

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Análisis de los procedimientos de gestión del almacén aduanero y su
eficiencia en la operación de una empresa minera en el sur del Perú al año
2023**

Tesis presentada por el bachiller:

Lozano Vizcarra, Edward Jesús

ORCID : 0009-0006-5257-5836

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración de Empresas

Asesor:

Dr. Riveros Taco, Luis Alfredo

ORCID : 0000-0002-2546-1941

Arequipa – Perú

2025

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 03 de Febrero del 2024

Dictamen: 011107-C-EPAE-2024

Visto el borrador del expediente 011107, presentado por:

2017200951 - LOZANO VIZCARRA EDWARD JESUS

Titulado:

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL ALMACÉN ADUANERO Y SU EFICIENCIA
EN LA OPERACIÓN DE UNA EMPRESA MINERA EN EL SUR DEL PERÚ AL AÑO 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29225025 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID
DICTAMINADOR**



**29368188 - TICONA ZUÑIGA MARCO ANTONIO
DICTAMINADOR**



**30400132 - ESPINOZA RIEGA JORGE DAVID
DICTAMINADOR**



Análisis de los procedimientos de gestión del almacén aduanero y su eficiencia en la operación de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

1%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositorio.unu.edu.pe

Internet Source

1%

2

renati.sunedu.gob.pe

Internet Source

1%

3

Submitted to Escuela de Posgrado Newman

Student Paper

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

DEDICATORIA

A mis padres, por su apoyo incondicional y sacrificio.



AGRADECIMIENTO

A mis profesores, cuyo conocimiento y guía han enriquecido mi aprendizaje.



RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar los procedimientos de gestión del almacén aduanero y su influencia en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023. En un ámbito metodológico, el enfoque de investigación fue cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental - transversal y nivel correlacional-causal. Se utilizó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario, dirigido a 56 trabajadores vinculados a la operación del almacén aduanero. Los resultados dieron a conocer que el 64.3% de los trabajadores considera que los 'procedimientos de gestión del almacén aduanero' cumplen con los estándares establecidos y un 39.3% afirma que el nivel de eficiencia operativa es aceptable. Se concluyó, con un valor de $R=0.965$, un R cuadrado= 0.913 y una significancia de 0.000 , que los 'procedimientos de gestión del almacén aduanero' tienen una influencia positiva y están asociados con la variable eficiencia operativa. Es decir, el 91.3% de la variabilidad de la "eficiencia operativa" puede ser explicada por los cambios en el "procedimiento de gestión del almacén aduanero".

Palabras clave: Almacén, eficiencia, recibo, almacenamiento, despacho, inventario.

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the customs warehouse management procedures and their influence on the efficiency of the operation of a mining company in southern Peru in the year 2023. In a methodological context, the research approach was quantitative, basic type, non-experimental - cross-sectional design, and correlational-causal level. The survey technique and questionnaire instrument were used, directed to 56 workers involved in the customs warehouse operation. The results revealed that 64.3% of the workers believe that the 'customs warehouse management procedures' comply with established standards, and 39.3% affirm that the level of operational efficiency is acceptable. It was concluded, with a value of $R=0.965$, an $R\text{ squared}=0.913$, and a significance of 0.000, that the 'customs warehouse management procedures' have a positive influence and are associated with the operational efficiency variable. In other words, 91.3% of the variability in "operational efficiency" can be explained by changes in the "customs warehouse management procedure."

Keywords: Warehouse, efficiency, receipt, storage, dispatch, inventory.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
ÍNDICE.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I.....	13
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	14
1.1. Problema.....	14
1.2. Descripción del problema.....	14
1.2.1. Campo y área.....	15
1.2.2. Tipo de problema.....	15
1.2.3. Análisis de variables.....	16
1.3. Formulación de interrogantes básicas.....	21
1.3.1. Interrogante General.....	21
1.3.2. Interrogantes Específicas.....	21
1.4. Justificación.....	21
1.4.1. Justificación teórica.....	21

1.4.2.	Justificación metodológica.....	22
1.4.3.	Justificación práctica.....	22
1.5.	Objetivos.....	22
1.5.1.	Objetivo General.....	22
1.5.2.	Objetivos Específicos.....	23
1.6.	Marco Teórico	23
1.6.1.	Marco Conceptual.....	23
1.6.2.	Antecedentes	39
1.7.	Hipótesis.....	43
1.7.1.	Hipótesis General.....	43
CAPÍTULO II.....		44
2.	PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	45
2.1.	Técnicas e instrumentos.....	45
2.1.1.	Técnicas	45
2.1.2.	Instrumentos.....	45
2.2.	Estructuras de los Instrumentos	45
2.2.1.	Ficha técnica	45
2.2.2.	Cuadro de coherencia.....	46
2.3.	Campo de Verificación	46
2.3.1.	Ámbito	46
2.3.2.	Temporalidad	46
2.3.3.	Unidades de Estudio	47

2.4. Estrategia de recolección de Datos	47
2.5. Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros).....	48
2.6. Cronograma de la investigación	50
CAPÍTULO III	51
3. RESULTADOS.....	52
3.1. Análisis de confiabilidad	52
3.2. Análisis descriptivo	53
3.2.1. Análisis de la variable Procedimientos de Gestión de Almacén Aduanero	
57	
3.2.2. Análisis de la variable Eficiencia Operativa.....	66
3.3. Contraste de hipótesis.....	79
3.4. Discusión.....	88
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXOS.....	98
Anexo 1. Instrumentos.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	17
Tabla 2 Matriz de consistencia	19
Tabla 3 Controles relacionados con la integridad y validez de la IUC.....	36
Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de eficiencia operativa.....	45
Tabla 4 Cuadro de coherencia	46
Tabla 5 Presupuesto	49
Tabla 6 Cronograma de actividades	50
Tabla 8 Confiabilidad de las variables	52
Tabla 9 Resultados por indicadores del procedimiento 1.....	57
Tabla 10 Procedimiento 1: Recibo de mercancías en el Almacén Aduanero.....	58
Tabla 11 Resultados por indicadores del procedimiento 2.....	59
Tabla 12 Procedimiento 2: Almacenamiento de mercancías en el Almacén Aduanero	60
Tabla 13 Resultados por indicadores del procedimiento 3.....	61
Tabla 14 Procedimiento 3: Despacho de mercancías en el Almacén Aduanero	62
Tabla 15 Resultados por indicadores del procedimiento 4.....	63
Tabla 16 Procedimiento 4: Inventario de cierre en el Almacén Aduanero	64
Tabla 17 Procedimiento de gestión del almacén aduanero.....	65
Tabla 18 Resultados por indicadores del factor satisfacción del cliente.....	66
Tabla 19 Factor satisfacción del cliente	67
Tabla 20 Resultados por indicadores del factor sistemas de información	68
Tabla 21 Factor sistemas de información	69
Tabla 22 Resultados por indicadores del factor sistema de monitoreo del desempeño operativo	70

