cual representa la mayor parte de la población, por lo cual lo primero que se necesita realizar es la definición de la unidad del muestreo. El cual nos dará conclusiones respecto a la población.

Es por ello, que para calcular el tamaño de la muestra en una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022, se utilizó la fórmula estadística para definir nuestra población finita:

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

Donde:

N = población o universo (149)

Z = nivel de confianza (1.96)

e = nivel de error (0.05)

p = probabilidad favorable (0.5)

q = probabilidad desfavorable (0.5)

n = muestra

Por lo tanto, en la aplicación de la fórmula para encontrar la muestra del estudio de nuestro proyecto, dio como resultado 107 a ser encuestados.

### **2.2.5. Muestreo**

Se realizará un muestreo no probabilístico, al total de personas que dio como resultado la fórmula estadística (107 encuestados). El cual, nos ayuda a brindar una igualdad en la elección de nuestra población para ser seleccionados en la muestra de estudio.

## **2.3. Técnicas e Instrumentos**

### **2.3.1. Técnicas**

Las técnicas por utilizar son los siguientes:

#### **2.1.1.1. Encuestas.**

Las encuestas son herramientas de investigación, que nos permite recopilar información certera e indispensable, ya que nos permitirá conocer características o

variables exactas referente a la población, así mismo las encuestas nos permiten responder todas las necesidades que presenta el público objetivo. Estas encuestas pueden realizarse de manera física o virtual a través de aplicativos o formatos online.

Según Baena (2017), indica que las encuestas pueden presentar hasta un máximo de treinta preguntas, esto es para evitar que las personas no se nieguen a responder el cuestionario, al ver que cuenta con muchas preguntas y esto tomaría más tiempo del que disponen, por ello estas preguntas no deben presentar palabras técnicas y deben ser claras para que el encuestado entienda con certeza las preguntas.

Es por ello, que realizaremos encuestas para todos los trabajadores que pertenecen al área de logística de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022, esto permitirá recopilar la información necesaria y certera para saber si el personal se encuentra capacitado y conoce cada una de sus funciones, además de saber si ellos como personal directo, consideran que las operaciones en la cadena de suministros presentan deficiencias y demoras, así como también si cuentan con procedimientos flexibles para una respuesta rápida ante un problema.

#### **2.1.1.2. Entrevistas.**

La entrevista es una conversación que se dan entre dos o más personas, las cuales son el entrevistado y el entrevistador, estas pueden ser mediante una serie de preguntas, guías de entrevistas o de forma libre, es decir sin una estructura previa. Esta técnica de investigación tiene como finalidad recabar información fundamental referente a una situación o tema de interés que se desea tratar.

Según Baena (2017), indica que las entrevistas no requieren de una precisión científica en sus preguntas, es decir, que el cuestionario no necesita ensayarse antes

de aplicarlo. La información que se obtenga no podrá ser generalizada para todos los casos, pero sí ayudará a generar opiniones.

Así mismo, Hernández R. (2015), nos indica que en las entrevistas personales (cara a cara), el entrevistador debe ser neutral, cordial y servicial; es decir al momento que el entrevistado responda las preguntas el entrevistador debe evitar dar opiniones a favor o en contra. También indica que las entrevistas pueden ser vía telefónica, estas son de manera más rápida y económica, pero las preguntas son limitadas, es decir no se puede profundizar ciertos temas que se desee tratar, se debe tener en cuenta el horario.

En este caso, se llevará a cabo dos entrevistas estructuras, la primera será dirigida al coordinador y la segunda al asistente administrativo, ambos del área de almacén; con el fin de obtener opiniones distintas referente a la gestión logística de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.

Esto nos dará una respuesta clara de la perspectiva que tienen los directivos en como llevan a cabo cada una de las actividades, así como su poder de decisión, planes de acción, y así poder diseñar estrategias para una mejor gestión logística y control de los inventarios.

## **2.4. Estructura de los Instrumentos**

### **2.4.1. Estructura del cuestionario**

- Presentación o portada.
- Instrucción inicial.
- Elaboración y planteo de las preguntas a realizar.
- Validación de las preguntas.
- Análisis de los medios por donde se realizará los cuestionarios o encuestas.

- Aplicación del cuestionario con alternativas de escala de Likert.
- Agradecimiento por los cuestionarios o encuestas llenadas.
- Se supervisará la validación de las encuestas realizadas.
- Obtención de resultados.
- Análisis de los resultados.

#### **2.4.2. Estructura de la ficha de entrevista.**

- Introducción del tema por parte del entrevistador.
- Presentación de los entrevistadores.
- Realización de la entrevista mediante la ficha de entrevista estructurada.
- Cierre de la entrevista y asimismo preguntar al entrevistado si tiene algo que agregar o alguna duda.
- Agradecimiento al entrevistado.
- Transcribir la entrevista.
- Obtención de resultados de la entrevista realizada.
- Análisis de los resultados de la entrevista realizada.

#### **2.5. Procesamiento de datos estadísticos**

En la presente investigación, para poder realizar las encuestas de manera virtual y así llegar a los encuestados de una manera más rápida y sencilla se empleará el Google Forms.

De la misma manera, haciendo uso de la estadística descriptiva, se estructuraron los resultados en el programa Microsoft Excel para el respectivo procesamiento, análisis e interpretación de los datos obtenidos de los individuos que conforman la muestra en estudio; mediante la presentación de tablas y gráficos de cada resultado obtenido que se visualizarán más adelante.

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. Aplicación de la encuesta

Mediante la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo, aplicado a un total de 107 encuestados, se dará a conocer los resultados de la encuesta realizada, con el objetivo de explicar las relevancias o deficiencias que tienen los empleados de la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa del área de logística y almacén, para lo cual se usará tablas y gráficos por cada pregunta realizada para una mejor explicación más detallada de las respuestas.

Así mismo, nos permitirá analizar las estrategias de gestión logística y de almacén, de acuerdo con la importancia de cada procedimiento que se debe de tener en cuenta para una adecuada planificación, organización, control y dirección de inventarios.

##### 3.1.1. Resultados de la encuesta elaborada:

**Tabla 3**

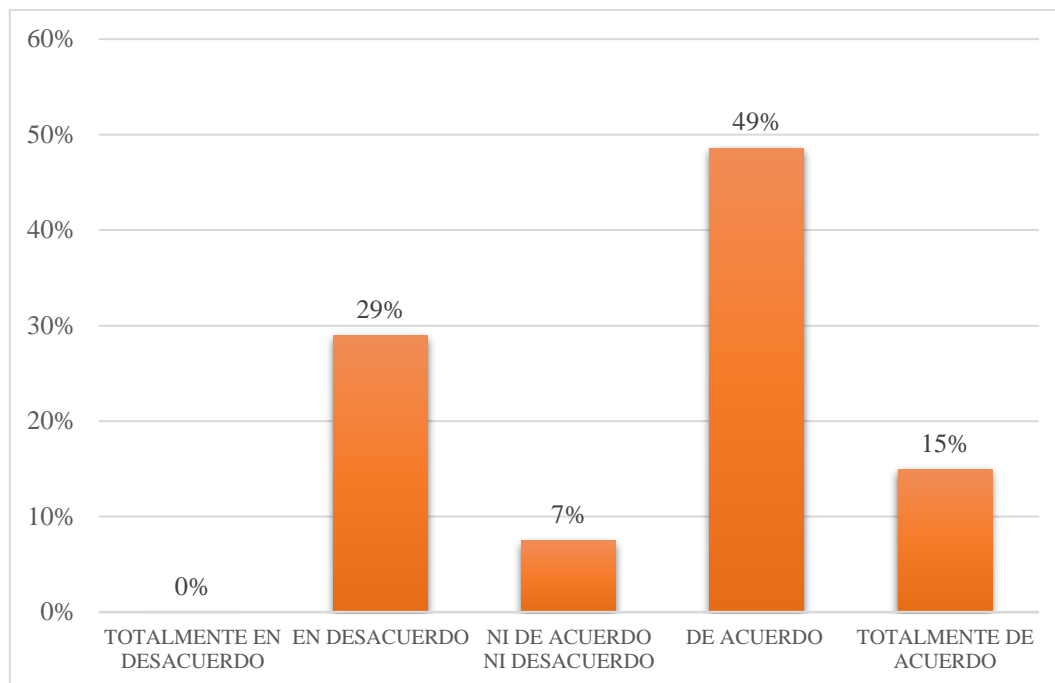
*PI. ¿Se realiza de manera oportuna el flujo de información y el procesamiento de pedidos de los suministros?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%
En desacuerdo	31	29%	29%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	7%	36%
De acuerdo	52	49%	85%
Totalmente de acuerdo	16	15%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 1**

*P1. ¿Se realiza de manera oportuna el flujo de información y el procesamiento de pedidos de los suministros?*



*Nota: Elaboración propia*

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que un 64% que equivale a un total de 68 encuestados está de acuerdo, mientras que el 36% con un total de 39 encuestados se muestran en desacuerdo, se llega a la conclusión que el flujo de información y procesamiento de los suministros si es efectiva, pero se puede mejorar mediante la estrategia de dirección, gestión y planificación, como diagramas de flujo para que el personal tenga conocimiento de los procesos que se necesitan, para cada una de las actividades que se realizan en la organización.

**Tabla 4**

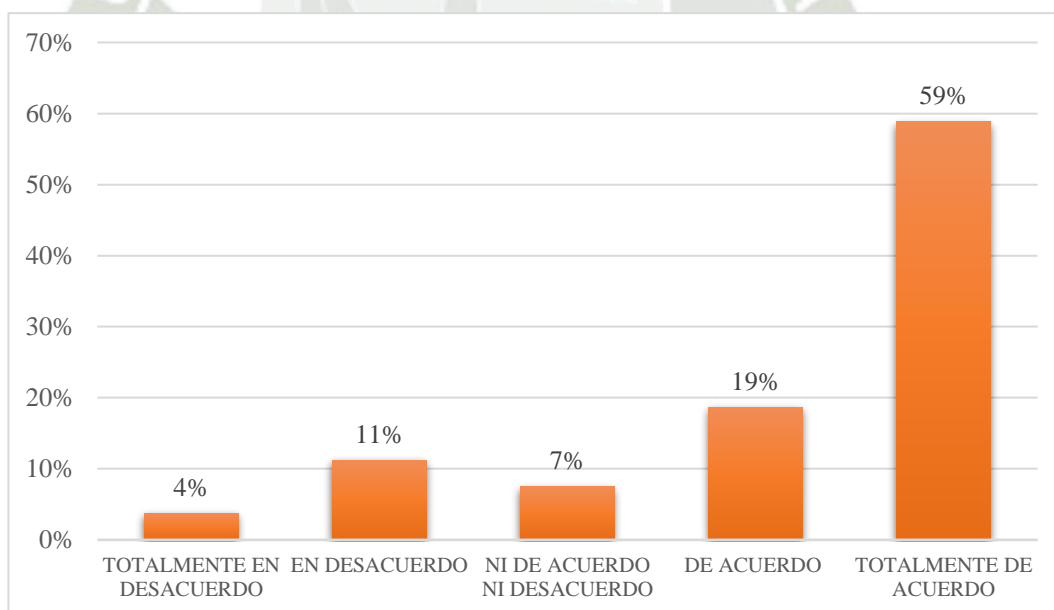
*P2. ¿La metodología ABC ayuda de manera eficiente como estrategia de ubicación de los inventarios/mercadería?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	4	4%	4%
En desacuerdo	12	11%	15%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	7%	22%
De acuerdo	20	19%	41%
Totalmente de acuerdo	63	59%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 2**

*P2. ¿La metodología ABC ayuda de manera eficiente como estrategia de ubicación de los inventarios/mercadería?*



*Nota: Elaboración propia*

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 78% que equivale a 83 de encuestados está de acuerdo que la metodología ABC es una estrategia efectiva. Mientras que el 22% que equivale a 24 encuestados se muestra en desacuerdo, en conclusión, se llega

la metodología ABC es eficiente para una correcta distribución de los productos, pero se puede mejorar mediante la estrategia de clasificación y distribución, como la clasificación de estos por tipo de material, fecha de vencimiento y rotación de los productos que se encuentran en almacén, lo cual, permitirá la reducción de costos y tiempo.

**Tabla 5**

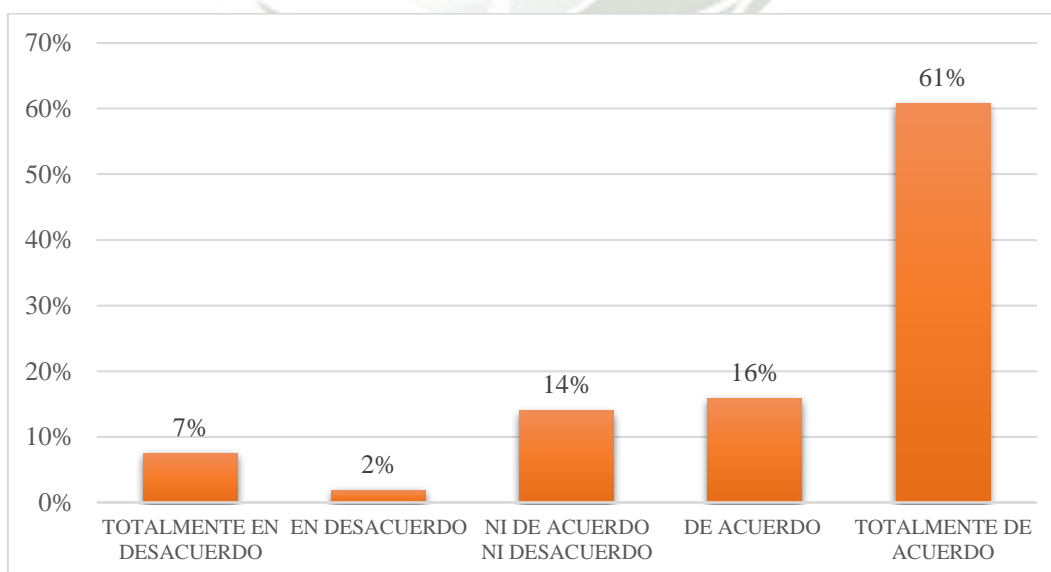
*P3. ¿Consideras que como estrategia de transporte se debe de tener en cuenta el tiempo de entrega del producto servicio?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	8	7%	7%
En desacuerdo	2	2%	9%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	14%	23%
De acuerdo	17	16%	39%
Totalmente de acuerdo	65	61%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 3**

*P3. ¿Consideras que como estrategia de transporte se debe de tener en cuenta el tiempo de entrega del producto servicio?*



*Nota: Elaboración propia*

Análisis e Interpretación:

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 77% que equivale a 82 de encuestados se encuentran de acuerdo que una de las estrategias más importantes al momento de realizar la entrega de los productos o servicios al cliente es el tiempo de entrega en el traslado del producto, mientras que el 23% con un total de 25 encuestados se muestran en desacuerdo, en que dicha estrategia no es tan relevante ya que consideran que hay otros factores más importantes, por lo cual, se llega a la conclusión que el tiempo de entrega si es importante, ya que afecta directamente a la cartera de clientes mineros con los que cuenta la empresa, pero este se puede mejorar mediante una correcta planificación en los tiempos de despacho y entrega a los clientes y en la organización con los diagramas de flujo y correcta distribución de las actividades del personal de almacén.

**Tabla 6**

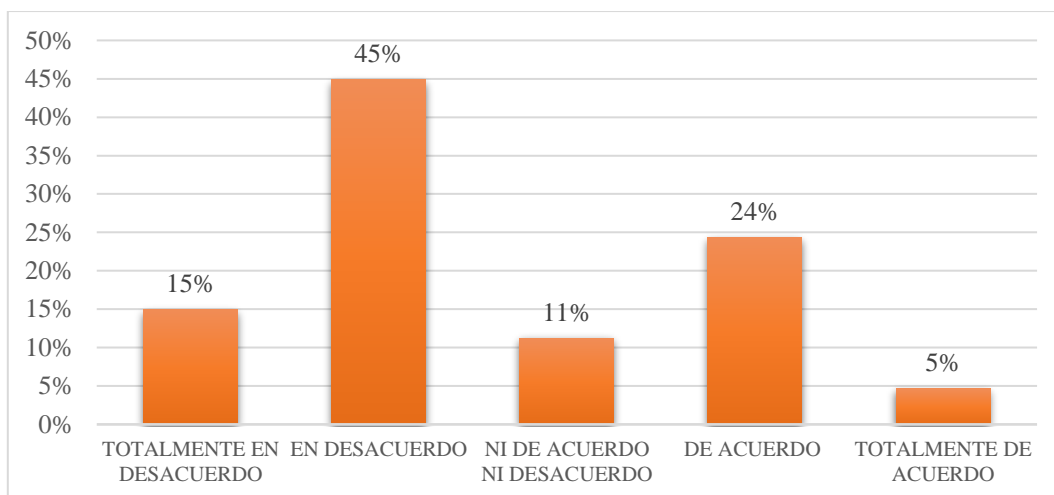
*P4. ¿Las áreas logísticas tanto de almacén como distribución cuentan con procesos o diagramas de flujo bien establecidos?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	16	15%	15%
En desacuerdo	48	45%	60%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	11%	71%
De acuerdo	26	24%	95%
Totalmente de acuerdo	5	5%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 4**

*P4. ¿Las áreas logísticas tanto de almacén como distribución cuentan con procesos o diagramas de flujo bien establecidos?*



*Nota: Elaboración propia*

#### Análisis e Interpretación:

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 71% que equivale a 76 encuestados se encuentran en desacuerdo, mientras que el 29% que es un total de 31 encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con los flujos que presenta el área de logística y almacén, en conclusión, se llega que los diagramas de flujo no son entendibles para todo el personal y no están bien establecidos, por lo cual se plantea la realización y difusión de los diagramas de flujo para cada proceso que se realiza en la empresa contratista del sector minero.

**Tabla 7**

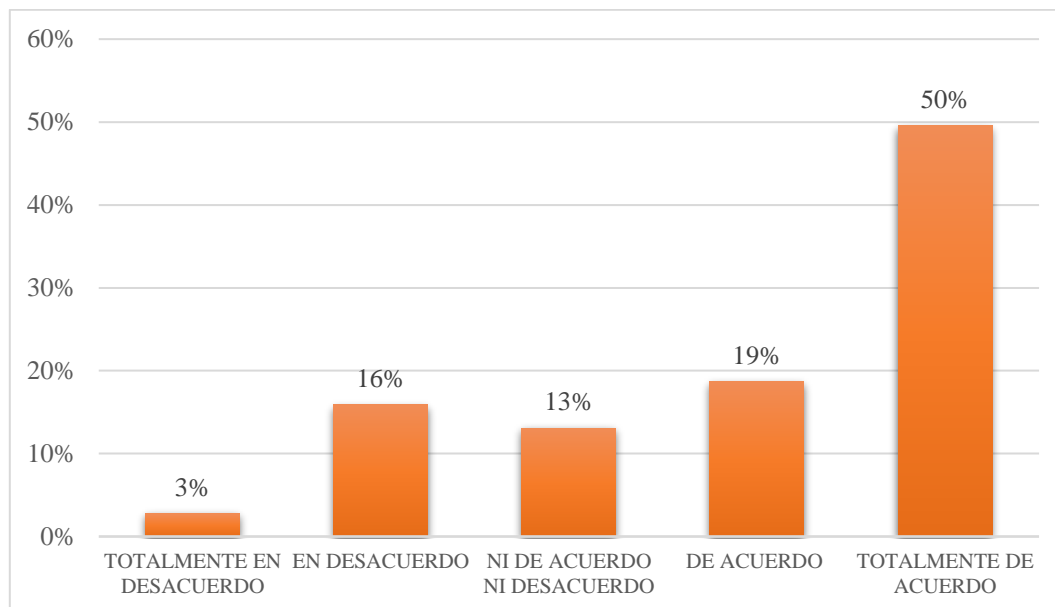
*P5. ¿En ocasiones la inadecuada ubicación de los materiales en el almacén ha ocasionado pérdidas de tiempo?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	3	3%	3%
En desacuerdo	17	16%	19%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	13%	32%
De acuerdo	20	19%	51%
Totalmente de acuerdo	53	50%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 5**

*P5. ¿En ocasiones la inadecuada ubicación de los materiales en el almacén ha ocasionado pérdidas de tiempo?*



**Nota:** *Elaboración propia*

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 69% que equivale a un total de 73 encuestados se encuentran de acuerdo y un 32% que equivale a 34 encuestados se muestra en desacuerdo, en conclusión se llega que, la inadecuada ubicación de los materiales ocasiona pérdida de tiempo, si es que estos no se encuentran bien clasificados en el área demográfica del almacén, por lo cual, se planteará estrategias de mejora en la clasificación y ubicación de los productos, así como también, poder hacer uso de los Kardes de planta y terreno correctamente, indicando la ubicación de estos en almacén, esto ayudara en la reducción de tiempos para la realización de los servicios programados en las unidades mineras y en el despacho de los equipos para los clientes.

**Tabla 8**

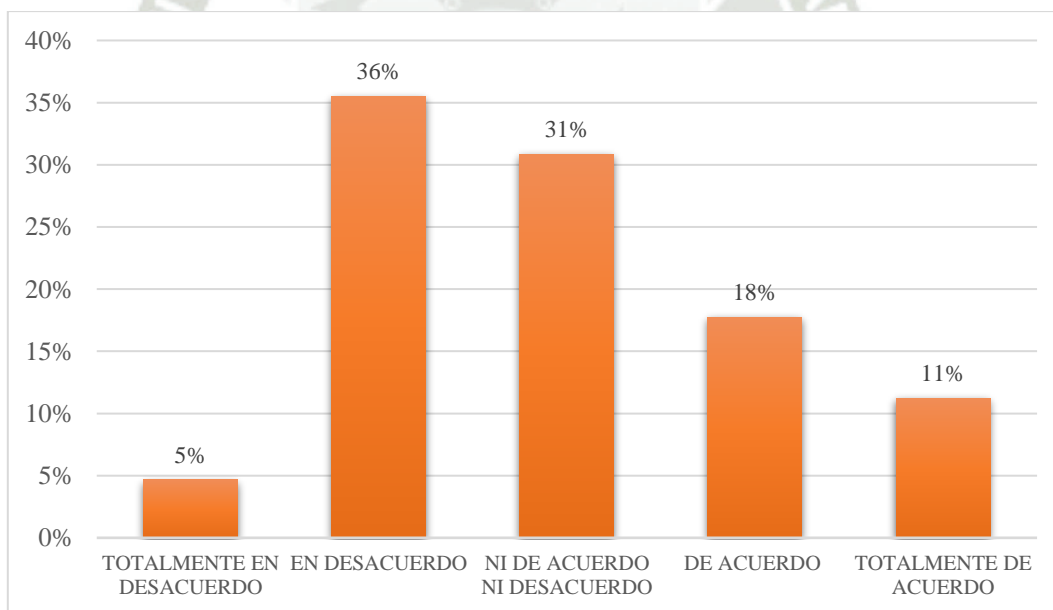
*P6. ¿Tienes conocimiento sobre el Manual de Organización y Funciones del área de almacén?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	5	5%	5%
En desacuerdo	38	36%	40%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	33	31%	71%
De acuerdo	19	18%	89%
Totalmente de acuerdo	12	11%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 6**

*P6. ¿Tienes conocimiento sobre el Manual de Organización y Funciones del área de logística y almacén?*



*Nota: Elaboración propia*

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que 72% que equivale a 76 encuestados se encuentran en desacuerdo, mientras que el 29% que equivale a 31 encuestados si tienen conocimiento del Manual de Organización y Funciones, se llega a la

conclusión que el personal del área de logística y almacén no tiene conocimiento del MOF, por lo cual, se plantea que la organización haga la difusión y entrega del manual a cada uno de los trabajadores, para que el personal tenga mayor conocimiento de sus obligaciones y funciones, esto ayudara que el clima laboral sea mejor entre empleado y empleador.

**Tabla 9**

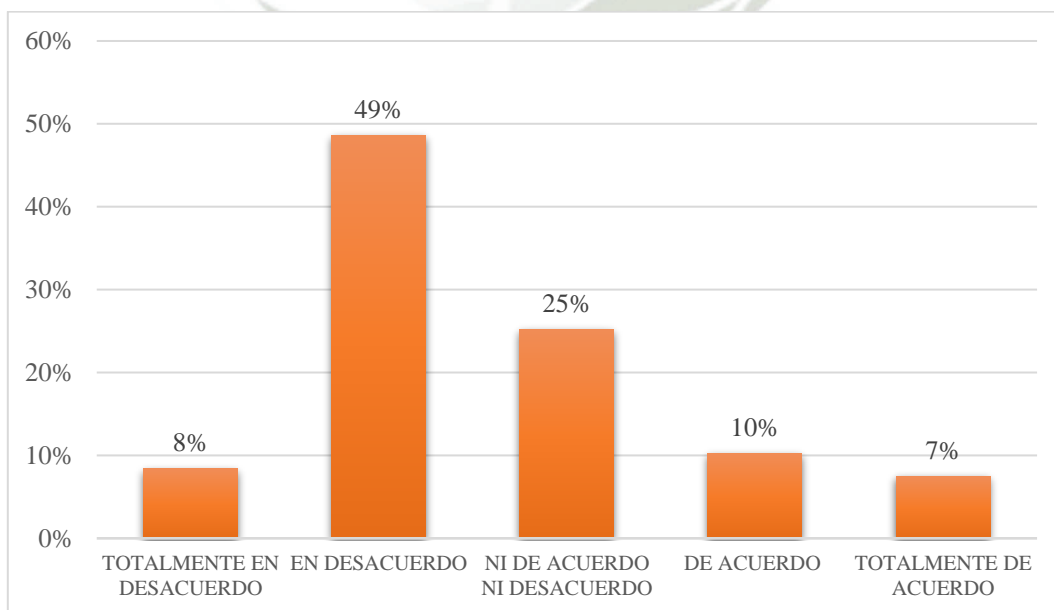
*P7. ¿Consideras que el Manual de Organización y Funciones está bien detallado para cada personal y área?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	9	8%	8%
En desacuerdo	52	49%	57%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	27	25%	82%
De acuerdo	11	10%	93%
Totalmente de acuerdo	8	7%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 7**

*P7. ¿Consideras que el Manual de Organización y Funciones está bien detallado para cada personal y área?*



*Nota: Elaboración propia*

Análisis e Interpretación:

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que un total de 88 encuestados que equivale a un 82% consideran que están en desacuerdo, mientras que el 17% que equivale a 19 encuestados se encuentran de acuerdo, en conclusión el Manual de Organización y Funciones con el que cuenta la empresa no se encuentra bien estructurado ni detallado para cada puesto, por lo cual, se considera que es necesario que se realice modificaciones de mejora en el manual para que así el personal tenga conocimiento de sus obligaciones y funciones.

**Tabla 10**

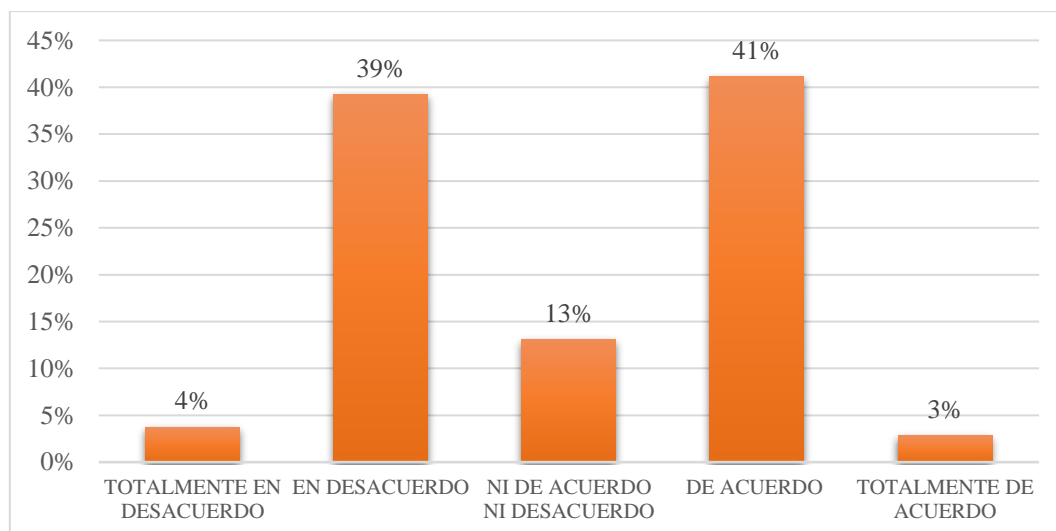
*P8. ¿Consideras que estas totalmente capacitado con los programas que se utiliza para los procesos logísticos, administrativos y operativos?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	4	4%	4%
En desacuerdo	42	39%	43%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	13%	56%
De acuerdo	44	41%	97%
Totalmente de acuerdo	3	3%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 8**

*P8. ¿Consideras que estas totalmente capacitado con los programas que se utiliza para los procesos logísticos, administrativos y operativos?*



*Nota: Elaboración propia*

#### Análisis e Interpretación:

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que un 44% que equivale a un total de 47 encuestados se encuentra de acuerdo, mientras que un 56% con un total de 60 encuestados se muestran en desacuerdo, en conclusión, se considera que si hay una capacitación en los sistemas, pero estos sufren de falencias, por lo cual se plantea crear programas de capacitación para el personal, y así poder tener un personal capacitado que realizará sus funciones de manera eficiente, generando un valor agregado a la organización.

**Tabla 11**

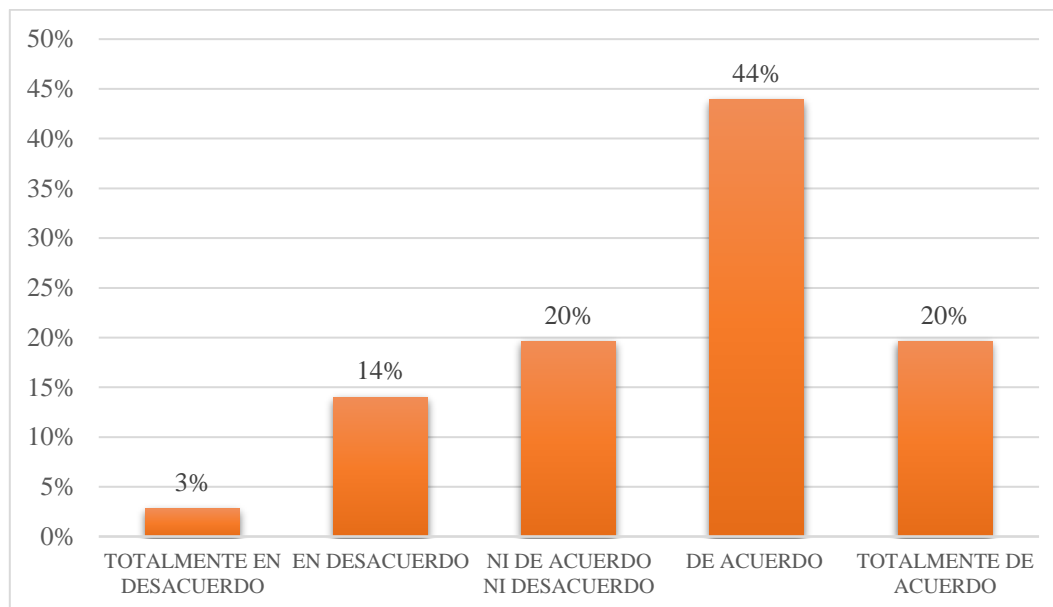
*P9. ¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por la poca capacidad de almacenaje con el que cuenta el almacén?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	3	3%	3%
En desacuerdo	15	14%	17%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	21	20%	36%
De acuerdo	47	44%	80%
Totalmente de acuerdo	21	20%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 9**

*P9. ¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por la poca capacidad de almacenaje con el que cuenta el almacén?*



*Nota: Elaboración propia*

Análisis e Interpretación:

Según la tabla y el gráfico anterior, se consideran que un total de 68 personas encuestadas que equivale a un 64% se encuentran de acuerdo, mientras que un 37% que equivale a un total de 39 encuestados, se llega a la conclusión que los plazos de demora en la entrega de los productos es por la poca capacidad que tienen los almacenes, ya que esto provoca que se realicen más solicitudes de transferencia y retrasos con los clientes, por lo cual, se plantea estrategias de organización y control en sus inventarios para así poder tener un kardex detallado según su requerimiento y realizar la distribución de estos mismos en el área de almacén.

**Tabla 12**

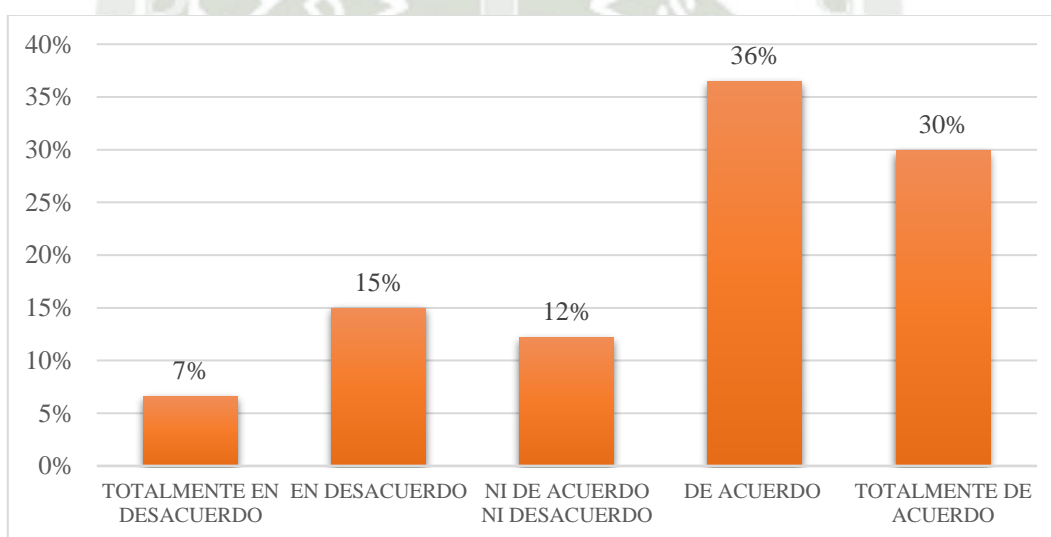
*P10. ¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por la dificultad del transporte?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	7	7%	7%
En desacuerdo	16	15%	21%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	12%	34%
De acuerdo	39	36%	70%
Totalmente de acuerdo	32	30%	100%
<b>TOTAL</b>	107	100%	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 10**

P10. ¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por la dificultad del transporte?