Tabla 23 Factor sistema de monitoreo del desempeño operativo	70
Tabla 24 Resultados por indicadores del factor diseño del almacén y estructura ergonómica	72
Tabla 25 Factor diseño del almacén y estructura ergonómica	72
Tabla 26 Resultados por indicadores del factor sistema de desempeño y recompensa de empleados.....	74
Tabla 27 Factor sistema de desempeño y recompensa de empleados.....	74
Tabla 28 Resultados por indicadores del factor indicadores financieros	76
Tabla 29 Factor indicadores financieros	76
Tabla 30 Nivel de eficiencia operativa	78
Tabla 31 Prueba de normalidad	79
Tabla 32 Resumen de la regresión D1 y V2	79
Tabla 33 ANOVA de D1 y V2	80
Tabla 34 Coeficiente de regresión de D1 y V2.....	80
Tabla 35 Resumen de la regresión D2 y V2	81
Tabla 36 ANOVA de D2 y V2	81
Tabla 37 Coeficiente de regresión de D2 y V2.....	82
Tabla 38 Resumen de la regresión D3 y V2	82
Tabla 39 ANOVA de D3 y V2	83
Tabla 40 Coeficiente de regresión de D3 y V2.....	83
Tabla 41 Resumen de la regresión D4 y V2	84
Tabla 42 ANOVA de D4 y V2	84
Tabla 43 Coeficiente de regresión de D4 y V2.....	85
Tabla 44 Resumen de la regresión V1 y V2	86
Tabla 45 ANOVA de V1 y V2	86
Tabla 46 Coeficiente de regresión de D4 y V2.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género de los encuestados.....	53
Figura 2 Grupo etario de los encuestados	54
Figura 3 Nivel de estudios de los encuestados	55
Figura 4 Estado civil de los encuestados.....	56
Figura 5 Procedimiento 1: Recibo de mercancías en el Almacén Aduanero.....	58
Figura 6 Procedimiento 2: Almacenamiento de mercancías en el Almacén Aduanero	60
Figura 7 Procedimiento 3: Despacho de mercancías en el Almacén Aduanero	62
Figura 8 Procedimiento 4: Inventario de cierre en el Almacén Aduanero.....	64
Figura 9 Procedimiento de gestión del almacén aduanero.....	65
Figura 10 Factor satisfacción del cliente.....	67
Figura 11 Factor sistemas de información.....	69
Figura 12 Factor sistema de monitoreo del desempeño operativo	71
Figura 13 Factor diseño del almacén y estructura ergonómica	73
Figura 14 Factor sistema de desempeño y recompensa de empleados.....	75
Figura 15 Factor indicadores financieros.....	77
Figura 16 Nivel de eficiencia operativa	78

INTRODUCCIÓN

En el sur del Perú, el Grupo Minero México enfrenta desafíos críticos en la gestión de almacenes aduaneros, reflejados en una reducción significativa de ventas y producción en 2022. Estos problemas impactan directamente en la operación y rentabilidad de la empresa. Porello, la investigación presenta tres capítulos:

En el capítulo I, se expone el problema de investigación, se detalla el campo y área de interés, además, se identifican las variables y se formulan las preguntas, objetivos e hipótesis de investigación. Paralelamente, se justifica la investigación y se presenta el marco teórico, donde se incluye el marco conceptual y antecedentes.

En el capítulo II, se describen las técnicas e instrumentos de investigación, detallando la estructura, fichas técnicas y cuadro de coherencia. Asimismo, se expone el campo de verificación, integrado por el ámbito, temporalidad y unidad de estudio. Finalmente, se presentan las estrategias de recolección de datos.

En el capítulo III, se presentan y analizan los resultados generados en la investigación. Inicialmente, se presentan los resultados de confiabilidad (Alfa de Cronbach), un análisis descriptivo que incluye el estudio de las variables "Procedimientos de Gestión de Almacén Aduanero" y "Eficiencia Operativa". Se contrastan las hipótesis planteadas y se lleva a cabo una discusión detallada de los hallazgos.

Posteriormente, se presentan las conclusiones derivadas del análisis de resultados. Asimismo, se redactan recomendaciones prácticas basadas en los resultados y conclusiones de la investigación.

CAPÍTULO I



1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema

Análisis de los procedimientos de gestión del almacén aduanero y su eficiencia en la operación de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023.

1.2. Descripción del problema

En el ámbito de comercio internacional de empresas mineras en el sur del Perú, la gestión eficiente de los almacenes aduaneros se constituye como un eje fundamental para el éxito operativo y económico (Correa et al., 2010). En específico, el Grupo Minero México, una empresa sumamente importante en esta zona del Perú, se encuentra expuesta a distintas dificultades asociadas a la gestión de almacenes aduaneros en un entorno complejo en un ámbito normativo y logístico. Durante el 2022, el Grupo Minero México sufrió una baja anual del 9,6%, esta reducción se produjo por problemas de bloqueo y disminuciones en las leyes minerales. Por otro lado, las ventas del Grupo México disminuyen en un 34,7% por una reducción en su producción (Cruz, 2022). Esta estadística ilustra de manera clara el impacto negativo de los desafíos operativos en el desempeño económico de la empresa.

La trascendencia de una gestión eficiente de almacenes aduaneros está ligada a su incidencia directa en la cadena de producción y distribución, lo que afecta indudablemente la operación general de la empresa minera (Posada & Gregorio, 2011). La ausencia de eficiencia en estos procedimientos puede generar dilación en la recepción, almacenamiento y despacho de mercancías, además de incrementar los costos e impacto de forma negativa en la rentabilidad del Grupo Minero México. Por otro lado, el entorno económico y normativo nacional está sujeto a modificaciones y desafíos constante, lo que añade un nivel de complejidad a la gestión de almacenes aduaneros. Entre los principales desafíos se destacan las modificaciones de regulaciones aduaneras (Ley General de Aduanas, DL. N° 1053) y el incremento de estándares de seguridad y calidad.

Por lo tanto, surge la necesidad de llevar a cabo un análisis exhaustivo de los procedimientos de gestión del almacén aduanero del Grupo Minero México en el sur del Perú durante el año 2023. Este análisis debe evaluar la eficiencia de dichos procedimientos y su impacto en la operación general de la empresa. Al abordar este problema, se busca identificar oportunidades de mejora, optimización de procesos y estrategias que permitan a la empresa enfrentar estos desafíos de manera efectiva, manteniendo su competitividad y rentabilidad en el mercado minero.

1.2.1. Campo y área

Campo: Ciencias sociales.

Área: Administración.

Línea: Logística.

1.2.2. Tipo de problema

La investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, pues se centra en la recolección y análisis de datos medibles con el propósito de obtener resultados sólidos y confiables. Paralelamente, el tipo de investigación es básica porque se enfoca en la adquisición de conocimiento teórico y no busca aplicar sus resultados en un contexto práctico (Sampieri & Mendoza, 2020).

Por otro lado, el diseño de investigación es no experimental y transversal. Se establece como no experimental porque no implica la manipulación de ninguna de las variables de estudio, por el contrario, limita la participación del investigador a la observación y evaluación de los datos en su contexto natural. Además, es transversal porque se recolectará los datos en un solo espacio de tiempo, explícitamente en el periodo 2023 (Vara, 2017).

Finalmente, el nivel de investigación es correlacional - causal, porque se pretende conocer el grado de relación entre las variables de estudio y sus dimensiones, con la finalidad de determinar el nivel de relación de la variable independientes a la dependiente. (Arias, 2023).

1.2.3. Análisis de variables

Las variables de estudio se analizarán de forma cuantitativa y se desglosarán en dimensiones e indicadores, la información se obtendrá por medio de la aplicación de cuestionarios. Los detalles se describen en las siguientes líneas.

a) Variables:

- **Variable independiente:**

Procedimientos de gestión del almacén aduanero

- **Variable dependiente:**

Eficiencia operativa

b) Operacionalización de variables (Variables, sub variables, indicadores y medios)

Tabla 1

Operacionalización de variables

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	SUB VARIABLES	INDICADORES
Variable independiente	Procedimiento de gestión del almacén aduanero	Recibo	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en la recepción de mercancías • Precisión en la identificación de mercancías
		Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización eficiente del espacio • Control de inventario
		Despacho de mercancías	<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de despacho • Cumplimiento de requisitos aduaneros
		Inventarios en el Almacén Aduanero	<ul style="list-style-type: none"> • Exactitud de inventario • Rotación de inventarios
Variable dependiente	Eficiencia operativa	Factor Satisfacción del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de quejas del cliente • Interacción con el cliente
		Factor Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de los sistemas de información • Infraestructura tecnológica y rendimiento
		Factor Sistema de Monitoreo del Desempeño Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia operativa • Reducción de costos y nivel de servicio

Factor Diseño del Almacén y Estructura Ergonómica

- Diseño adecuado del almacén
- Seguridad ocupacional y selección de equipamiento

Factor Sistema de Desempeño y Recompensa de Empleados

- Medición justa del rendimiento
- Sistema de remuneración incentivado

Factor Indicadores Financieros

- Control de costos
 - Monitoreo de pérdidas y ganancias
-



c) **Matriz de Consistencia**

Tabla 2

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	SUBVARIABLES E INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Interrogante general: ¿Cómo influyen los procedimientos de gestión del almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023?</p> <p>Interrogantes secundarias: A. ¿Cómo influye el procedimiento de recibo de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023?</p>	<p>Objetivo general: Analizar los procedimientos de gestión del almacén aduanero y su influencia en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023.</p> <p>Objetivos secundarios: A. Determinar la influencia del procedimiento de recibo de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023. B. Determinar la influencia del</p>	<p>Hipótesis general: Dado que se llevará a cabo el análisis de los procedimientos de gestión del almacén aduanero, es probable que ello permita identificar la influencia en la eficiencia operativa de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023.</p>	<p>Variable independiente: Procedimiento de gestión del almacén aduanero</p> <p>Variable dependiente: Eficiencia operativa</p>	<p>Variable independiente: <i>Recibo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en la recepción de mercancías • Precisión en la identificación de mercancías <p><i>Almacenamiento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilización eficiente del espacio • Control de inventario <p><i>Despacho de mercancías</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de despacho • Cumplimiento de requisitos aduaneros <p><i>Inventarios en el Almacén Aduanero</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Exactitud de inventario • Rotación de inventarios <p>Variable dependiente: <i>Factor Satisfacción del Cliente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de quejas del cliente 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: 54 empleados</p> <p>Muestra: 54 empleados</p>

- B. ¿Cómo influye el procedimiento de almacenamiento de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023?
- C. ¿Cómo influye el procedimiento de despacho de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023?
- D. ¿Cómo influye el procedimiento de inventario en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023?
- C. Determinar la influencia del procedimiento de despacho de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023.
- D. Determinar la influencia del procedimiento de inventario en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023.



- Interacción con el cliente
- Factor Sistemas de Información**
- Eficiencia de los sistemas de información
 - Infraestructura tecnológica y rendimiento

Factor Sistema de Monitoreo del Desempeño Operativo

- Eficiencia operativa
- Reducción de costos y nivel de servicio

Factor Diseño del Almacén y Estructura Ergonómica

- Diseño adecuado del almacén
- Seguridad ocupacional y selección de equipamiento

Factor Sistema de Desempeño y Recompensa de Empleados

- Medición justa del rendimiento
- Sistema de remuneración incentivado

Factor Indicadores Financieros

- Control de costos
- Monitoreo de pérdidas y ganancias

2023.

1.3. Formulación de interrogantes básicas

1.3.1. Interrogante General

¿Cómo influyen los procedimientos de gestión del almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023?

1.3.2. Interrogantes Específicas

¿Cómo influye el procedimiento de recibo de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023?

¿Cómo influye el procedimiento de almacenamiento de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023?

¿Cómo influye el procedimiento de despacho de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023?

¿Cómo influye el procedimiento de inventario en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La investigación se argumenta desde una óptica teórica, en distintas teorías y enfoques en el campo de la logística y la gestión de cadena de suministros. Expertos como Bowersox & Closs (1974) y Porter (2015) han desarrollado teorías que resaltan la importancia de la gestión eficiente de almacenes y su influencia en la eficiencia operativa. Bajo esta premisa, la investigación aportará conocimiento al campo de estudio al realizar un análisis minucioso de como los procedimientos de gestión del almacén aduanero influyen en la eficiencia operativa en un contexto específico, como el sur del Perú en el año 2023. Al utilizar estas teorías en un

entorno real y cuantificar sus efectos, se realizará una comprensión más detallada sobre como estos procedimientos influyen en la operación de la empresa minera.

1.4.2. *Justificación metodológica*

Se seleccionó un enfoque cuantitativo por su potencial para brindar resultados sólidos y medibles. La contribución metodológica reside en el uso de técnicas estadísticas, como análisis de correlación y regresión, para medir la influencia entre los procedimientos de gestión del almacén aduanero y la eficiencia operativa. Esto permitirá una evaluación precisa y basada en datos verídicos, lo que es importante para comprender la magnitud y la dirección de esta relación.