*Nota: Elaboración propia*

Análisis e Interpretación:

Según la tabla y el gráfico anterior, el 66% que equivale a 71 de los encuestados, mientras que el 34% que equivale a 36 encuestados se muestran en desacuerdo, se llega a la conclusión que la empresa tiene diversos problemas con respecto al transporte de mercadería, repercutiendo en la demora de la entrega de los productos a los clientes, por lo cual, se necesita de una buena planificación y organización del personal para llevar a cabo una buena estrategia de transporte y así poder realizar a tiempo una adecuada coordinación con la empresa subcontratista.

**Tabla 13**

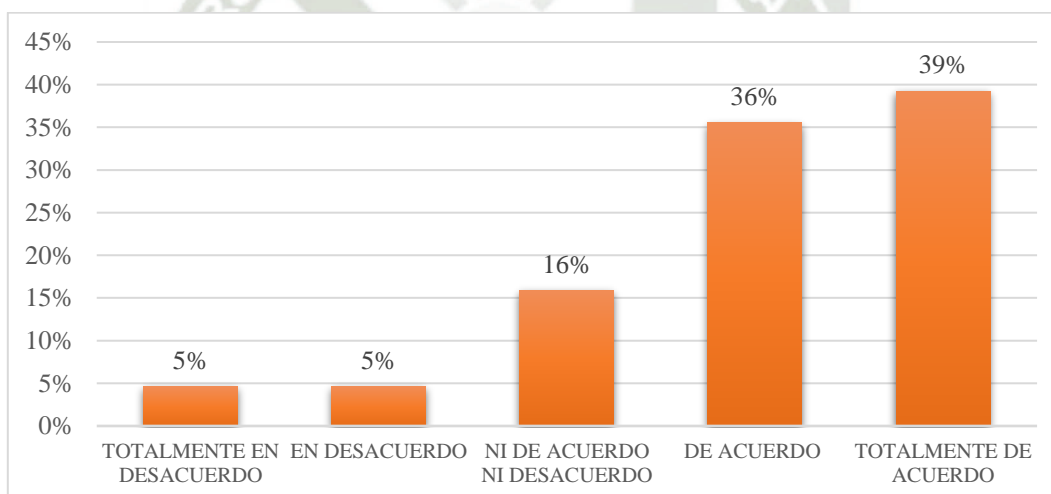
*P11. ¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por los cortos plazos de tiempo planificados?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	5	5%	5%
En desacuerdo	5	5%	9%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	16%	25%
De acuerdo	38	36%	61%
Totalmente de acuerdo	42	39%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 11**

*P11. ¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por una inadecuada planificación?*



*Nota: Elaboración propia*

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 75% que equivale a 80 encuestados está de acuerdo, mientras que un 26% que equivale a 27 encuestados se encuentra en desacuerdo, se llega a la conclusión que el principal problema que se tienen en la entrega de productos es debido a una inadecuada planificación, por lo cual se debe tener una mejor estrategia en la planificación al momento de realizar la programación y entrega de productos o servicios a los clientes y así evitar futuros problemas a la empresa.

**Tabla 14**

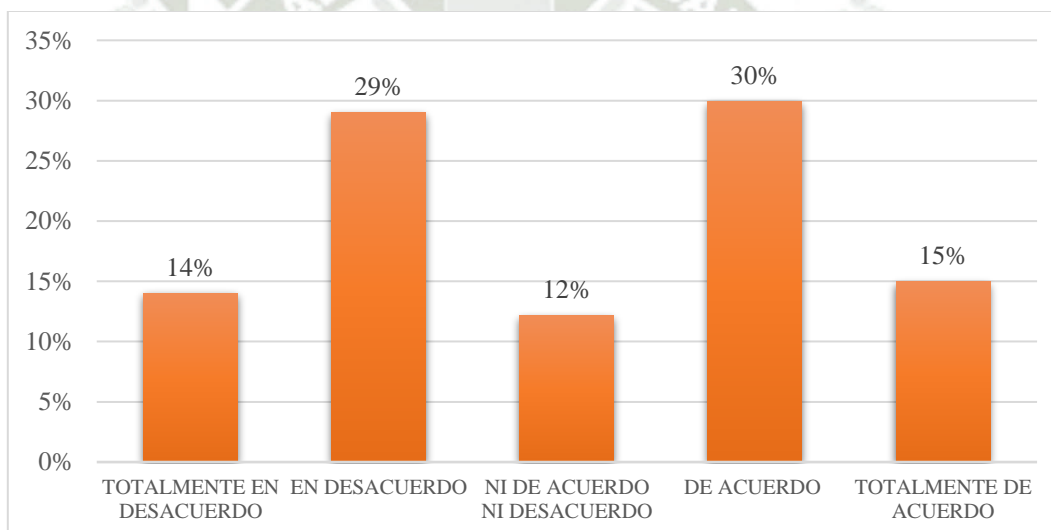
*P12. ¿Se cuenta con un control de stock mínimo y máximo en los inventarios de almacén?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	15	14%	14%
En desacuerdo	31	29%	43%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	12%	55%
De acuerdo	32	30%	85%
Totalmente de acuerdo	16	15%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 12**

*P12. ¿Se cuenta con un control de stock mínimo y máximo en los inventarios de almacén?*



*Nota: Elaboración propia*

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 45% que equivale a 48 encuestados está de acuerdo, mientras que el 55% que equivale a 59 encuestados se muestra en desacuerdo, se llega a la conclusión que en el área de almacén no se tiene un correcto control de stock de inventarios mínimo y máximo, por lo cual, se debe mejorar el control de stock con él cuenta el almacén, mediante una mejor planificación y formatos de inventarios y kardex ya que esto evitara que en el área de almacén presente falta de productos o sobre stock de estos.

**Tabla 15**

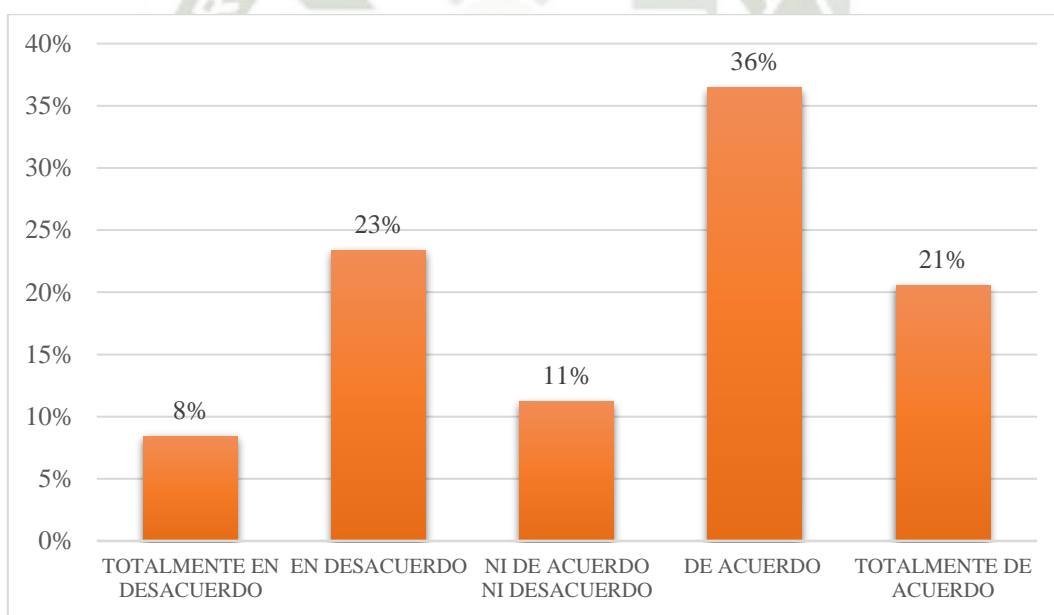
*P13. ¿El principal problema en la gestión de almacenes es el proceso de planificación y organización?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	9	8%	8%
En desacuerdo	25	23%	32%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	11%	43%
De acuerdo	39	36%	79%
Totalmente de acuerdo	22	21%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 13**

*P13. ¿El principal problema en la gestión de almacenes es el proceso de planificación y organización?*



*Nota: Elaboración propia*

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 57% que equivale a 61 encuestados está de acuerdo, mientras que el 42% que equivale a 46 encuestados se muestra totalmente desacuerdo, se llega a la conclusión que, que el principal problema que se da en la gestión de almacenes se presenta desde el proceso de planificación y organización, por

lo cual, se debería tener planteado mejores objetivos dentro de los procesos de planificación y organización para así evitar problemas en el gestión y control de almacenes.

**Tabla 16**

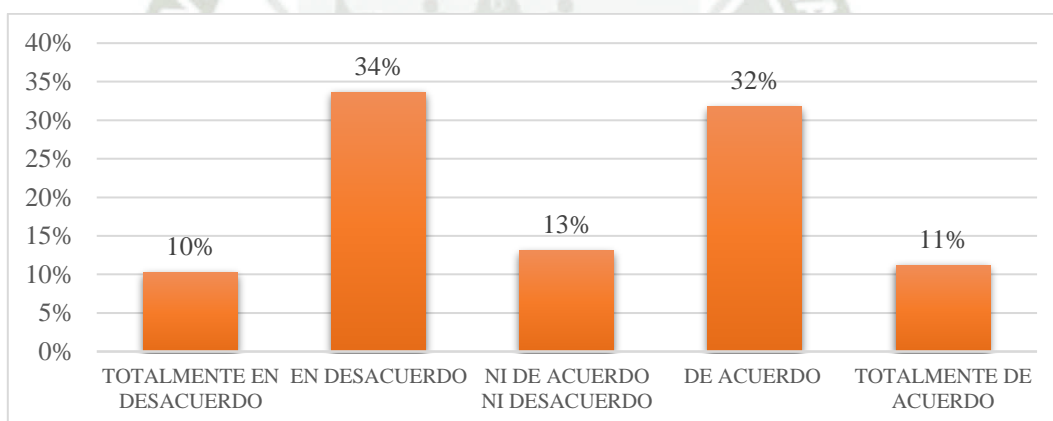
*P14. ¿El principal problema en la gestión de almacenes son los procesos operativos?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	11	10%	10%
En desacuerdo	36	34%	44%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	13%	57%
De acuerdo	34	32%	89%
Totalmente de acuerdo	12	11%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 14**

*P14. ¿El principal problema en la gestión de almacenes son los procesos operativos?*



*Nota: Elaboración propia*

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 43% que equivale a 46 encuestados está totalmente de acuerdo, mientras que el 57% que equivale a 61 encuestados se muestra totalmente desacuerdo, se llega a la conclusión, que uno de los principales problema que se da en la gestión de almacenes se presenta por el desarrollo de los procesos operativos, por lo cual, primero se debe contar con estrategias de planificación y

organización para que seguidamente se dé cumplimiento en los procesos operativos, de acuerdo a los objetivos planteados para los distintos requerimientos.

**Tabla 17**

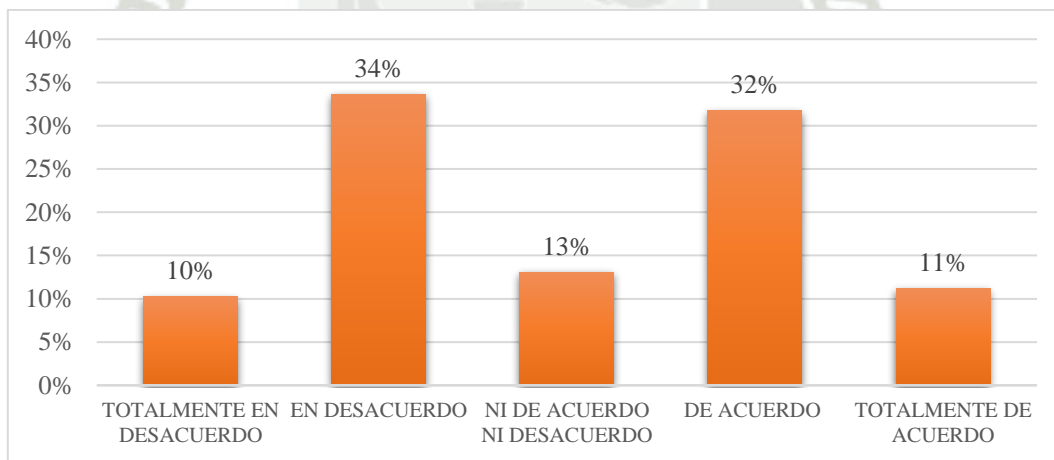
*P15. ¿El principal problema en los plazos de entrega es por el mal uso de los sistemas de información?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	11	10%	10%
En desacuerdo	36	34%	44%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	13%	57%
De acuerdo	34	32%	89%
Totalmente de acuerdo	12	11%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 15**

*P15. ¿El principal problema en los plazos de entrega es por el mal uso de los sistemas de información?*



*Nota: Elaboración propia*

Análisis e Interpretación:

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 43% que equivale a 46 encuestados está de acuerdo, mientras que el 57% que equivale a 61 encuestados se muestra desacuerdo, se llega a la conclusión que, uno de los problemas que se da en la gestión de almacenes se presenta en el desarrollo de sistemas de información, por lo cual, se debe

contar con un adecuado uso de los sistemas de información para evitar problemas en los plazos de entrega, asimismo, se plantea la estrategia de capacitación al personal en los distintos sistemas que maneja la organización.

**Tabla 18**

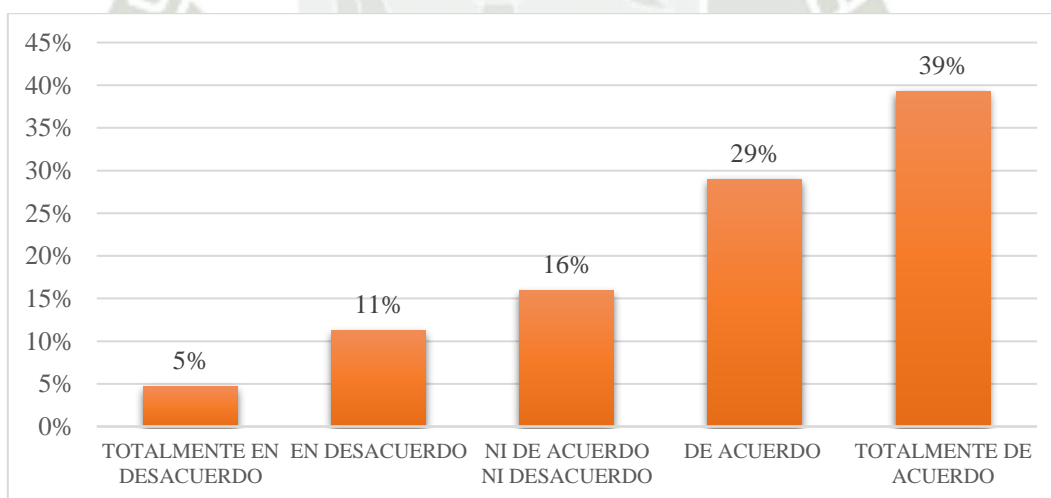
*P16. ¿Se realiza un adecuado control en las guías de remisión?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	5	5%	5%
En desacuerdo	12	11%	16%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	16%	32%
De acuerdo	31	29%	61%
Totalmente de acuerdo	42	39%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 16**

*P16. ¿Se realiza un adecuado control en las guías de remisión?*



*Nota: Elaboración propia*

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 68% que equivale a 73 encuestados está de acuerdo, mientras que el 32% que equivale a 34 encuestados se muestra en desacuerdo, se llega a la conclusión que, en la organización si se realiza un adecuado

control en las guías de remisión, lo cual, permitirá que se pueda tener un mejor control de las entradas y salidas de almacén, y esto ayudaría a mejorar en la organización la planificación de los equipos y control de los stock.

**Tabla 19**

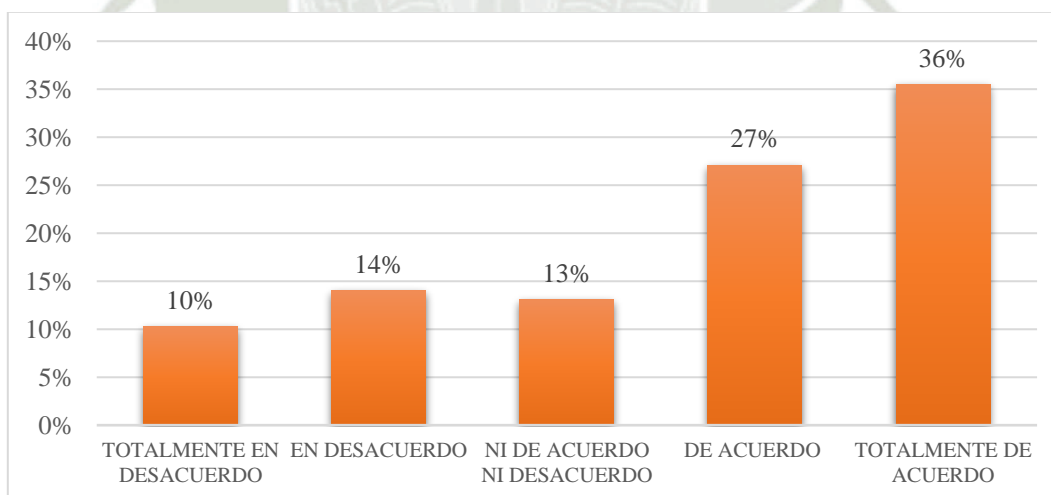
*P17. ¿Las guías de remisión siempre son supervisadas por los jefes, coordinadores o encargados de almacén?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	11	10%	10%
En desacuerdo	15	14%	24%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	13%	37%
De acuerdo	29	27%	64%
Totalmente de acuerdo	38	36%	100%
<b>TOTAL</b>	107	100%	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 17**

*P17. ¿Las guías de remisión son supervisadas por los jefes, coordinadores o encargados de almacén?*



*Nota: Elaboración propia*

**Análisis e Interpretación:**

Según la tabla y gráfico anteriores, nos muestra que el 63% que equivale a 67 encuestados está de acuerdo, mientras que el 37% que equivale a 40 encuestados se muestra

en desacuerdo, se llega a la conclusión que, se presenta la supervisión por parte de los jefes, encargados o coordinadores de almacén de todas las guías de remisión, lo cual, nos permitirá que la estrategia de planificación y dirección tenga un adecuado control en los inventarios y evitar problemas en la gestión logística y de almacén.