1.4.3. *Justificación práctica*

Desde una perspectiva práctica, este estudio es relevante para el Grupo Minero México y otras empresas mineras en el sur del Perú, así como para la comunidad empresarial en general. La gestión eficiente de almacenes aduaneros tiene implicaciones prácticas significativas, incluida la reducción de costos operativos, la optimización de tiempos de entrega y la mejora de la competitividad en un entorno económico en constante cambio. Los resultados de este estudio pueden traducirse en recomendaciones prácticas para mejorar los procedimientos de gestión del almacén aduanero y, por lo tanto, mejorar la eficiencia operativa.

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo General*

Analizar los procedimientos de gestión del almacén aduanero y su influencia en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar la influencia del procedimiento de recibo de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023.

Determinar la influencia del procedimiento de almacenamiento de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023.

Determinar la influencia del procedimiento de despacho de mercancías en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023.

Determinar la influencia del procedimiento de inventario en el almacén aduanero en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú en el año 2023.

1.6. Marco Teórico

1.6.1. Marco Conceptual

Gestión de Almacenes

De acuerdo a la postura de Berg & Zijm (1999), la gestión de almacenes se concibe como un proceso dentro del departamento logístico, enfocado principalmente a la recepción, almacenamiento, conservación y transporte de mercancías dentro de un galpón de almacenamiento hasta llegar al consumidor final. Explícitamente, se centra en el control y cuidado físico de las mercancías.

Por otro lado, Rebelo et al. (2021) establece que la gestión de almacenes se define como un procedimiento logístico que involucra las etapas de recepción, aprovisionamiento y distribución de cualquier tipo de mercancías en un almacén hasta el punto de venta y/o consumo, además, contempla el registro y almacenamiento de datos generados dentro de este

proceso. Generalmente, el proceso de gestión de almacenes es relegado, pues se percibe como un proceso transitorio y de fácil gestión, sin embargo, en la práctica es un proceso fundamental para sostener la eficiencia operativa en una empresa, este proceso pone énfasis en dos etapas claves, el abastecimiento y la distribución.

Finalmente, Lototsky et al. (2019) describe la gestión de almacenes como un proceso clave en la gestión logística, encargada de las funciones de recibo, almacenamiento y despacho de mercancías. La implicancia de la gestión de almacenes en la eficiencia operativa del almacén es independiente al tipo de mercancías que maneje, pues un deficiente manejo genera retrasos y problemas en los procesos siguientes, como producción o comercialización. Paralelamente, se establece que la gestión de almacenes tiene el propósito de reducir el número de etapas dentro de la gestión logística, haciendo hincapié en dos procesos importantes, el aprovisionamiento y la distribución de mercancías.

Teorías asociadas

Se describen dos teorías y enfoques importantes que enmarcan la importancia de la gestión de almacenes en el ámbito logístico.

A. Teoría de la logística integrada de Bowersox y Closs

Esta teoría fue presentada por Bowersox & Closs (1974), quienes centran la teoría en la premisa que una gestión logística eficiente requiere de una sinergia directa y coordinada de todos los procesos asociados al área logística y cadena de suministros. A su vez, en esta teoría hace énfasis en la función logística como un sistema interconectado donde todos los elementos se relacionan y afectan uno al otro. Las dimensiones que contempla esta teoría son:

- a. Integración interna. Esta dimensión hace alusión a la relación y sinergia de todos los procedimientos logísticos en una empresa. Involucra la comunicación y conexión entre las áreas de una empresa como compras, producción,

abastecimiento y transporte. Su propósito es garantizar que todas las áreas de una empresa funciones de forma coordinada para cumplir con las metas logísticas de forma eficiente.

- b. Integración externa. Se enfoca en la coordinación y planificación con agentes externos de la empresa como proveedores, agentes logísticos y consumidores. En esta dimensión se hace énfasis en la difusión de información en tiempo real, colaborar en situaciones atípicas donde fluctúa la demanda y la oferta, y trabajar conjuntamente para reducir los costos de producción.
- c. Integración de procesos. Se centra en la reducción de procedimientos logísticos, involucra el reconocimiento y eliminación de cuellos de botella, destaca la automatización de funciones y la integración de tecnología en los procesos dentro de la cadena de suministros.
- d. Integración de información. Esta dimensión se asociaba la disponibilidad e intercambio de información de formar oportuna y precisa durante la cadena de suministros. Se destaca la integración de tecnología como la RFID (radiofrecuencia), sistemas de control de inventario y sistemas de emisión de reportes. Su importancia radia en su aporte a la toma de decisiones.

B. Modelo justo a tiempo (JIT)

El modelo justo a tiempo, se define como un enfoque dentro de la gestión de almacenes que se enfoca en la producción y distribución de mercancías en el momento y lugar exacto de su requerimiento. El propósito del modelo JIT es reducir y erradicar la necesidad de almacenar una gran cantidad de mercancías, para minimizar el costo de almacenamiento (Rodríguez, 2007). Entre las principales características del modelo JIT se destaca:

- a. Preciso. Este modelo garantiza que las mercancías lleguen a su lugar de destino en el momento exacto, poniendo énfasis en el tiempo, lugar y cantidad. Esta

característica recude el nivel de acumulación de inventario y disminuye el costo por aprovisionamiento.

- b. Flexible. Este modelo se acopla con fácilmente a los cambios inminentes de la demanda, dado que su capacidad de respuesta es a corto plazo. Por ello, en lugar de acumular un gran volumen de mercancías, este modelo se centra en su rápida distribución.
- c. Eficiente. Por medio de la interconexión entre las funciones de otras áreas de producción, este modelo se centra en reducir el tiempo de espera e inactividad.
- d. Colaborativa. Este modelo impulsa la colaboración directa entre los agentes externos de la empresa, como proveedores, intermediarios y consumidores, pues requiere de una comunicación efectiva para trabajar con fluidez y rapidez. El enfoque en la colaboración genera una difusión de comunicación rápida e instantánea, lo que mejora la sincronía y ajusta los tiempos de distribución.

Procedimientos de la gestión de almacenamiento aduanero

Los procedimientos de la gestión de almacenamiento aduanero se derivan del Informe de procedimiento: 01 Recibo, almacenamiento, despacho de mercancía e inventario de almacén aduanero, elaborado por el Grupo Minero México (2023).

A. Procedimiento 1. Recibo de mercancías en el Almacén Aduanero

El procedimiento 1, es una serie de pasos esenciales llevados a cabo por el Supervisor del Almacén Aduanero para recibir, registrar y gestionar la llegada de mercancías a este almacén. El proceso comienza con la recepción de instrucciones sobre la llegada de la carga, junto con documentos asociados como el Bill of Lading y la ETA, dependiendo del tipo de carga. El supervisor elabora un informe de descarga, recibe documentos y realiza pesajes cuando corresponde. Si la mercancía está bajo el régimen de Tránsito Aduanero Interno por

Vía Marítima de Importación, se informa a la Autoridad Aduanera y se coordina la desconsolidación y devolución de contenedores vacíos. Se verifica la condición de la mercancía y se registran observaciones si es necesario. Luego, se transmiten los datos a la Aduana y se registran en sistemas internos. Se imprimen documentos y se elabora un reporte mensual de control de bultos. Finalmente, se graba este reporte en una ruta compartida.