**Tabla 20**

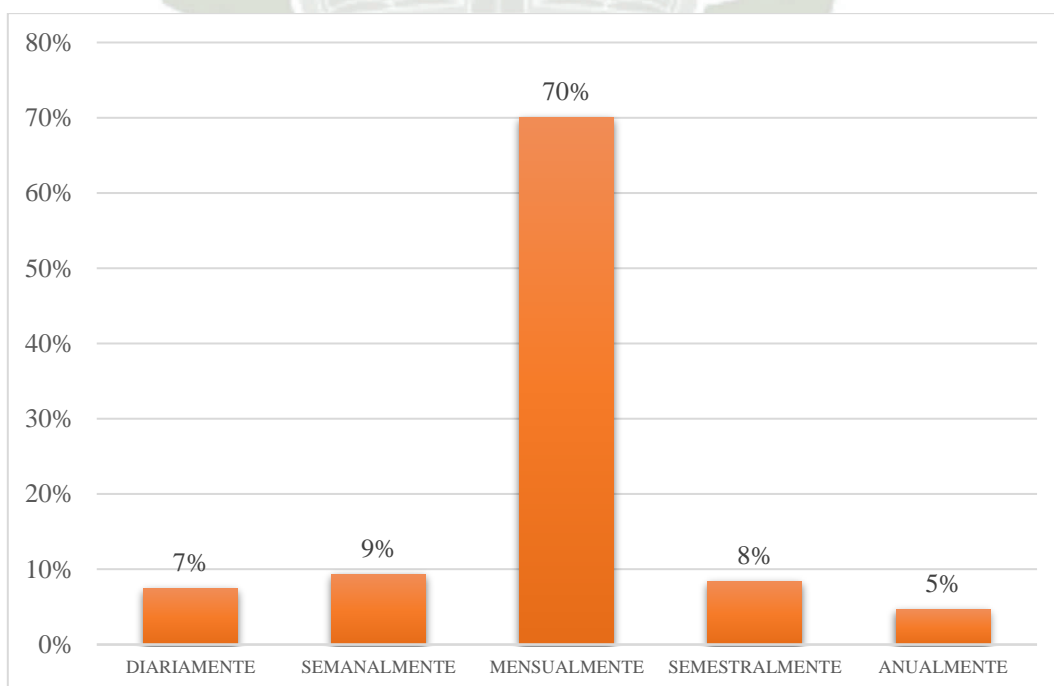
*P18. ¿Cada cuánto tiempo se debe realizar la supervisión física en el almacén por parte del jefe, encargado o coordinador de almacén?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Diariamente	8	7%	7%
Semanalmente	10	9%	17%
Mensualmente	75	70%	87%
Semestralmente	9	8%	95%
Anualmente	5	5%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 18**

*P18. ¿Cada cuánto tiempo se debe realizar la supervisión física en el almacén por parte del jefe, encargado o coordinador de almacén?*



*Nota: Elaboración propia*

Análisis e Interpretación:

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que el 70% que equivale a 75 encuestados piensa que mensualmente se debe de realizar la supervisión física en el almacén por parte del jefe, encargado o coordinador de almacén, mientras que solo el 5% que equivale a 5 encuestados piensa que se debería realizar anualmente, se llega a la conclusión que, según el personal encuestado opina que es más adecuado realizar la supervisión física en el almacén mensualmente, por lo cual, se plantea que la supervisión se debe de realizar de manera mensual, para así lograr el adecuado control de inventarios y una gestión logística correspondiente.

**Tabla 21**

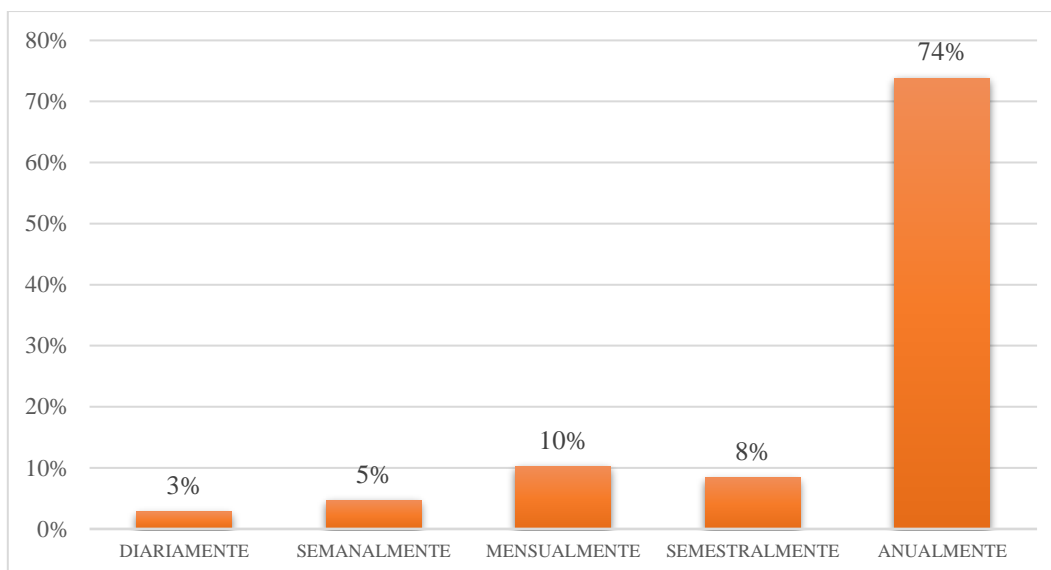
*P19. ¿Cada cuánto tiempo se debe capacitar al personal en el uso de los programas y herramientas que se utilizan para la gestión logística, administrativa y operativa?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Diariamente	3	3%	3%
Semanalmente	5	5%	7%
Mensualmente	11	10%	18%
Semestralmente	9	8%	26%
Anualmente	79	74%	100%
<b>TOTAL</b>	107	100%	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 19**

*P19. ¿Cada cuánto tiempo se debe capacitar al personal en el uso de los programas y herramientas que se utilizan para la gestión logística, administrativa y operativa?*



*Nota: Elaboración propia*

#### Análisis e Interpretación:

Según la tabla y el gráfico anterior, nos muestra que solo el 74% que equivale a 79, mientras que solo el 3% que equivale a 3 encuestados piensa que se debería realizar diariamente, se llega a la conclusión que, los encuestados opinan que anualmente se debe de capacitar al personal en el uso de los programas y herramientas que se utilizan para la gestión logística, administrativa y operativa, por lo cual, se plantea la implementación de capacitaciones al personal ya que, debería ser capacitado por lo menos una vez al año o al ingresar, en todos los programas a utilizar.

**Tabla 22**

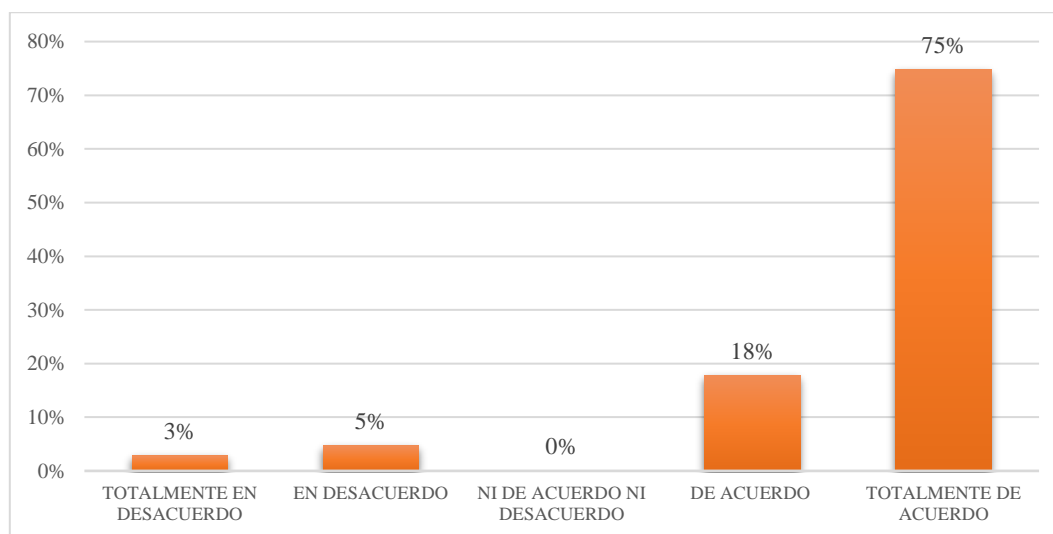
*P20. ¿Consideras que, llevando a cabo una propuesta de mejora continua en la gestión logística, se obtendrá un buen costo beneficio?*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Totalmente en desacuerdo	3	3%	3%
En desacuerdo	5	5%	7%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0	0%	7%
De acuerdo	19	18%	25%
Totalmente de acuerdo	80	75%	100%
<b>TOTAL</b>	107	100%	

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 20**

*P20. ¿Consideras que, llevando a cabo una propuesta de mejora continua en la gestión logística, se obtendrá un buen costo beneficio?*



*Nota: Elaboración propia*

Análisis e Interpretación:

Según la tabla y gráfico anteriores, nos muestra que el 93% que equivale a 99 encuestados piensa que está de acuerdo, mientras que solo el 8% que equivale a 8 encuestados se muestra desacuerdo, por lo cual, se llega a la conclusión que, llevar a cabo una propuesta de mejora continua en la gestión logística se obtendrá un buen beneficio, por lo cual, al presentar dicha propuesta se obtendrá mejores resultados en la gestión logística y de almacén siendo uno de ellos los beneficios de reducción de costos y mejor ganancia en los procesos operativos, asimismo, ayudando a que el personal sea más productivos, y reducción de horas muertas.

### 3.2. Entrevista

#### 3.2.1. Entrevista 1

Para la entrevista 1 se realizó a la coordinadora de almacén, con lo cual se realizó un cuadro de respuestas de las preguntas realizadas

**Tabla 23**

*Entrevista 1 para el coordinador de la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa.*

PREGUNTAS	RESPUESTAS (COORDINADOR DE ALMACEN)
<p>1) ¿Cuál es el proceso para la solicitud de transferencia de los repuestos solicitados por el área de ventas?</p>	<p>Nosotros trabajamos con el sistema ERP-SAP, en el cual los usuarios (área de ventas) si necesitan que se transfiera de nuestros almacenes centrales algún producto o repuesto realizan una SOLPED de transferencia por el sistema, una vez emitida la solicitud de transferencia en el SAP, nosotros procesamos la transferencia de mercadería en el cual se considera el material, el código y número de serie del producto, para así no tener inconvenientes que la mercadería sea errónea. Luego se realiza la coordinación con nuestro transportista para que traiga dicha mercadería a nuestros almacenes de Arequipa.</p>
<p>2) Según su experiencia, nos podría mencionar ¿Qué estrategias se debe tener en cuenta al momento de la ubicación de los productos y transporte de las mercaderías?</p>	<p>Yo considero que es importante que para la ubicación de la mercadería se zonifique o clasifique por el tipo de mercaderías ya que estos son: químicos, adhesivos, diversos suministros, productos terminados, materia prima, etc. También es importante tener en cuenta que para el almacenamiento se debe de considerar la dimensión y peso de los equipos o repuestos para así ponerlos estratégicamente.</p>

3) ¿Han presentado inconvenientes al momento de la entrega o envío de mercadería a los diferentes clientes mineros? ¿Y debido a que se debe mayormente?

En algunas ocasiones si, ya que se presentan urgencias de un día para el otro y al transportista se tiene que pedir con 48h de anticipación para los procesos, y por lo cual a veces el transportista por cumplir el servicio envía personal no capacitado para el proceso de traslado de la mercadería, generando contratiempos en la entrega, más que todo por desconocimiento de los procesos, tanto de nuestra empresa como de los almacenes de los clientes.

4) ¿Cree usted que es importante que en el área se tengan diagramas de flujo de los procedimientos que realizan? ¿Por qué?

Sí, considero que es fundamental, ya que los diagramas te ayudan a ver los procesos que realiza cada área, así como para detallar el tiempo de cada uno de ellos ya que pasa por aprobaciones.

5) ¿Actualmente en almacén cuentan con diagramas de flujo?

Si tenemos diagramas de flujos, pero no tan detallados.

6) ¿Usted cree que sería una buena opción la capacitación constante al personal y que capacitaciones cree que se deberían de implementar? ¿Por qué?

Desde que se tiene el SAP en la empresa se dio una pequeña capacitación, el problema es que el personal cambio por muchos motivos y al tener personal nuevo se tiene inconvenientes por desconocimiento, por lo cual considero que si es una buena opción al capacitación constante al personal, pero sobre todo al personal ingresante.

7) ¿Cree usted que cuentan con el personal necesario y capacitado para el desarrollo de las actividades en el área de almacén?

No, ya que al tener dos locales para atender y al tener que atender los despachos, entradas, embalaje y organizar de la mercadería, no nos alcanza el tiempo ni el personal, ya que también tenemos que enviar personal a mina para la consignación de inventario de nuestros clientes, y si tenemos

10) ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan al realizar el control de inventario? ¿Y cada cuanto tiempo lo realizan?

despachos en mina en los cuales se necesita que plotee, y no nos abastecemos con el personal.

Tenemos inventarios de consignación que se realizan cada 2 o 3 meses. Y los inventarios en planta se realizan diariamente de una pequeña segmentación, ya que desde Lima nos indica de que parte de la segmentación de almacén se va a hacer el inventario. También se realiza inventario mensualmente de todo el stock en general del almacén. En cuanto a inconvenientes, más que todo es por la actualización del sistema, ya que los químicos y la materia prima se trabaja por lotes, y el sistema no los está jalando bien, por eso lo estamos manejando manualmente, después no hemos tenido problema ya que a diario se realiza los inventarios. En cuanto faltantes son raras veces en las que hemos tenido diferencias, solo hay unas diferencias tolerable en peso que es un 3% del peso total.

11) ¿Qué contratiempos o sobre procesos genera un mal registro de información o ingreso de datos erróneos en el sistema SAP o Gestión Web para el área de almacén?

Si se tiene equivocaciones, en algunas ocasiones en el envío de las solicitudes se confunden con la solicitud transferencia y la solicitud de compra, cuando se va a procesar la transferencia no se jala adecuadamente por lo cual sale error y genera sobre procesos innecesarios.

En otras ocasiones para que se pueda trasladar las mercaderías se necesita que estén en almacén, el problema es que se tiene un almacén de tránsito, entonces lo que sucede es que hay una equivocación ya que

los usuarios suponen que está en stock, pero esta tiene que estar en el almacén, es ahí donde entonces recién se puede hacer esa solicitud cuando recién figura en la bodega de almacén y no en la de tránsito, todo esto se da más que todo por desconocimiento.

12) ¿Cuentan con un control de las guías de remisión y guías de venta?

Tenemos un tipo de guía que son las impresas, pero los motivos si son varios: despacho de venta, despacho por reposición, guía por traslado, guías de entrega de mercadería, guías por conformidad y guías de recojo de mercadería,

---

*Nota: Elaboración propia*

La presente entrevista fue dirigida al coordinador de almacén de la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022; en donde se formuló 12 preguntas relacionadas a la problemática a ser estudiada, en la cual se tiene la siguiente conclusión:

El coordinador de almacén indica que uno de los problemas principales es la poca capacitación que se le brinda al personal ingresante, ya que a veces desconocen el procedimiento que requiere cada uno de los procesos para las solicitudes. También, considera que el personal con el que cuentan no es el necesario para todas las actividades que realizan por lo cual necesitan una mayor organización y distribución de sus funciones.

### 3.2.2. Entrevista 2

Para la entrevista 2 se realizó a la Asistente de almacén, con lo cual se realizó un cuadro de respuestas de las preguntas realizadas.

**Tabla 24**

*Entrevista 2 para la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa.*

PREGUNTAS	RESPUESTAS (ASISTENTE DE ALMACÉN)
1) ¿Cuál es su proceso de compra al momento de la solicitud de pedido de los repuestos solicitados por el área de ventas?	Se genera una Orden de Compra de pedido de transferencia a sede Lima, ellos realizan la gestión de transporte y nosotros ya nos encargamos de la recepción.
2) Según su experiencia, nos podría mencionar ¿Qué estrategias se debe tener en cuenta al momento de la ubicación de los productos y transporte de las mercaderías?	Lo importante es que cada producto sea determinado a que grupo pertenece, para que tenga una distribución adecuada, además del buen embalaje para que el producto no se dañe y pueda ser recibido para su transporte y recepción de los clientes.
3) ¿Han presentado devolución de productos? ¿Y debido a que se debe mayormente?	Por algún error de almacén si hemos tenido, pero más que todo es por falla de no saber los procedimientos y estándares de las empresas contratistas de transporte de las unidades mineras y se han tenido que volver a almacén para su correcto embalaje provocando retrasos y sobrecostos.
4) ¿Cree usted que es importante que en el área se tengan	Sí, ya que ayuda al personal a saber los procedimientos que hay en cada tarea

diagramas de flujo de los procedimientos que realizan?

¿Por qué?

asignada y ayuda a la confiabilidad de los procesos.

5) ¿Actualmente en almacén cuentan con diagramas de flujo?

Sí, pero son flujogramas generales, lo que falta es la implementación de flujogramas de tareas específicas que sea entendible para todos.

6) ¿La Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, al personal ingresante les brinda capacitaciones de en el uso de programas que se utilizan para una adecuada gestión logística?

No, no hay una capacitación de ingreso, pero si hay una explicación en el progreso de sus tareas asignadas, más que todo de colaborador a colaborador.

7) ¿Usted cree que sería una buena opción de capacitación al personal nuevo o consideras que no es necesario? ¿Por qué?

Sí, considero que es necesario, ya que cuando eres personal nuevo hay actividades que se asignan nuevas y el sistema puede tener actualizaciones y al no saber cómo realizarlas, se generan retrasos o errores en las actividades.

8) ¿Cree usted que el personal al no tener claro sus funciones o no estar capacitado, presente problemas en la gestión logística? Nos podría mencionar algunos problemas.

Sí, se tienen establecidas las funciones, pero las actividades que se les designan son cambiantes y rotativas. No hemos tenido inconvenientes, pero si anteriormente no estábamos ordenados ahora estamos tratando de ordenarnos más, estableciendo las funciones de los almaceneros por días.

- 
- |   |   |
|---|---|
| <p>9) ¿Cree usted que cuentan con el personal necesario para el desarrollo de sus actividades?</p>  | <p>No, nos abastecemos con el personal ya que necesitamos montacarguistas y estos deben tener su Rigger, además tenemos la recepción, despacho y el personal no siempre está en sus puntos asignados, ya que tienen que desarrollar distintas actividades y no hay suficiente personal.</p>   |
| <p>10) ¿La empresa presentó problemas en su control de inventarios, control en los ingresos y salidas, entrega en sus productos o servicios a los clientes? Indicar algunos de ellos.</p> | <p>Los inventarios los realizamos mensual, tratamos de tenerlo siempre actualizado, el inconveniente que mayormente presentamos es que nosotros designamos una ubicación del producto, pero al realizar el inventario este se encuentra en otra ubicación, entonces más que todo tenemos el problema de ubicación, también presentamos faltantes en ciertas ocasiones porque a veces nos olvidamos de ingresar la salida del producto al sistema.</p> |
| <p>11) ¿Cómo afecta a la empresa si se presenta un mal registro de información o ingreso de datos en el sistema SAP?</p>  | <p>Puede afectar en el seguimiento de ingreso y salida de los productos, más que todo en los pedidos de transferencia y eso puede hacer que no tengamos un inventario confiable.</p>  |
| <p>12) ¿Se cuenta con un manual de organización y funciones en el área?</p>   | <p>En lo que he visto no hay, no tenemos un MOF y tampoco se nos brinda al ingreso.</p>   |
| <p>13) ¿Cuentan con un control de las guías de remisión y guías de venta?</p>   | <p>Archivamos las guías, más que todo revisamos o hacemos el control con el número de las órdenes de compra.</p>  |

---

*Nota: Elaboración propia*

### **Análisis y opinión de la entrevista aplicada:**

La presente entrevista fue dirigida a la asistente de almacén de la Empresa Contratista del sector minero – Sede Arequipa, en donde se formuló 13 preguntas relacionadas a la problemática a ser estudiada, en la cual se tiene la siguiente conclusión:

La Asistente de almacén indica que uno de los problemas principales es la falta de diagramas de flujo de tareas específicas con la finalidad de que sea entendible para todo el personal, al momento de realizar las diferentes tareas y así mismo no presentar problemas al momento de realizar la ubicación de los inventarios.

### **3.3. PROPUESTA DE MEJORA: DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA**

#### **3.3.1. *Análisis empresarial***

##### **FODA**

El análisis FODA es una herramienta importante, que consiste en estudiar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa, realizando un diagnóstico situacional interno y externo, por lo cual, para este estudio es necesario conocer la situación actual de la empresa, a partir de ello se pueden tomar decisiones para ser flexibles con las exigencias del mercado.

**Tabla 25**

*Análisis FODA de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Empresa reconocida por presentar productos y servicios de calidad.	Falta de planificación y organización en la gestión logística.
Personal calificado y con experiencia.	No se tiene establecido un diagrama de flujo de sus operaciones.
Experiencia en la industria minera.	Falta de capacitación a colaboradores y de un manual MOF.
Cartera de clientes existentes.	Falta de un adecuado manejo de KARDEX de los inventarios.
Marca con buena posición en el mercado minero.	Falta de control de los procesos administrativos.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Alianzas estratégicas con clientes.	Cambios inesperados en la planificación.
Optimización de sus operaciones.	Huelgas inesperadas que provocan retrasos y cancelaciones de servicios y productos.
Retroalimentación de sus servicios y productos para su mejora interna.	Mercado cambiante.
	Dependencia de equipos y consumibles para las operaciones.

*Nota: Elaboración propia*

De acuerdo con la tabla presentada se puede destacar los aspectos más importantes de la matriz FODA, en el cual se debería de aprovechar las alianzas estratégicas con los clientes, para así poder minimizar la amenaza de cambios inesperados en la planificación, esto ayudaría a la empresa en reducción de costos y tiempo en sus procesos, ya que al tener un mejor control, planificación y organización en la gestión logística obtendrá mayores ingresos y beneficios internos.

### **Matriz EFI**

La matriz de Evaluación de Factores Internos es un recurso que es utilizado por las entidades para realizar un análisis interno, detectando sus fortalezas y debilidades con calificaciones y promedios que nos brindarán información inmediata para conocer los factores que influyen positiva y negativamente en la sustentabilidad y crecimiento de la empresa en el mercado.

**Tabla 26**

*Matriz EFI de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022*

<b>MATRIZ EFE</b>			
<b>Factores críticos de éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso ponderado</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
Empresa reconocida por presentar productos y servicios de calidad.	0.20	4	0.80
Personal calificado y con experiencia.	0.15	3	0.45
Experiencia en la industria minera.	0.05	1	0.05
Cartera de clientes existentes.	0.10	2	0.20
Marca con buena posición en el mercado minero.	0.05	1	0.05
<b>Subtotal de fortalezas</b>	<b>0.55</b>	<b>-</b>	<b>1.55</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
Falta de planificación y organización en la gestión logística.	0.15	3	0.45
No se tiene establecido un diagrama de flujo de sus operaciones.	0.05	1	0.05
Falta de capacitación a colaboradores y de un manual MOF.	0.10	2	0.20
Falta de un adecuado manejo de KARDEX de los inventarios.	0.10	2	0.20
Falta de control de los procesos administrativos.	0.05	1	0.05
<b>Subtotal de debilidades</b>	<b>0.45</b>	<b>-</b>	<b>0.95</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2.50</b>

*Nota: Elaboración propia*

El peso ponderado resultante de la matriz EFI desarrollada, nos da como resultado 2.50, la cual se encuentra arriba de la media ponderada (4.0), lo que indica que la empresa tiene una fortaleza competente en sus factores internos.

### **Matriz EFE**

Para poder establecer estrategias no es suficiente conocer los factores internos de la empresa, sino conocer los factores externos, por ello es necesario realizar la matriz de Evaluación de Factores Externos, esta matriz está compuesta por las amenazas y

oportunidades que pueden afectar de manera externa a las operaciones internas de la empresa.

**Tabla 27**

*Matriz EFE de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022*

<b>MATRIZ EFE</b>			
<b>Factores críticos de éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso ponderado</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Alianzas estratégicas con clientes.	0.20	4	0.80
Optimización de sus operaciones.	0.10	3	0.30
Retroalimentación de sus servicios y productos para su mejora interna.	0.10	3	0.30
Existencia de demanda.	0.20	4	0.80
<b>Subtotal de oportunidades</b>	<b>0.60</b>	<b>-</b>	<b>2.20</b>
<b>AMENAZAS</b>			
Cambios inesperados en la planificación.	0.15	2	0.30
Huelgas inesperadas que provocan retrasos y cancelaciones de servicios y productos.	0.10	2	0.20
Mercado cambiante.	0.05	1	0.05
Dependencia de equipos y consumibles para las operaciones.	0.10	2	0.20
<b>Subtotal de amenazas</b>	<b>0.40</b>	<b>-</b>	<b>0.75</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2.95</b>

*Nota: Elaboración propia*

El peso ponderado resultante de la matriz EFE presentada, nos da como resultado 2.20 como total de las oportunidades y un 0.75 en las amenazas, lo cual establece que en entorno externo es favorable para la organización.

## AMOFHIT

El AMOFHIT es un análisis el cual permite realizar un análisis objetivo y sincero sobre la organización teniendo como finalidad poder encontrar las fortalezas y débiles de cada área que conforma la entidad.

**Tabla 28**

*AMOFHIT de una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.*

Ítem	Análisis Interno	Descripción
1	Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La estructura organizacional que posee una Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, es positiva ya que, al ser una empresa transnacional, el encargado de cada país cumple con las metas y brinda la información necesaria para cada sede.</li> </ul>
2	Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa tiene una misión, visión y objetivos definidos en la industria petrolera y minera, teniendo clientes establecidos en la industria.</li> <li>• La Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, cuenta con una buena red de ventas, el cual permite llegar sus productos a los distintos países, ayudando a tener una buena posición en el mercado peruano.</li> <li>• Además de ello, posee una correcta segmentación de mercado ayudando a llegar de manera eficaz a su público objetivo.</li> </ul>
3	Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, cuenta con una eficacia en la distribución de sus distintas sedes en los departamentos del Perú (Lima, Arequipa y Cajamarca), permitiendo llegar a las distintas unidades mineras del Perú.</li> <li>• Pero, al no tener una buena gestión logística en sus inventarios provoca una mala planificación en sus operaciones, provocando sobrecostos innecesarios.</li> </ul>
4	Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, al tener una cartera de clientes establecida le permite tener ganancias y utilidades que generan mayor crecimiento nacional e internacional.</li> </ul>

- |   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
| 5 | Recursos Humanos           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin embargo, al tener sobrecostos en el área logística genera una disminución en sus ingresos brutos.</li> <li>• El personal administrativo y operativo que posee la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, es amplia para cada área organizacional, ayudando a tener un buen clima laboral.</li> <li>• Sin embargo, al no tener un MOF establecido para cada puesto de trabajado genera que el personal no se encuentre totalmente informado de las funciones a desempeñar.</li> </ul> |
| 6 | Sistemas de información    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa cuenta con un buen sistema de seguridad, ayudando a proteger la información confidencial que posee la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa.</li> <li>• Por ello, se debe de contar con una capacitación al personal sobre el phishing (robo de información).</li> </ul>   |
| 7 | Tecnología e Investigación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa cuenta con distintos sistemas que ayudan a compartir información para realizar las operaciones de la empresa (SAP, SharePoint, GestionWeb, entre otros).</li> <li>• Por otro lado, al contar con varios sistemas el personal no se encuentra capacitado para el manejo correcto de los sistemas, lo cual no le permite utilizar adecuadamente todas las herramientas con las que cuentan los sistemas.</li> </ul>                              |

---

**Nota:** Elaboración propia

### **Análisis PESTEL**

El análisis PESTEL es en el cual se identifica todos los factores externos que afectan a la empresa, siendo este un instrumento para la planificación estratégica a nivel macroeconómico.

**Tabla 29**

*PESTEL de la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.*

Ítem	Análisis Externo	Descripción
1	Político	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mala gobernabilidad por parte del presidente del Perú, ha generado en el sector minero altos problemas de riesgos al ser considerado un gobierno anti minero, así como también genera problemas a las empresas que brindan servicios o productos a las entidades mineras ya que estas también se ven afectadas.</li> <li>• Además, el constante cambio en la cartera de ministros ha provocado una mala relación y desconfianza entre los ministros y la población.</li> <li>• En el presente año (2022) se ha tenido una mala gestión gubernamental provocando la retracción de accionistas en el Perú generando desconfianza hacia la inversión peruana, provocando la elevación del precio del dólar por consecuencia la inflación en el mercado peruano.</li> </ul>
2	Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, se vio obligada en el incremento de precios en sus productos debido a que las importaciones se vieron afectadas por la presente crisis sanitaria (COVID-19).</li> <li>• En el presente año (2022) se ha desarrollado constantes conflictos socioculturales entre una de las mineras más importantes en la extracción de cobre en el Perú (UM Las Bambas) y los comuneros, al no poder llegar a un acuerdo. Generando el bloqueo de las vías y viéndose afecta la minera y afectando en el cierre de sus operaciones.</li> </ul>
3	Social - cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa al ser una empresa contratista de la UM Las Bambas, genero reducción en sus ingresos ya que esta es considerada uno de sus mayores clientes en el sur del país.</li> </ul>

- 4            Tecnológico

  - En el presente año (2022) la mayoría de las empresas se han visto afectadas por amenazas y extorsiones cibernéticas al no contar con un buen sistema de seguridad y respaldo de información.
  - La Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa en el presente año se ha visto afectada por ciberataques, por el motivo que sus bases de información fueron infiltradas por hackers, provocando la paralización de sus operaciones administrativas en los sistemas al no poder acceder a ellos.
  - El peor desastre ecológico más grande presentado el 15 enero del 2022 en el Perú, fue el derrame de petróleo de más de 11, 900 barriles de petróleo en el mar de Ventanilla, Callao, Lima que origino la empresa REPSOL PERU, afectando la fauna y flora del Perú. Generando que los pobladores y pescadores de la zona se vean afectados en sus ingresos familiares.
- 5            Ecológico

  - Por ello, la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa cuenta con capacitaciones para el personal en el cuidado del medio ambiente ayudando en el reciclaje de caucho, plástico, cartón, etc. que son donados a ONG. Además, de tener en cuenta en sus procesos operativos el cuidado del medio ambiente al no usar elementos químicos que no sean eco ambientales.
  - La presente crisis sanitaria presento una prórroga a las todas empresas en el Peru a que todo su personal cuente con las tres dosis de vacuna y así puedan ingresar y laborar en sus centros de trabajo.
- 6            Legal

  - La Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa debido al presentar servicios a entidades mineras, estas no permiten el ingreso de personal, que no cuenta con sus tres dosis de vacuna, esto afecta a la entidad ya que no puede hacer uso de todo su personal que no está completamente de acuerdo con la colación de la tercera dosis.

---

*Nota: Elaboración propia*

### 3.3.2. *Estrategias de gestión logística.*

#### **Implementar un programa de capacitación al personal del área de logística y almacenes**

El activo más importante con el que cuenta cualquier empresa es el personal, por lo cual es indispensable optimizar el desempeño en cada una de sus funciones.

Actualmente las capacitaciones al personal se han convertido en una necesidad muy importante, ya que al contar con el personal debidamente capacitado ayudará a la empresa a poder llegar a sus objetivos trazados.

Por lo cual, se desarrollará capacitaciones para el personal administrativo y logístico que está directamente relacionado con la cadena de suministro, además esto permitirá a la persona poder desarrollar de manera correcta y óptima sus habilidades y competencias dentro del área laboral.

**Tabla 30**

*Desarrollo de capacitaciones para la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.*

ACCIÓN INICIATIVA	SEGUIMIENTO CONTROL	OBJETIVO	RESPONSABLE	PONENTE
Capacitación en el Sistema -SAP	ANUAL	Brindará una mayor eficiencia, control y manejo adecuado del sistema para cada operación, ya que este sistema permite la comunicación entre áreas con facilidad.	Jefe de logística y operaciones en coordinación con la asistencia de logística.	Encargado del manejo del Sistema de Recursos Empresariales -SAP
Capacitación en el Sistema SharePoint	ANUAL	Brindará una mayor información, soporte técnico, generación de tickets para accesos a las diferentes plataformas con las cuentas la empresa contratista minera de Arequipa.	Jefe de la Zona Sur	Encargado del manejo del Sistema SharePoint
Capacitación en el Sistema GestionWeb	ANUAL	Brindará una mayor gestión referente a los costos, finanzas, control e ingreso de las jornadas laborales del personal administrativo y operario.	Jefe de la Zona Sur	Encargado del manejo del Sistema GestionWeb

*Nota: Elaboración propia.*

Según la tabla presentada, se utilizará el formato para planificar capacitaciones, que tengan un seguimiento constante a cada persona que está en el área de logística, con el objetivo de la optimización de procesos y utilización adecuada de cada uno de los sistemas con los que cuenta la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.

## **Funciones que desempeña cada encargado y colaborador del área de logística (MOF)**

A continuación, desarrollaremos un manual de organización y funciones que debe ser cumplida por cada colaborador que se desempeña en el área de logística con la finalidad de que el personal tenga conocimiento de sus responsabilidades a desarrollar y obtener mejores resultados en cada operación y también se pueda agilizar los procesos administrativos y operativos. Los cuales se puede visualizar en el Anexo 2, 3 y 4.