Los 12 indicadores de este procedimiento son:

- **Recibe:** Recibir instrucciones y documentos relacionados con la llegada de la carga.
- **Elabora:** Preparar un informe de descarga y enviarlo a las partes pertinentes.
- **Recibe:** Recibir documentos de los contenedores y/o carga suelta, dependiendo del tipo de carga.
- **Pesa:** Realizar pesajes de la mercancía y registrar el peso neto.
- **Informa:** Informar a la Autoridad Aduanera sobre los pesos de los contenedores y coordinar el reconocimiento físico si es necesario.
- **Coordina:** Coordinar la desconsolidación de la carga y la devolución de contenedores vacíos.
- **Verifica:** Verificar el estado de los contenedores y/o carga suelta, así como la cantidad de bultos.
- **Registra:** Registrar observaciones en documentos pertinentes.
- **Trasmite:** Transmitir datos a la Aduana mediante el Portal de Aduanas.
- **Registra:** Registrar información en el Sistema IDS sobre la recepción y locación de bultos.
- **Imprime:** Imprimir el Cargo List del Sistema IDS.
- **Elabora:** Preparar un reporte mensual de Control de Bultos con información detallada sobre la carga recibida.

- **Grabar:** El reporte mensual de Control de Bultos.

B. Procedimiento 2. Almacenamiento de mercancías en el Almacén Aduanero

El procedimiento "Almacenamiento de Mercancías en el Almacén Aduanero" es una serie de actividades realizadas bajo la supervisión del Supervisor del Almacén Aduanero con el objetivo de garantizar la integridad, custodia y archivo adecuado de las mercancías que han sido recibidas en el almacén.

- **Asigna:** La primera actividad consiste en asignar la infraestructura física necesaria para almacenar las mercancías, asegurando que se cumplan las medidas requeridas para evitar pérdidas, daños o contaminación de los productos.
- **Custodia:** La segunda actividad implica la custodia de las mercancías en el almacén hasta que se complete el proceso de Levante Aduanero, momento en el cual las mercancías están listas para su despacho al almacén de destino.
- **Archiva:** La tercera actividad se refiere al archivo de los documentos relacionados con el almacenamiento de las mercancías en un archivo específico del Almacén Aduanero, lo que facilita la gestión documental y el seguimiento de las operaciones.

C. Procedimiento 3. Despacho de mercancías en el Almacén Aduanero

El procedimiento de Despacho de Mercancías en el Almacén Aduanero, es un conjunto de actividades dirigidas por el Supervisor del Almacén Aduanero para gestionar y ejecutar el despacho de mercancías almacenadas en el almacén hacia sus destinos finales. Aquí están definidas las actividades que componen este procedimiento:

Responsable: Supervisor del Almacén Aduanero

- **Obtiene:** El supervisor obtiene un cuadro resumen de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) del Agente de Aduanas.
- **Verifica:** Se verifica en el Portal de Aduanas que se cuente con el/los Levante(s) necesario(s) para el despacho.
- **¿Levante se encuentra autorizado?:** Si la respuesta es NO, se continúa en la actividad #4. Si la respuesta es SI, se continúa en la actividad.
- **Imprime:** Se imprimen los Levantes autorizados del Portal de Aduanas para su despacho.
- **Registra:** Se registra en el archivo mensual de control de bultos.xls los siguientes datos del Levante Autorizado, incluyendo nombre de la Agencia de Aduanas, número de DAM, fecha y hora del levante, cantidad de bultos y peso de los bultos en kilos.
- **Entrega:** El supervisor entrega los siguientes documentos al Especialista del Almacén Aduanero y solicita despachar al Almacén de destino, incluyendo el/los Levante(s) autorizado(s), el cuadro resumen de la DAM y el Cargo List por número de embarque que contiene la lista de bultos para su despacho.

Responsable: Especialista del Almacén Aduanero

- **Registra:** El Especialista del Almacén Aduanero registra en el Cargo List el número de DAM que corresponde al número de pedido.
- **Clasifica:** Se clasifican los bultos desaduanados y se marcan de acuerdo con el almacén de destino final, que puede ser Toquepala, Ilo o Cuajone.
- **Coordina:** Se coordina el traslado y/o carguío de los bultos según el almacén de destino con los funcionarios correspondientes mediante correo electrónico, incluyendo al jefe de Operaciones Puerto, al Supervisor de Operaciones Trenes y al Supervisor de despacho del Almacén Central.

- **Despacha:** Se despachan las mercancías a los almacenes de destino según corresponda y de acuerdo con la Guía de Remisión y/o Guía Interna. Se comunica el despacho mediante correo electrónico a la Supervisión del Almacén destino y se adjunta copia de la Guía de Remisión, y si es necesario, fotos de la mercancía. Se consigna el número de guía de remisión de despacho en el Cargo List.

Responsable: Supervisor del Almacén Aduanero

- **Registra:** Se registra en el archivo mensual de Control de Bultos por nave.xls la información relacionada con el despacho, incluyendo la fecha, cantidad, peso y número de guía.
- **Archiva:** Se archiva el expediente físico de despacho que contiene documentos como el cuadro resumen DAM, DUIM Terrestre, Guías Internas de despacho, Levante Autorizado y Cargo List, en archivos físicos.

D. Procedimiento 4. Inventario de cierre en el Almacén Aduanero

El procedimiento de Inventario de Cierre en el Almacén Aduanero es una serie de actividades llevadas a cabo bajo la responsabilidad del Supervisor del Almacén Aduanero, el Especialista del Almacén Aduanero y el Representante de Conteo Cíclico con el objetivo de realizar un inventario de cierre mensual en el almacén. Aquí están definidas las actividades que componen este procedimiento:

Responsable: Especialista del Almacén Aduanero

- **Genera:** El Supervisor del Almacén Aduanero genera el Reporte de Inventario del Sistema IDS/Módulo Consulta/Terminal/Inventario del Terminal.
- **Elabora:** Se elabora el Reporte de Control de Inventario Mensual, que contiene información sobre los bultos recibidos, despachados y los saldos físicos en el

almacén aduanero. Este reporte se imprime y se entrega al Especialista del Almacén Aduanero y al Representante de Conteo Cíclico para su verificación.