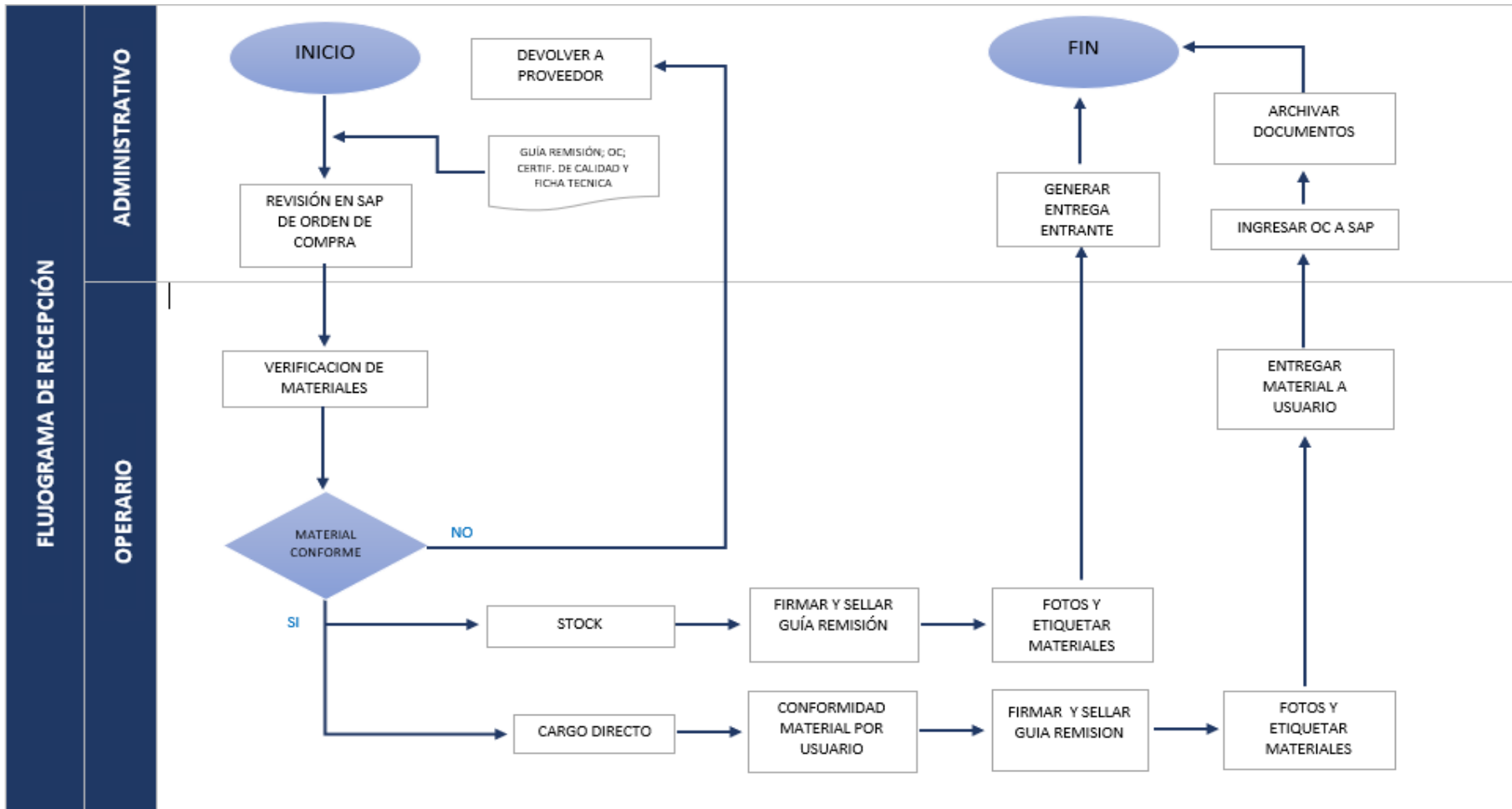
### **Diseñar un flujograma**

Un diagrama de flujo nos permitirá a describir el proceso de la cadena de suministro de la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022; y de esta manera ayudará a poder planificar de manera eficaz en la agilización en sus procesos, los cuales suelen ser complejos y finalmente son plasmados en un diagrama claro y comprensible.

Por lo cual se desarrolló la elaboración de cinco flujogramas; que describen el flujo de recepción, almacenamiento, despacho interno y externo, así como también se desarrolló el flujograma del proceso de la emisión de la orden de compra desde la planificación.

Figura 21

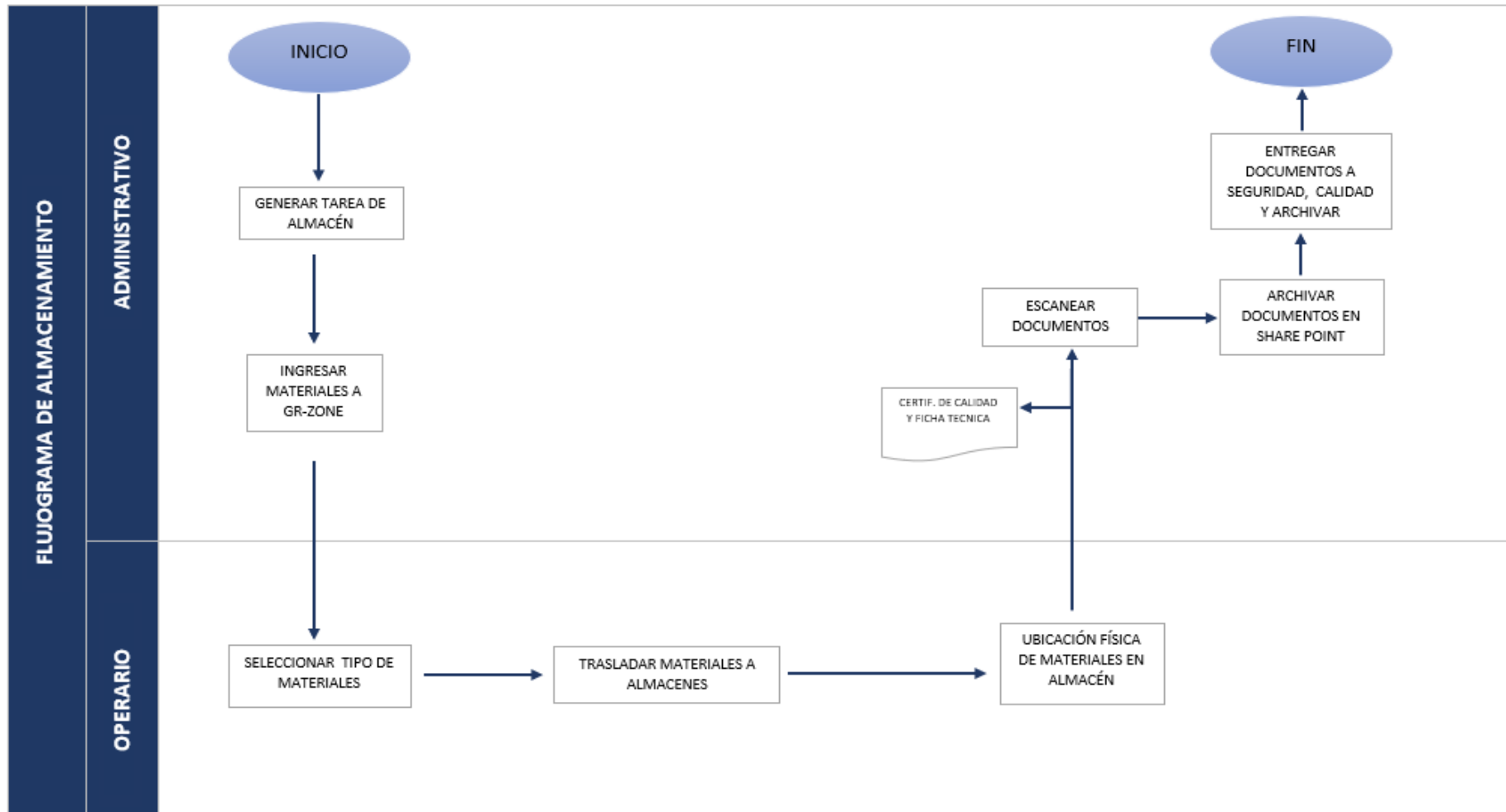
Flujograma de recepción de una Empresa Contratista del Sector Minero sede Arequipa, 2022.



Nota: Elaboración propia

**Figura 22**

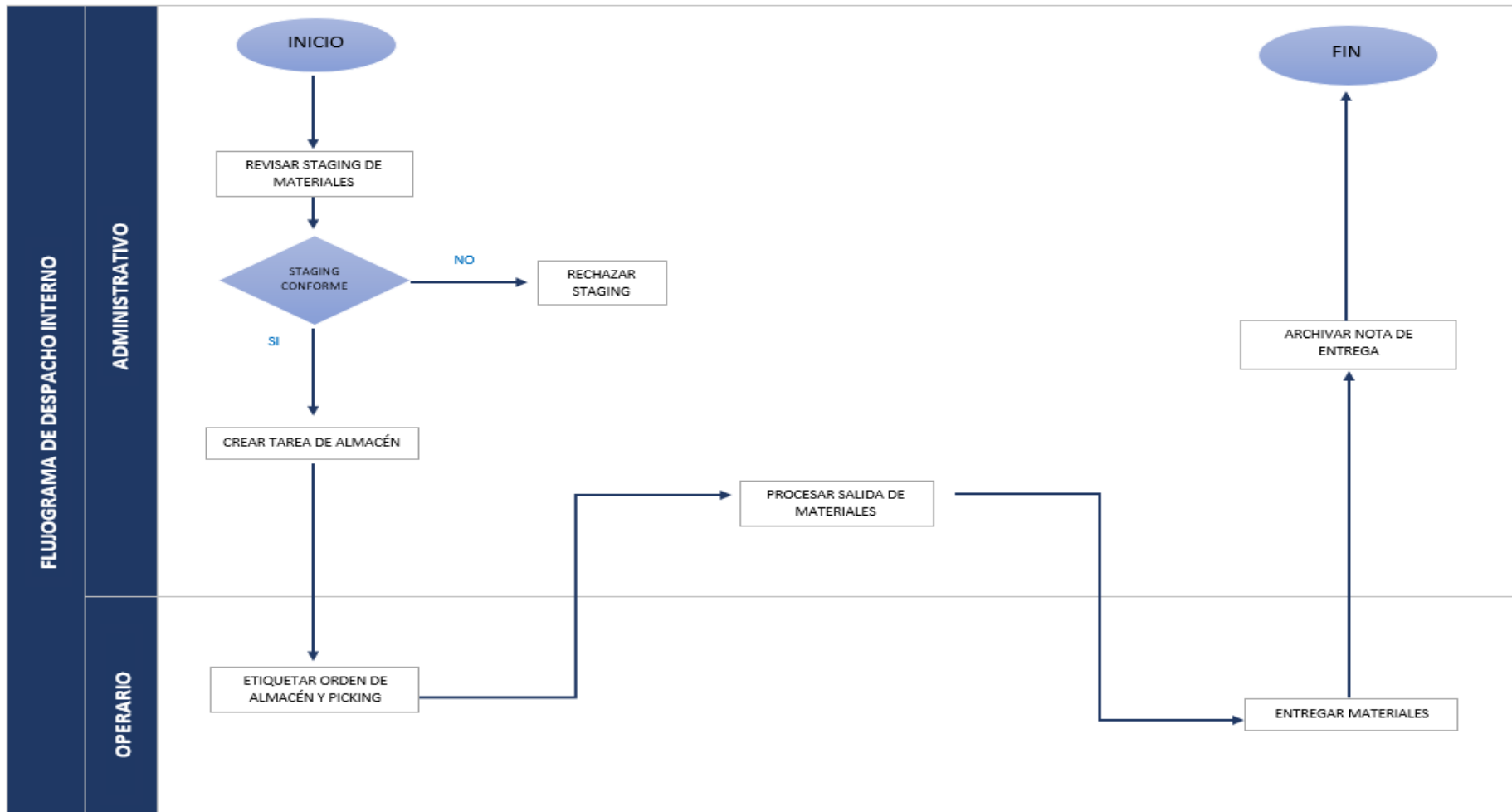
*Flujograma de almacenamiento de una Empresa Contratista del Sector Minero sede Arequipa, 2022.*



*Nota: Elaboración propia*

**Figura 23**

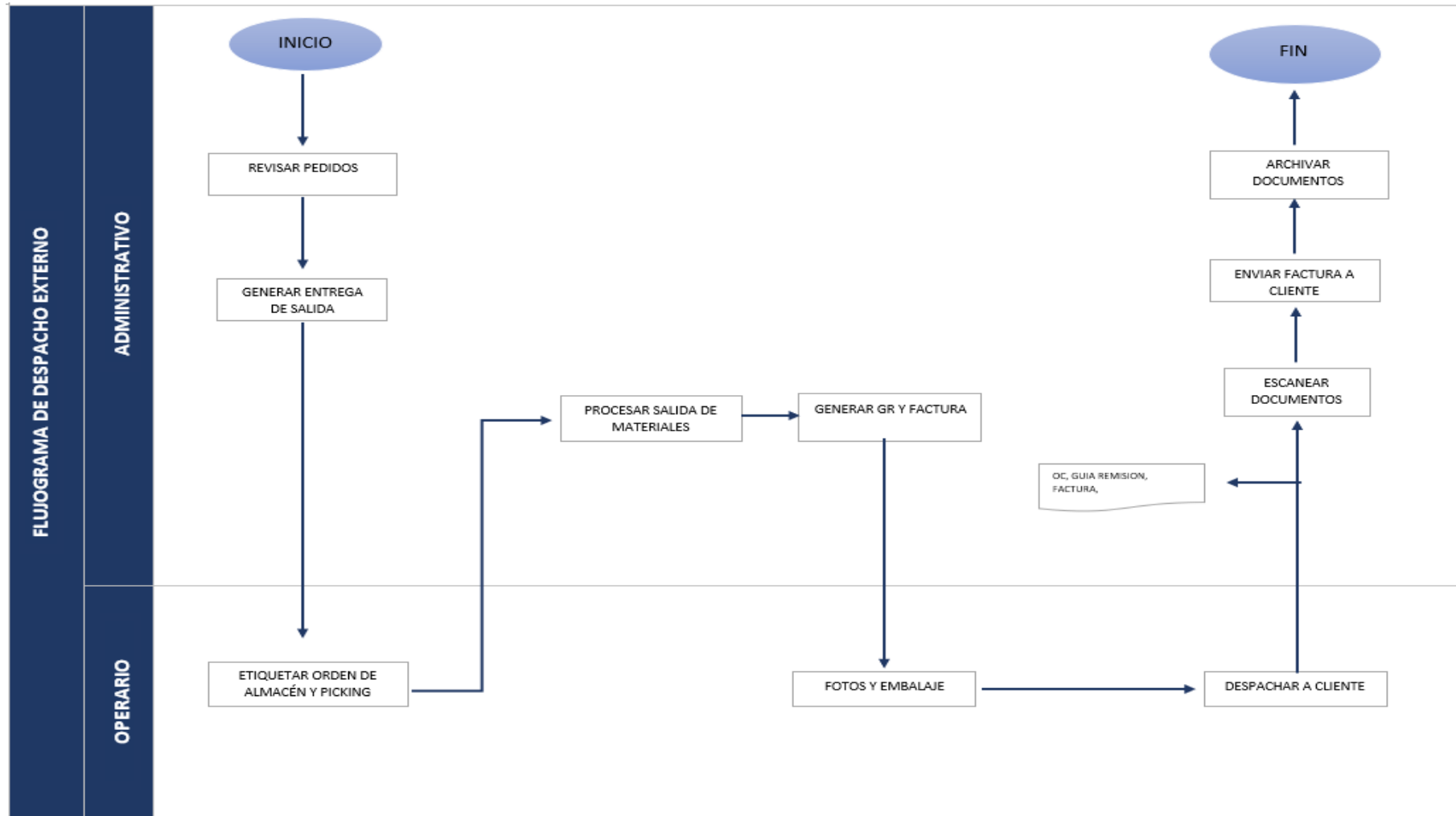
*Flujograma de despacho interno de una Empresa Contratista del Sector Minero sede Arequipa, 2022.*



*Nota: Elaboración propia*

**Figura 24**

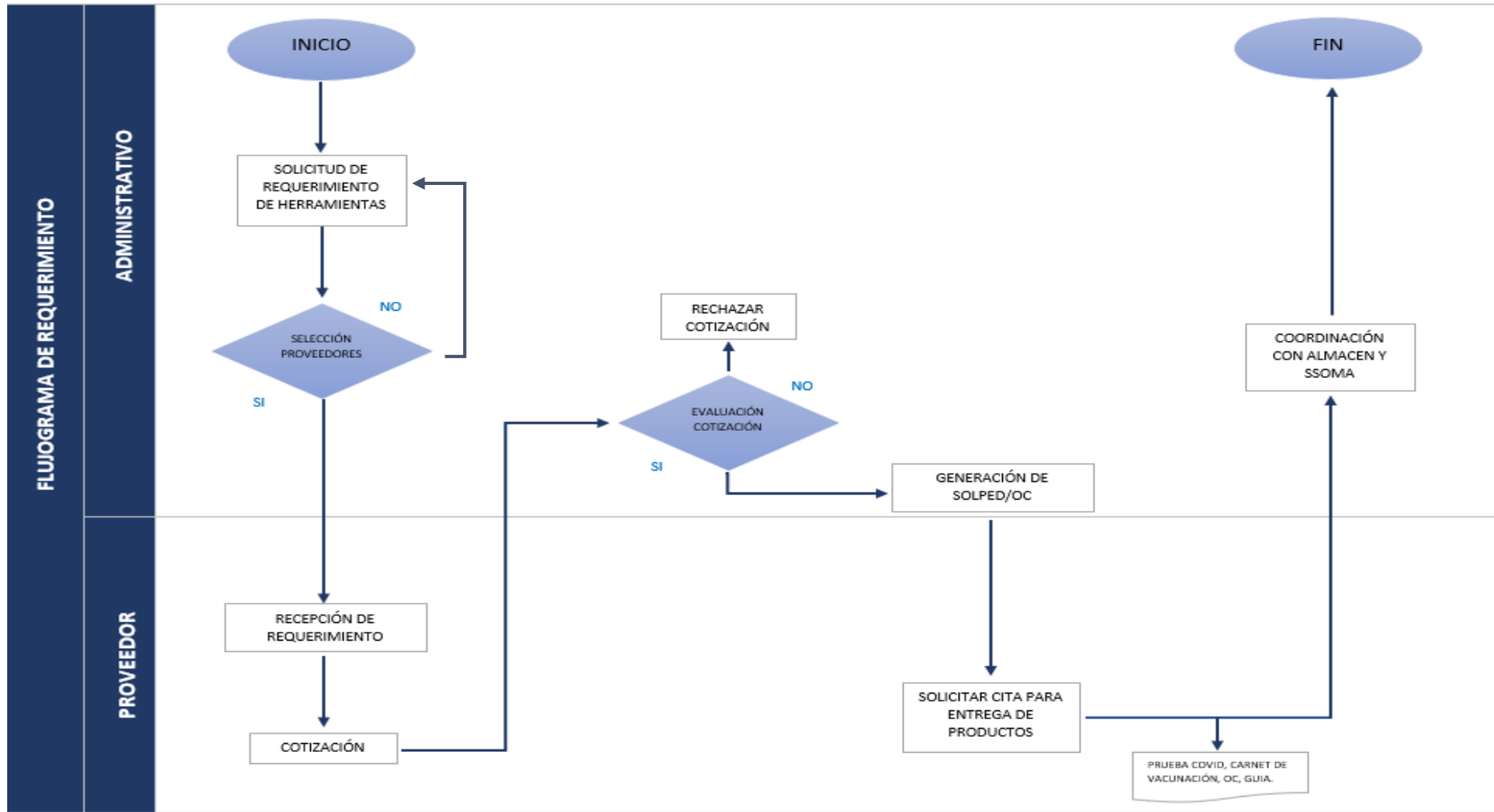
*Flujograma de despacho externo de una Empresa Contratista del Sector Minero sede Arequipa, 2022.*



*Nota: Elaboración propia*

Figura 25

Flujograma de requerimiento de una Empresa Contratista del Sector Minero sede Arequipa, 2022.



Nota: Elaboración propia

### Plantear estrategias de dirección

Para poder obtener una adecuada estructura organizativa en las actividades de la entidad es necesaria la dirección, para así asegurar que la gestión logística se dirija según lo planeado. El talento humano en cualquier entidad es de gran importancia, por ello es necesario potenciar los conocimientos, aptitudes, experiencias, motivación y habilidades.

A continuación, se presenta las siguientes estrategias de dirección que pueden ser aplicadas para la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, que ayudará a la entidad a poder tener una buena comunicación entre empleado y empleador para el correcto funcionamiento de la empresa y lograr llegar a las metas trazadas.

**Tabla 31**

*Estrategias de dirección para la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa.*

ACCIÓN INICIATIVA	SEGUIMIENTO CONTROL	OBJETIVO	RESPONSABLE
1. Reunión con los encargados	Mensual	Ayuda a la comunicación fluida y eficaz entre áreas para programar avances y revisar estos y problemas que se presenten.	Asistente administrativa previa coordinación con el jefe zona sur.
2. Análisis situacional estadístico.	Semanal	Ayuda a ver de manera completa el análisis situacional de la empresa por área, este puede ser presentado en un Dashboard, en el cual indique el progreso de reducción de tiempos y costes por ejecución de servicios.	Jefe de cada área
3. Capacitaciones al personal administrativo, utilizando su talento adecuadamente.	Semestral	Capacitar al personal administrativo en programas de mejora continua, ayudará al personal a poder sentirse cómodo y utilizar las herramientas de manera eficaz con programas como: Excel avanzado, Agilización de proyectos, Planner, etc.	Asistente de bienestar social
4. Talleres de mejora de clima laboral para motivar y	Semestral	Tener talleres de que ayuden en la reducción del estrés laboral ayuda a que el recurso humano pueda tener una respuesta más asertiva y	Asistente de bienestar social.

retener el  
talento humano.

eficaz en sus funciones, así como  
promoviendo el compañerismo y  
buena comunicación entre todos  
los encargados.

---

*Nota: Elaboración propia*

### **Elaborar formatos para mejorar el control de inventarios**

La adecuada administración de inventarios nos ayudará a garantizar que los niveles de suministros sean los adecuados, ayudando al control de costos, se considera que para el desarrollo de los inventarios nos debemos de hacer las siguientes tres preguntas:

- ¿Qué almacenar?
- ¿Cuánto comprar?
- ¿Cuándo comprar?

El contar con un buen registro de inventarios permite a la empresa garantizar un buen nivel de servicio al cliente, poder medir las curvas de oferta y demanda, además de ayudarnos a tener una protección ante situaciones imprevistas e incremento de precios, permitiendo así el correcto flujo logístico.

Por lo cual, se plantea la implementación de los siguientes registros de inventarios para tener un adecuado control de los productos y herramientas tanto en terreno como en la planta correspondiente a la empresa contratista del sector minero con sede en Arequipa.

Los formatos de inventarios generales figura 26 y 27, nos ayudará a tener un control de los inventarios en terreno y en planta, ya que como empresa contratista cuenta con contenedor en las diferentes unidades mineras al sur del país, en las cuales se tienen distintas herramientas que son necesarias para los servicios de mantenimiento de bombas y revestimiento, esto nos ayudará a contar con los recursos necesarios así como para su

reposición de las herramientas en mal estado para no tener inconvenientes con los clientes al momento de la ejecución del servicio.



**Figura 26**

*Formato de inventarios de herramientas en terreno para la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.*

LOGO		INVENTARIO GENERAL DE HERRAMIENTAS EN TERRENO									
MINA:			ÁREA:			FECHA: / /					
PERSONAL QUE REALIZA INVENTARIO:											
NOMBRE:						FIRMA:					
NOMBRE:						FIRMA:					
NOMBRE:						FIRMA:					
ITEM	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MATERIAL	MARCA	CÓDIGO	SERIE	UM	CANTIDAD	ESTADO HERRAMIENTA		OBSERVACIONES	
								BUENO	MALO		
1											
2											
3											
4											
5											

*Nota: Elaboración propia*

**Figura 27**

*Formato de inventarios de herramientas en planta para la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.*

LOGO		INVENTARIO GENERAL DE HERRAMIENTAS EN PLANTA									
MINA:			ÁREA:			FECHA: / /					
PERSONAL QUE REALIZA INVENTARIO:											
NOMBRE:						FIRMA:					
NOMBRE:						FIRMA:					
NOMBRE:						FIRMA:					
ITEM	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MATERIAL	MARCA	CÓDIGO	SERIE	UM	CANTIDAD	ESTADO HERRAMIENTA		OBSERVACIONES	
								BUENO	MALO		
1											
2											
3											
4											
5											

**Nota:** *Elaboración propia*

Una vez completado el control de inventarios reales, se procederá a la implementación de un Kardex general de herramientas, el cual estará en la nube o servidor por el sistema de Share Point que ayudará a los supervisores en la revisión de las herramientas en stock por unidad minera

para así poder solicitar con sus mecánicos líderes las herramientas faltantes para los trabajos a ejecutar, esto nos ayudará a la eliminación de tiempos innecesarios y sobre procesos.

El Kardex contará con dos partes, primero será la Figura 28, en la cual se mostrará y se ingresará las entradas y salidas de las herramientas de manera detallada.

**Figura 28**

*Kardex General de herramientas para la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.*

**KARDEX GENERAL DE UNA EMPRESA CONTRATISTA SEDE AREQUIPA**

INVENTARIO DE PRODUCTOS						ENTRADAS						SALIDAS			
CODIGO PRODUCTO	DESCRIPCION	EXISTENCIAS INICIALES	ENTRADAS	SALIDAS	STOCK	N DE ORDEN	FECHA	CODIGO PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD	DESTINO	FECHA	CODIGO PRODUCTO	DESCRIPCION	CANTIDAD

*Nota: Elaboración propia*

Y la segunda parte que será la Figura 29, en la cual se encontrará de manera resumida las existencias de las herramientas, como se presenta a continuación:

**Figura 29**

*Inventario General de herramientas para la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.*

<b>INVENTARIO DE HERRAMIENTAS GENERAL – AREQUIPA</b>								
<b>ITEM</b>	<b>UM</b>	<b>CLASE</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>MARCA</b>	<b>SERIE</b>	<b>CODIGO INTERNO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>OBSERVACION</b>
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

*Nota: Elaboración propia*

## CONCLUSIONES

**Primera.** - Se concluye que el diseño de estrategias de gestión logística ayudará a la empresa a planificar, organizar, controlar de manera más eficiente los recursos; por lo cual, se concluye que el personal necesita ser capacitado en los programas con los que cuenta la empresa, ya que se notó que el personal no se encuentra preparado para el uso adecuado de estos sistemas, teniendo por consecuencia errores en el desarrollo de sus actividades.

**Segunda.** - Se llegó a la conclusión que no se cuenta con un manual de organizaciones y funciones bien estructurado y detallado; así mismo la mayor parte del personal de logística y almacenes desconoce de dicho manual, provocando que no tengan un flujo adecuado en el desarrollo de las actividades, porque desconocen ciertas funciones que desarrollan los demás cargos.

**Tercera.** - Se llegó a la conclusión que la implementación de un flujograma ayudaría al personal a identificar los procesos que se desarrollarán en la cadena de suministros para que así, tanto del personal de logística como el de las otras áreas puedan tener mayor conocimiento en cada uno de los pasos que se desarrolla para cada proceso de control logístico.

**Cuarta.**- Se llegó a la conclusión, que en dicha empresa, sí cuenta con una comunicación fluida entre las áreas, pero esta se puede mejorar con estrategias de dirección, para así lograr una buena comunicación entre el empleador y empleado; el cual permitirá la reducción de costos.

**Quinto.** - Se llegó a la conclusión, que se puede obtener una mejora en el control de inventarios, ya que si bien su control de inventarios es mensual y diariamente por segmentos pequeños estos presentan faltantes y sobrantes al momento de realizar dicho control comparativo con el sistema.

## RECOMENDACIONES

**Primera.** - Se recomienda la implementación de programas de capacitación al personal anualmente, como capacitaciones en SAP, SharePoint y Gestión Web, ello ayudará a que cada colaborador pueda desempeñarse eficientemente ayudando a la optimización de los procesos permitiendo la reducción de tiempos y costos de la empresa.

**Segunda.** - Se recomienda a la empresa la implementación de un Manual de Organización y Funciones en el área de logística y almacenes mejor estructurado y con mayor difusión, ello ayudará a tener un mejor orden en el área, y que el personal tenga un mejor conocimiento de sus responsabilidades y funciones.

**Tercera.** - Se recomienda a la empresa la implementación de flujogramas bien estructurados, en el cual se detalle cada uno de los procesos con el que cuenta el área de logística y almacenes, para que así el flujo de los procesos sea eficiente y todo el personal tenga conocimiento de este.

**Cuarta.** - Se recomienda a la empresa la implementación de estrategias de dirección que permita tener una comunicación directa entre empleado y empleador ayudando así a tener un mejor control y que el clima laboral sea favorable para el desarrollo de sus actividades, mediante reuniones con los encargados de cada área, análisis situacional estadístico, capacitación al personal administrativo y talleres de mejora de clima laboral.

**Quinto.** - Se recomienda a la empresa la implementación de formatos que ayuden al control de inventarios no solo en planta, sino que también en los campamentos de los diferentes clientes mineros del sur del país con los cuales trabaja la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Ballou, R. H. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. México. Obtenido de [https://laclasseblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica\\_administracion\\_de\\_la\\_cadena\\_de\\_suministro\\_5ta\\_edicion\\_-\\_ronald\\_h-\\_ballou.pdf](https://laclasseblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h-_ballou.pdf)

Boero, C. (2020). *Introducción a la logística*. Argentina. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/172313?page=1>

Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. México. Obtenido de [https://www.academia.edu/28165692/LIBRO\\_Administraci%C3%B3n\\_y\\_Logistica\\_en\\_la\\_cadena\\_de\\_suministros](https://www.academia.edu/28165692/LIBRO_Administraci%C3%B3n_y_Logistica_en_la_cadena_de_suministros)

Carmen, A. (2019). *"Análisis de la gestión de almacenes del sector ferretero para la mejora de procesos operativos: Caso FEMACO, Arequipa 2019"*. Título profesional de Administración de Empresas, Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9803>

Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Perú. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/59-Cadena-de-suministros-y-logisti-Adolfo-Joseph-Carreno-Solis.pdf>

CEPAL. (8 de Julio de 2021). *Crecimiento de América Latina y el Caribe en 2021 no alcanzará a revertir los efectos adversos de la pandemia*. Obtenido de Comisión Económica para

América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es/comunicados/crecimiento-america-latina-caribe-2021-alcanzara-revertir-efectos-adversos-la-pandemia>

Cevallos, A., Polo, E., Salgado, D., & Orbea, M. (2017). *Métodos y técnicas de investigación*. Ecuador. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodolog%C3%ADa.pdf>

ComexPerú. (17 de Diciembre de 2021). La crisis logística internacional: un escenario incierto. *ComexPerú*.

Condorena, V. (2017). "*Desarrollo de un sistema de control de inventario, para la gestión de compras de materia prima en el rubro de restaurantes*". Título profesional de Ingeniero de Sistemas y Informática, Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/861>

Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. España. Obtenido de [http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/8zdVWxHm4ut8z7BGJQqtLK\\_GESTION\\_LOGISTICA\\_Y\\_COMERCIAL.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/8zdVWxHm4ut8z7BGJQqtLK_GESTION_LOGISTICA_Y_COMERCIAL.pdf)

Hernández, O. (09 de Abril de 2019). *Logística 360*. Obtenido de <https://www.logistica360.pe/5-fallas-comunes-el-la-gestion-de-almacenes-y-sus-soluciones/>

Hernández, O. (16 de Diciembre de 2021). *Logística 360*. Obtenido de <https://www.logistica360.pe/cual-es-el-panorama-del-sector-logistico-en-el-peru-al-cierre-del-2021/?amp>

Hernández, R. (2015). *Metodología de la investigación*. México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Iglesias, A. (2003). *Logística: para el desarrollo competitivo*. Argentina. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/76263?ticket=WsF7aToZvb6U2FAHJCjxXPyb>
- Lara, C. (2020). *Trabajo de mejora del almacén en una empresa comercializadora de equipos industriales: APTEIN S.A.C.* Título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad de Lima, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/11658>
- Llayqui, P. (2019). *Propuesta e implementación de mejora de la gestión de inventarios para la optimización del área de almacén en la empresa UFITEC SAC en el periodo 2016-2017*. Título profesional en Administración, Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5445>
- López, R. (2017). *"Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventarios, utilizando el método de reposición ROP y la clasificación ABC, en la cadena de suministro de la empresa minera Colquisiri S.A. Lima, 2017"*. Título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/11306>
- Machaca, H. (2021). *"Relación entre el proceso logístico y el control de existencias de la compañía minera ARGENTUM S.A. 2021"*. Título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Autónoma San Francisco, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.uasf.edu.pe/handle/UASF/468>
- Machaca, M. (2020). *Diseño de un sistema de manejo de inventarios para mejorar la gestión de almacenes en una unidad minera del sur*. Título profesional de Ingeniera Industrial, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11943>
- Molina, J. (2015). *"Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A"*. Título

de Ingeniero Industrial, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>

Molina, M. (2018). *"Propuesta de mejora de la gestión de inventarios y su influencia en los objetivos operacionales de una empresa minera aurífera del sector de mediana minería 2016"*. Título profesional en Administración y Gerencia, Universidad Ricardo Palma, Lima. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1786>

Pimienta, J. (2018). *Metodología de la investigación*. México. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1268/1/Pimienta-Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%203ra%20ed.pdf>

Presencia, J. (2004). *Calidad total y logística*. España. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/55397?page=1>