Responsables: Especialista del Almacén Aduanero / Conteo Cíclico

- **Verifican:** Mensualmente, el Especialista del Almacén Aduanero y el Representante de Conteo Cíclico verifican los datos y saldos físicos en el Almacén Aduanero para asegurarse de que coincidan con los datos del Reporte de Control de Inventario Mensual.
- **¿Verificación es conforme?:** Si la verificación es conforme, se continúa en la actividad 6. Si no es conforme, se continúa en la actividad 5.
- **Registran:** En caso de encontrar diferencias, como faltantes, sobrantes o daños físicos, se registran estas discrepancias en la sección "Sección Discrepancias" del Reporte de Hoja de Control de Toma de Inventario. Luego, se continúa en la actividad 6.
- **Firman:** Los responsables firman en señal de conformidad los siguientes documentos: el Reporte de Control de Inventario Mensual y el Reporte de Inventario del Sistema IDS. Estos documentos se entregan al Supervisor del Almacén Aduanero para su conocimiento y archivo.

Responsable: Especialista del Almacén Aduanero

- **Archiva:** Los documentos físicos del Inventario Mensual se archivan en el archivo respectivo del Almacén Aduanero

Método ABC de inventarios

El método de clasificación de inventarios ABC se define como herramienta utilizada para segmentar y gestionar los bienes de un almacén, según su nivel de importancia, beneficio, demanda o valor económico. El objetivo del método ABC es dar énfasis a los bienes de mayor

valor para la empresa, esta clasificación se realiza porque todos los bienes presentan características particulares que requieren un manejo diferenciado. (Acosta et al., 2019)

El método ABC para la gestión de inventarios se basa en la regla de Pareto, o también conocida como método 80/20. Esa regla afirma que solo un pequeño grupo de bienes genera valor y desarrollo a la empresa. Explícitamente, la regla de Pareto sostiene que solo un 20% de bienes genera un 80% de beneficios para la empresa.

Por ello, el método ABC se fundamenta estadísticamente en la regla de Pareto, por ello, su clasificación considera criterios asociados al valor, costo o demanda. De igual manera, este método identifica categorías de productos que requieren diferentes modos de gestión y distribución. (Causado, 2015)

- Clase A: Dentro de esta categoría se incluye solo a un 20% de los bienes, pero representan el 80% del valor de inventario.
- Clase B: Dentro de esta categoría se incluye solo a un 30% de los bienes, que representan el 15% del valor de inventario.
- Clase C: Dentro de esta categoría se incluye un 60% de los bienes, que representan solo el 5% del valor de inventario.

Control de inventarios

El control de inventarios se define como la gestión de bienes y servicio, centrada en la efectividad de logística y distribución. Su objetivo es garantizar que un bien llegue a un lugar con la cantidad y calidad solicitada. Durante el control de inventarios se supervisa el tránsito de la mercancía para garantizar la satisfacción del cliente. Por otro lado, se enfoca en cuidar la seguridad, acceso y disponibilidad de un stock, asimismo, tiene la capacidad de establecer el nivel de eficiencia en las etapas de almacén. (Corella & Olea, 2023)

Para controlar adecuadamente un inventario es importante tener un área destinada a la manipulación de bienes, donde se pueda realizar las etapas de clasificación por calidad y tipo de producto, asimismo, es importante tener áreas de acceso y tránsito del personal y la mercancía. El control de inventario permite agilizar el flujo de bienes, priorizando los bienes de mayor valor para la empresa. Para sostener un alto nivel de eficiencia en el control de inventarios es fundamental conocer los productos y su ubicación en el almacén, para incrementar la eficiencia se recurre a sistemas de rotulado e identificación de productos. (Gonzales, 2020)

Control de distribución

La distribución es una actividad centrada en garantizar un continuo suministro de productos. Cuando los productos han sido solicitados, la distribución debe garantizar que el producto llegue al intermediario o consumidor final. En definitiva, la distribución está encargada del envío de mercancías, en las cantidades apropiadas y con el menor costo posible. (Cortes, 2023)

Por otro lado, la distribución tiene la finalidad de asociar la producción con el consumo, es decir, es el vínculo directo entre el producto y el consumidor. Explícitamente, la distribución es el medio que facilita el flujo de mercancías, desde su origen hasta el consumidor final. De igual manera, el adecuado flujo y tránsito de mercancías es factible por la participación de empresas y personas independientes que optimizan el proceso de intercambio, se les conoce como intermediarios. (Godás, 2006)

Los intermediarios comúnmente son empresas independientes que brindan servicios a productores o minoristas. Sin embargo, su participación no es obligatoria, pues algunos productores asumen las funciones y responsabilidad de intermediario para optimizar costos.

Generalmente, se trabajó sin intermediarios cuando la distribución es a menor escala, los bienes tienen un alto valor y el mercado está centrado en un área geográfica específica.

Importancia de la distribución

La importancia de la distribución de mercancías es un factor sumamente esencial en todo tipo de empresas, pues puede incidir positiva o negativamente en el éxito o fracaso de la empresa. Un proceso de distribución correcto se caracteriza por un eficiente transporte y entrega de bienes. Por ello, la distribución se consolida como un factor trascendental en el funcionamiento de un negocio. (Godás, 2006)

La distribución tiene que asegurar que los productos conserven su calidad y lleguen a tiempo a su destino, pues de lo contrario se afecta totalmente la experiencia de servicio. Paralelamente, influye en la imagen de la empresa. Además, una distribución ineficiente puede provocar un incremento notable de costos, lo que afecta la rentabilidad de la empresa. (Rios et al., 2012)

Distribución de espacios y equipos de transporte

Dentro de la fase de distribución en la gestión de almacenes, la distribución de espacios y equipos de transporte es un factor esencial para incrementar la eficiencia operativa. La distribución de espacios involucra asignar áreas del almacén para recepcionar, almacenar y despachos producto de forma estratégica, considerando aspectos como la rotación de inventarios, el acceso y las características de la mercancía. Asimismo, la asignación de equipos de transporte se centra en la eficiencia de la manipulación y traslado de mercancías dentro del almacén. Este proceso involucra la asignación de montacargas, carretillas elevadoras y otros equipos especializados para trasladar los productos de forma rápida y segura. Una distribución efectiva de espacios y equipos contribuye a reducir tiempos de manipulación, minimizar errores

y optimizar la capacidad de almacenamiento, mejorando así la productividad y la fluidez en la cadena de suministro. (Grupo Minero Mexico, 2023)

Impacto de la falta de documentación en almacén

En el almacén las mercancías que no cuenta con todos los documentos pueden afrontar distintas situaciones. De forma general, la falta de documentación puede provocar una retención de las mercaderías, según las regulaciones y políticas del país en cuestión.

Retención y verificación: las autoridades aduaneras tienen la facultad de retener las mercancías y llevar a cabo un proceso de verificación exhaustiva para validar la legalidad de las mercancías. Durante este proceso se puede solicitar a los responsables los documentos faltantes.

Almacenamiento temporal: las mercancías pueden permanecer en el almacén aduanero durante un período determinado mientras se resuelven los problemas de documentación. Durante este tiempo, es posible que se apliquen cargos de almacenamiento.

Sistemas y manejo de datos

El proceso de abastecimiento del grupo México se administra de forma eficiente por medio de sistemas especializados que aseguran un control minucioso de datos e información. La gestión y administración de datos inicia con la autorización en el sistema SICAM (Sistema de Control de Acceso a Mina), donde se documenta y autoriza el ingreso de unidades de transporte a los almacenes. Posteriormente, en el sistema IDS, enfocado en los procesos de recepción, almacenamiento e inventario de mercancías, es el encargado de registrar y asignar la ubicación de las mercancías recibidas. Este sistema no solo mejora la gestión logística, sino que optimiza la trazabilidad de los productos.

Respecto a los reportes, el sistema IDS brinda información detallada sobre la recepción e inventario de mercancías, lo cual contribuye al seguimiento preciso de la cantidad y estado de las mercancías. Asimismo, se resalta la generación de informes mensuales en formato digital Excel, en conjunto brinda a los responsables información explícita y sencilla de analizar. La integración de estos sistemas y los reportes en Excel brindan un enfoque integral y eficaz en la gestión de la cadena de mercancías, garantizando un abastecimiento fluido y una toma de decisiones eficiente.

Tabla 3

Controles relacionados con la integridad y validez de la IUC

Núm.	Fuente de Datos	Parámetros	Lógica del Reporte
1	Información brindada por el Empleado	N/A	N/A
2	Sistema IDS	N/A	N/A
3	Sistema IDS/ Información mensual en Excel.	N/A	N/A

Fuente: Grupo Minero México (2023)

Elaboración: elaborado por el investigador.

Eficiencia operativa

De acuerdo a la postura de Handoyo et al. (2023), la eficiencia operativa se define como el potencial de una empresa para realizar sus operaciones cotidianas de formas eficiente y rentable. Involucra reducir el volumen de mermas, simplificar los procesos internos y cumplir con las metas del área en el menor tiempo posible.

Por otro lado, la eficiencia operativa se define como un procedimiento que obtener resultados en el menor tiempo y con la menor cantidad de recursos posibles. Además, involucra aspectos importantes como la productividad operativa, que es el proceso de obtener mayores resultados con la misma cantidad de recursos (Essuman et al., 2020).

Finalmente, la eficiencia operativa se concibe como un factor importante en el campo empresarial, pues se asocia al potencial de una empresa para utilizar sus recursos de manera apropiada y optimizada. Además, se destaca que la eficiencia operativa es un componente clave en la rentabilidad de una empresa (Case et al., 1982).

Dimensiones de la eficiencia operativa

Las dimensiones de la eficiencia operativa son referidas de la investigación de Gelis & Kabul (2021):

- A. **Factor Satisfacción del Cliente:** Este factor mide qué tan satisfechos están los consumidores con los bienes o servicios que ofrece una empresa. Una alta satisfacción del cliente indica una buena eficiencia operativa, ya que muestra que la empresa satisface consistentemente las demandas y expectativas de sus clientes.
- B. **Factor Sistemas de Información:** Los sistemas de información son la tecnología y las herramientas que se utilizan dentro de una organización para recopilar, procesar, almacenar y difundir datos e información.
- C. **Factor Sistema de Monitoreo del Desempeño Operativo:** Este aspecto tiene que ver con qué tan bien una organización puede rastrear y evaluar su desempeño operativo a lo largo del tiempo.
- D. **Factor Diseño del Almacén y Estructura Ergonómica:** Este componente se enfoca en la disposición física del almacén y la ergonomía de las áreas de trabajo. Una distribución eficaz del almacén y un diseño ergonómicamente sólido pueden acelerar el procesamiento de productos, reducir el peligro de accidentes y simplificar los procedimientos de almacenamiento y distribución.

- E. Factor Sistema de Desempeño y Recompensa de Empleados: Este elemento tiene que ver con la forma en que la empresa motiva y recompensa a su personal. Un sistema eficiente de desempeño y recompensa puede alentar a los empleados a estar más comprometidos y ser más productivos, lo que mejora la efectividad operativa.
- F. Factor Indicadores Financieros: Los indicadores financieros son métricas importantes para evaluar el éxito financiero de una organización. Estas variables incluyen el retorno de la inversión, el margen de ganancia y la liquidez, entre otras.

Mejora continua KAIZEN

La metodología Kaizen como modelo de mejora continua involucra a todos los integrantes de una empresa, de gerencia hasta trabajadores. El modelo Kaizen tiene la finalidad de mejorar la actitud de las personas, pues se reconoce que todos los esfuerzos ayudan a consolidar resultados a largo plazo. De igual manera, se sostiene que en una empresa los trabajadores deben sostener y mejorar constantemente su desempeño laboral para incrementar el rendimiento en cada proceso. El término Kaizen se origina de conceptos japoneses, donde Kai significa cambio y Zen significa bueno. Explícitamente, el modelo Kaizen sostiene que los pequeños cambios generan resultados en un largo plazo. (Alvarado & Pumisacho, 2017)

Las 5 “s” de Kaizen

Clasificación (Seiri); se destaca la clasificación y priorización en el espacio de trabajo, explícitamente se enfoca en identificar lo más útil. Asimismo, es un factor importante para garantizar el control y la agilidad de procesos.

Orden (Seiton); es importante conservar un orden, pues conocer la ubicación de cada elemento incide en la productividad.

Limpieza (Seiso); la limpieza es vital, pues es importante disponer de los elementos más esenciales en el espacio de trabajo. Mejorando los niveles de limpieza, permite reducir el nivel de accidentes laborales.

Estandarización (Seiketsu); se deben determinar normas y procedimiento para conducir el comportamiento y actitud de los trabajadores. Este proceso mejora el trabajo con un espacio ordenado y limpio.

Autodisciplina (Shitsuke); hace énfasis en el impulso de la autodisciplina, para que los trabajadores integren la metodología de las 5 “s”, en la vida laboral y social.

1.6.2. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Hanafi et al. (2023) desarrollo una pesquisa en la ciudad de Perlis (Malasia) titulada “Mejora de la eficiencia del almacén por medio de las eficaces prácticas de gestión de inventario”. Hanafi planteo como objetivo principal evaluar el impacto de la gestión de inventarios en la eficiencia del almacén. Desde una óptica metodológica, se consideró un enfoque cuantitativo, donde se obtuvo información de tipo primaria a través de cuestionarios e información secundaria por medio de análisis documental, considerando una población de 272 supermercados. Estadísticamente, se aplicó la prueba de regresión lineal. Entre los principales resultados se conoció que la gestión de inventario mostró una asociación directa con la gestión de proveedores y punto de venta, dado que se validó una aceptación positiva. Sin embargo, estadísticamente los resultados comprobaron la nula existencia de una relación entre la gestión de inventarios y la eficiencia del almacén ($p=0,716$).