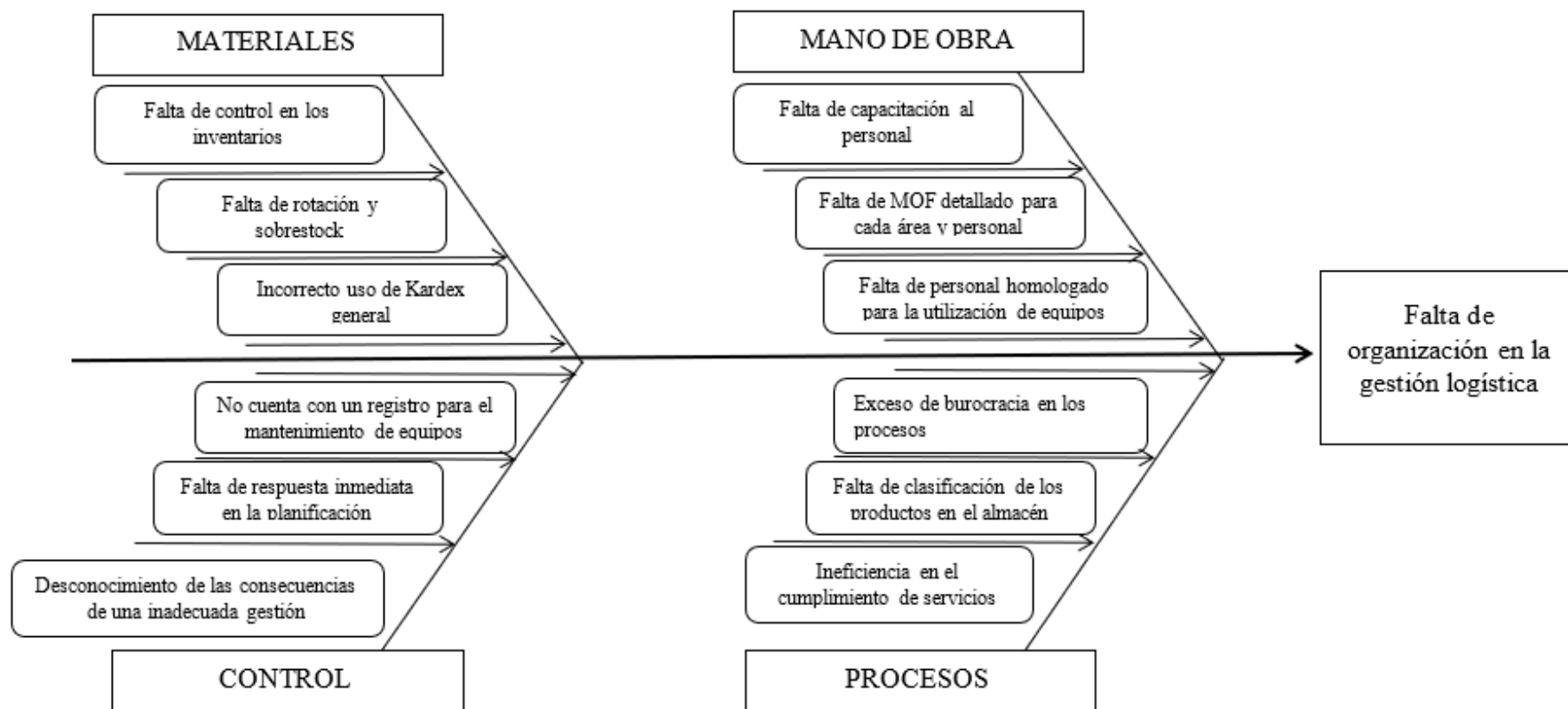
Rodríguez, M. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para el almacén de materia prima en la compañía de diseño, montaje y construcción – CDM S.A.S.* Título de Ingeniero Industrial, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2526/1/TGT-1108.pdf>

Rospigliosi, D. (2019). *Rediseño de almacén y su impacto en la gestión de almacenamiento de una empresa minera*. Título profesional de Ingeniero Industrial y Comercial, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/9049>

Salcedo, R. (2021). *"Análisis de la gestión de almacenes en los campamentos de las empresas contratistas del sector minero y propuesta de mejora continua, Arequipa 2020"*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11448>

## ANEXOS

**Anexo 1. Diagrama de Ishikawa de la Empresa Contratista del sector minero Sede Arequipa, 2022.**



*Nota: Elaboración propia*

## Anexo 2. Ficha de descripción del puesto de trabajo de Coordinador de Almacén.

<b>CARGO CLASIFICADO: COORDINADOR DE ALMACEN</b>
<p><b>FUNCION BASICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirigir, supervisar y coordinar las actividades inherentes a los procesos de programación, almacenamiento, registro y control de inventarios, mantenimiento, seguridad y disposición a fin de atender las necesidades de productos y servicios oportunamente.</li> </ul> <p><b>RELACIONES DEL CARGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación de dependencia: Depende directamente y reporta el cumplimiento de su función al jefe de logística y operaciones de la empresa contratista minera de Arequipa.</li> <li>- Relación de autoridad: Tiene mando directo sobre los cargos que realizan las funciones de jefatura de áreas.</li> <li>- Relación de coordinación: Con las demás unidades orgánicas.</li> </ul> <p><b>ATRIBUCIONES DEL CARGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De autorización de actos administrativos y operativos.</li> <li>- De supervisión.</li> <li>- De convocatoria.</li> <li>- De control.</li> </ul> <p><b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar las actividades de procesos para el abastecimiento de recursos materiales/ productos, almacenamiento, distribución, registro, inventario, mantenimiento con la finalidad de atender las necesidades requeridas.</li> <li>- Verificar el cumplimiento de las órdenes de pedidos, según los procedimientos y órdenes.</li> <li>- Control sobre el mantenimiento de almacén con la finalidad de evitar errores y se obtenga una agilización en los procesos de recepción de pedidos.</li> <li>- Analizar y organizar los procedimientos de control de inventarios, con su respectiva supervisión en el cumplimiento.</li> <li>- Orientar, asignar y supervisar las responsabilidades al personal a su cargo.</li> <li>- Emisión de facturas de los productos y servicios que brinda la empresa.</li> <li>- Supervisar y garantizar el flujo de los productos, de acuerdo con el cumplimiento de los estándares establecidos.</li> <li>- Controlar y supervisar la entrada y salida de los materiales/ productos de almacén.</li> <li>- Tomar decisiones sobre los procedimientos de control de inventario y supervisar su cumplimiento.</li> <li>- Coordinar y controlar el stock y equipo que se utiliza en el área de almacén cumpliendo los estándares y normas establecidas por la entidad.</li> <li>- Realizar otras funciones encargadas por el jefe de logística y operaciones de acuerdo con las competencias y estas sean de acuerdo con sus funciones.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia*

**Anexo 3. Ficha de descripción del puesto de trabajo de Asistente de Almacén.**

<b>CARGO CLASIFICADO: ASISTENTE DE ALMACEN</b>
<p><b>FUNCION BASICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar funciones de coordinación y actividades administrativas o técnicas de apoyo en el área de almacén.</li> </ul> <p><b>RELACIONES DEL CARGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones internas: Asistentes y coordinadores almacén.</li> <li>- Relación de dependencia: Depende directamente y reporta el cumplimiento de su función al coordinador de almacén.</li> <li>- Relación de coordinación: Con las demás áreas de la unidad.</li> </ul> <p><b>ATRIBUCIONES DEL CARGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De control</li> </ul> <p><b>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar en la clasificación, codificación, actualización e incorporación de los nuevos materiales/ productos, con previa coordinación y autorización por el coordinador de almacén.</li> <li>- Revisar y realizar las actividades administrativas de apoyo al ingreso de órdenes de compra, mediante el sistema de planificación de recursos empresariales (SAP)</li> <li>- Mantener en orden todos los archivos de documentación de los materiales/ productos.</li> <li>- Registrar en las tarjetas de control los ingresos y egresos de cada ítem, manteniendo una actualización de cada registro.</li> <li>- Apoyar al jefe inmediato (coordinador de almacén) en las labores administrativas.</li> <li>- Emisión y firmas de las guías de remisión de los proveedores y transportistas.</li> <li>- Realizar la coordinación de la distribución de los pedidos de materiales/ productos solicitados por los clientes.</li> <li>- Realizar otras funciones que se le asigne por el coordinador de almacén y estas sean de acuerdo con sus funciones.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia*

**Anexo 4. Ficha de descripción del puesto de trabajo de Almacenero.**

<b>CARGO CLASIFICADO: ALMACENERO</b>
<p><b>FUNCION BASICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar y proponer a la jefatura de área todos los aspectos relacionados con la organización y desarrollo de todas las actividades y procedimientos de los materiales y productos en el almacenamiento.</li> </ul>
<p><b>RELACIONES DEL CARGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación de dependencia: Depende directamente y reporta el cumplimiento de su función al coordinador de unidad de almacén.</li> <li>- Relación de coordinación: Con las demás áreas de la unidad.</li> </ul>
<p><b>ATRIBUCIONES DEL CARGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De control</li> </ul>
<p><b>FUNCIONES ESPECIFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionar, registrar y almacenar los materiales para que sean distribuidos y establecidos en las diferentes zonas o áreas.</li> <li>- Clasificar, codificar y registrar lo materiales/productos que ingresan al almacén.</li> <li>- Ejecutar la clasificación de materiales “ABC” con la finalidad de poder realizar un mejor control y estadística con los índices de cobertura y rotación.</li> <li>- Despachar los materiales/productos indicando específicamente las cantidades, tipo de productos y descripciones técnicas, a fin de que el área de ventas pueda realizar una buena labor de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.</li> <li>- Realizar el embalaje para el despacho de los materiales/ productos para el cliente.</li> <li>- Elaborar los documentos de ingreso al almacén de acuerdo con el sistema establecido.</li> <li>- Firmar las guías de recepción del proveedor.</li> <li>- Mantener al día las documentaciones y archivos propias a sus funciones.</li> <li>- Comunicar a las áreas interesadas la recepción de los materiales/productos.</li> <li>- Mantener orden y limpieza dentro del área.</li> <li>- Realizar otras funciones que le sean asignado por el coordinador de almacén y estas sean de acuerdo con sus funciones.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia*

## Anexo 5. Cuestionario

### DIRIGIDA AL PÉRSONAL DEL AREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA CONTRATISTA DEL SECTOR MINERO – SEDE AREQUIPA

#### Instrucciones:

A continuación, encontraras una serie de preguntas relacionadas a la gestión logística y de almacenes de la empresa. Favor de leer cuidadosamente las siguientes preguntas y responder de manera sincera y honesta.

1. ¿Se realiza de manera oportuna el flujo de información y el procesamiento de pedidos de los suministros?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
2. ¿La metodología ABC ayuda de manera eficiente como estrategia de ubicación de los inventarios/mercadería?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
  
3. ¿¿Qué tan de acuerdo estas que el tiempo de entrega del producto o servicio al cliente es importante como estrategia de transporte?
  - a) Totalmente en desacuerdo

- b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
4. ¿Las áreas logísticas tanto de almacén como distribución cuentan con procesos o diagramas de flujo bien establecidos?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
5. ¿En ocasiones la ubicación de los materiales en el almacén ha generado pérdidas de tiempo?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
6. ¿Tienes conocimiento sobre el Manual de Organización y Funciones del área de almacén?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

7. ¿Consideras que el Manual de Organización y Funciones está bien detallado para cada personal y área?
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
8. ¿Consideras que estas totalmente capacitado con los programas que se utiliza para los procesos logísticas, administrativos y operativos?
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
9. ¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por la poca capacidad de almacenaje?
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - De acuerdo
  - Totalmente de acuerdo
10. ¿El principal problema en los plazos de entrega es por la dificultad de transporte?
- Totalmente en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo
11. ¿El principal problema en los plazos de entrega de productos, es por los cortos plazos de tiempo planificados?
- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo
12. ¿Se cuenta con un control de stock de inventarios mínimo en el área de almacén?
- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo
13. ¿El principal problema en la gestión de almacenes es el proceso de planificación y organización?
- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo
14. ¿El principal problema en la gestión de almacenes son los procesos operativos?
- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo

- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
15. ¿El principal problema en los plazos de entrega es por los sistemas de información?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
16. ¿Se realiza un adecuado control en las guías de remisión y guías de venta?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
17. ¿Las guías de remisión y guías de venta siempre son supervisadas por los jefes, coordinadores o encargados de almacén?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
18. ¿Cada cuánto tiempo se debe realizar la supervisión física en el almacén por parte del jefe, encargado o coordinador de almacén?
- a) Diariamente

- b) Semanalmente
- c) Mensualmente
- d) Semestralmente
- e) Anualmente

19. ¿Cada cuánto tiempo se debe capacitar al personal en el uso de los programas y herramientas que se utilizan para la gestión logística, administrativa y operativa?

- a) Diariamente
- b) Semanalmente
- c) Mensualmente
- d) Semestralmente
- e) Anualmente

20. ¿Considera que, llevando a cabo una propuesta de mejora continua en la gestión logística, se obtendrá un buen costo beneficio?

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

**Anexo 6 – Entrevista N° 01****DIRIGIDA AL COORDINADOR DEL AREÁ DE ALMACEN DE LA EMPRESA  
CONTRATISTA DEL SECTOR MINERO – SEDE AREQUIPA**

La presente entrevista se realizará al coordinador de almacén con la finalidad de tener una información fiable de la situación actual de la empresa en el análisis de gestión logística y almacenes de la empresa contratista del sector minero. Favor de responder las siguientes preguntas para el presente estudio, tener en cuenta que toda la información brindada será tratada de forma confidencial y solo será utilizada para el fin de la presente investigación.

- 1) ¿Cuál es el proceso para la solicitud de transferencia de los repuestos solicitados por el área de ventas?
- 2) ¿Según su experiencia, nos podría mencionar ¿Qué estrategias se debe tener en cuenta al momento de la ubicación de los productos y transporte de las mercaderías?
- 3) ¿Han presentado inconvenientes al momento de la entrega o envío de mercadería a los diferentes clientes mineros? ¿Y debido a que se debe mayormente?
- 4) ¿Cree usted que es importante que en el área se tengan diagramas de flujo de los procedimientos que realizan? ¿Por qué?
- 5) ¿Actualmente en almacén cuentan con diagramas de flujo?
- 6) ¿Usted cree que sería una buena opción la capacitación constante al personal y que capacitaciones cree que se deberían de implementar? ¿Por qué?
- 7) ¿Cree usted que cuentan con el personal necesario y capacitado para el desarrollo de las actividades en el área de almacén?
- 8) ¿Cuáles son los principales problemas que se presentan al realizar el control de inventario? ¿Y cada cuanto tiempo lo realizan?

**Anexo 7 – Entrevista N° 02****DIRIGIDA AL ASISTENTE DEL AREÁ DE ALMACEN DE LA EMPRESA  
CONTRATISTA DEL SECTOR MINERO – SEDE AREQUIPA**

La presente entrevista se realizará al asistente de almacén con la finalidad de tener una información fiable de la situación actual de la empresa en el análisis de gestión de logística y almacenes de la empresa contratista del sector minero. Favor de responder las siguientes preguntas para el presente estudio, tener en cuenta que toda la información brindada será tratada de forma confidencial y solo será utilizada para el fin de la presente investigación.

- 1) ¿Cuál es su proceso de compra al momento de la solicitud de pedido de los repuestos solicitados por el área de ventas?
- 2) Según su experiencia, nos podría mencionar ¿Qué estrategias se debe tener en cuenta al momento de la ubicación de los productos y transporte de las mercaderías?
- 3) ¿Han presentado devolución de productos? ¿Y debido a que se debe mayormente?
- 4) ¿Cree usted que es importante que en el área logística se tengan diagramas de flujo de los inventarios y materiales? ¿Por qué?
- 5) ¿Actualmente en almacén cuentan con diagramas flujo?
- 6) ¿La empresa contratista del sector minero sede Arequipa, al personal ingresante les brinda capacitaciones de en el uso de programas que se utilizan para una adecuada gestión logística?
- 7) ¿Usted cree que sería una buena opción de capacitación al personal nuevo o consideras que no es necesario? ¿Por qué?

- 8) ¿Cree usted que el personal al no tener claro sus funciones o no estar capacitado, presente problemas en la gestión logística? Nos podría mencionar algunos problemas.
- 9) ¿Cree usted que cuentan con el personal necesario para el desarrollo de sus actividades?
- 10) La empresa presento problemas en su control de inventarios, control en los ingresos y salidas, ¿entrega en sus productos o servicios a los clientes? Indicar algunos de ellos
- 11) ¿Cómo afecta a la empresa si se presenta un mal registro de información o ingreso de datos en el sistema SAP?
- 12) ¿Se cuenta con un manual de organización y funciones en el área?
- 13) ¿Cuentan con un control en las guías de remisión y guías de venta?

### Anexo 8. Cronograma

Actividades	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
1. Elaboración del Planteamiento Teórico	■	■																															
2. Elaboración del Marco de Referencia			■	■																													
3. Elaboración del Planteamiento Operacional				■	■																												
4. Elaboración y análisis del Diagnóstico situacional					■	■	■																										
5. Elaboración de las estrategias									■	■	■	■																					
6. Análisis y evaluación de resultados de las técnicas													■	■	■	■																	
7. Elaboración de Conclusiones y Recomendaciones																	■	■	■	■													
8. Elaboración de referencias bibliográficas y Anexos																				■	■	■	■										
9. Revisión general de formato																					■	■	■	■									
10. Presentación del documento																						■											
11. Levantamiento de Observaciones																							■	■	■	■	■	■					
12. Presentación Final																															■	■	

*Nota: Elaboración propia.*



Anexo 9.

Formato de inventario en terreno

LOGO		INVENTARIO GENERAL DE HERRAMIENTAS EN TERRENO		
MINA:		ÁREA:	FECHA: / /	
PERSONAL QUE REALIZA INVENTARIO:				
NOMBRE:			FIRMA:	
NOMBRE:			FIRMA:	
NOMBRE:			FIRMA:	

ITEM	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MATERIAL	MARCA	CÓDIGO	SERIE	UM	CANTIDAD	ESTADO HERRAMIENTA		OBSERVACIONES
								BUENO	MALO	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

\_\_\_\_\_  
Supervisor a cargo  
*Nota: Elaboración propia*

\_\_\_\_\_  
Coordinador de  
almacén

Anexo 10.

Formato de inventario en planta

LOGO		INVENTARIO GENERAL DE HERRAMIENTAS EN PLANTA									
MINA:			ÁREA:				FECHA: / /				
PERSONAL QUE REALIZA INVENTARIO:											
NOMBRE:						FIRMA:					
NOMBRE:						FIRMA:					
NOMBRE:						FIRMA:					
ITEM	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MATERIAL	MARCA	CÓDIGO	SERIE	UM	CANTIDAD	ESTADO HERRAMIENTA		OBSERVACIONES	
								BUENO	MALO		
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

Supervisor a cargo  
*Nota: Elaboración propia*

Coordinador de  
almacén