Por otro lado, Calzado (2020) presento una investigación en Cuba titulada “La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos”. La investigación se

desarrolló con el objetivo de validar si los procedimientos de la gestión de almacenes influyen en la mejora del proceso de toma de decisiones. En un ámbito metodológico, se consideró el método dialéctico, que facilitó el análisis dentro de la economía de almacenes. Por otro lado, se consideró el método sistémico y estructural, y se aplicaron entrevistas. Desde un punto estadístico se aplicó la prueba de W de Kendall. Entre los principales resultados de la investigación se conoció que los procedimientos de la gestión de almacenes influyen de manera positiva en la mejora del proceso de toma de decisiones, por otro lado, se conoció que existe un proceso de almacenamiento selectivo que genera un mejor flujo de mercancías, sin embargo, se detectó insatisfacción en los clientes por la ausencia de tecnologías de almacenamiento.

Por su parte, Gelis & Kabul (2021) desarrolló una investigación titulada “Análisis de la gestión eficiente del almacén en servicio de logística”. El estudio de desarrollo con el objetivo de analizar la eficiencia de la gestión de almacenes dentro del servicio logístico. Desde un punto de vista metodológico, se consideró un diseño descriptivo. A su vez, se consideró la aplicación de encuestas a una población de 250 trabajadores de las distintas empresas del sector logístico en la ciudad de Estambul. Entre los principales resultados de la investigación se destaca que la gestión de almacenes tiene una implicancia directa en los procesos logísticos, además, se comprobó que puede prevenir distintos problemas en los procesos logísticos y brindar a las empresas una ventaja competitiva. Paralelamente, se indicó que es importante integrar tecnología para mejorar los procesos de gestión de almacenes.

Antecedentes nacionales

Espinal (2020) presentó una investigación en la ciudad de Pimentel titulada “Gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la empresa Eléctricos SAC”. La investigación se desarrolló con el objetivo de analizar la gestión de almacenes para optimizar los procesos de

trazabilidad en la empresa de estudio. Desde un ámbito metodológico, se consideró un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y diseño no experimental – transversal. Además, se consideró la aplicación de encuestas a una muestra de 14 trabajadores. Entre los principales resultados de la investigación se conoció que en el proceso de recepción y aprovisionamiento los materiales y equipos limitan la productividad, generando problemas en las fases de verificación. Por otro lado, en el proceso de distribución no se realiza una clasificación de productos, finalmente, en todas las mercancías están documentadas y etiquetadas, pero no cuentan con ningún tipo de embalaje adecuado para su transporte.

Por otro lado, Arellano & Calderón (2022) presentaron en Lima una investigación titulada “Gestión de almacenes para mejorar la eficiencia del almacén de materiales en la Estación Angamos”. El objetivo de la investigación fue integrar la gestión de almacenes para incrementar la eficiencia en el almacén. Desde una óptica metodológica, la investigación se define de tipo explicativa y se alinea a un diseño experimental. Además, considero la aplicación de la técnica de pre y post test, donde se consideró como instrumento los reportes. Los resultados del estudio concluyeron que, se logró mejorar la eficiencia de materiales en un 6%, por otro lado, se redujo el tiempo de búsqueda de materiales en un 37%. Paralelamente, se logró mejoró el tiempo en el proceso de abastecimiento en un 11%. Concluyendo que, la gestión de almacén incide favorablemente en la eficiencia en el área de almacén.

Por su parte, Cosme & Palpa (2021) presento en la ciudad de Huancayo una pesquisa titulada “Sistema de gestión de inventarios para la eficiencia operacional de las empresas constructoras”. El objetivo que plantearon los investigadores fue proponer un sistema de gestión de inventarios para mejorar la eficiencia operacional. La metodología del estudio se enmarcó en un tipo de investigación aplicada de alcance descriptivo, a su vez se consideró la aplicación de un cuestionario a una muestra de 12 personal asociada a las funciones logísticas. Entre los principales resultados se destaca que un 50% de la muestra de estudio no identifica

problemas en el proceso de recepción de materiales, un 67% no divisa problemas en los procesos de monitoreo, sin embargo, un 58% reconoce problemas en los procesos de control y supervisión.

Antecedentes locales

Revilla & Vignati (2020) presentaron una investigación titulada “Análisis de los procesos logísticos en la gestión de almacén y control de inventarios en el sector textil”. El objetivo del estudio fue analizar las diferentes fuentes bibliográficas asociadas a las funciones logísticas en almacén y control de inventarios. Desde una óptica metodológica, el estudio se definió de tipo exploratorio, por ello, analizo 30 artículos científicos relacionados con el tema de estudio. Entre los principales resultados se destacó la deficiente gestión de inventarios, lo que provoco el incremento notable de costos, además, influyo en la disminución de la productividad. Por otro lado, se conoció que los procesos logísticos denotan una muy baja eficiencia y se reconoció problemas en el manejo de inventarios.

Salcedo (2022) presento una investigación titulada “Análisis de la gestión de almacenes en los campamentos de las empresas del sector minero, 2020”, en este sentido el objetivo de la investigación fue analizar los procesos de la gestión de almacenes para realizar una propuesta de mejora. En un ámbito metodológico, la investigación se definió de tipo cuantitativo de nivel descriptivo – propositivo. Considero la técnica de encuesta, la cual fue aplicada a los trabajadores de seis importantes contratistas del sector minero, además, con el fin de profundizar en la descripción de resultados, se aplicó la técnica de análisis documental. Finalmente, la investigación concluyo que existen deficiencias notables en los almacenes, principalmente en los procesos de planificación y organización, destacando la ausencia de un manual de funciones. Además, se identificó un alto volumen de merma en los almacenes, lo que se asocia a la nula rotación de inventarios en los últimos nueve meses. En concordancia

con estos resultados, se consideró apropiado realizar una propuesta de mejora basándonos en el modelo Kaizen y 5S.

Por su parte, Benavente (2018) desarrollo una investigación titulada “Análisis y propuesta para la mejora en la gestión de almacenes en una empresa del rubro cementero”. En este sentido, el objetivo del estudio fue efectuar un análisis y propuesta para mejorar la gestión de almacenes. Desde un punto de vista metodológico, se efectuaron distintos análisis como el visual, por procedimiento, almacenes, causa – efecto y el análisis de capital humano. Con base en los resultados obtenidos, se logra realizar una propuesta de mejora continua, que tuvo el propósito de optimizar en un 74% la gestión de almacenes, además, se propuso indicadores de medición que permiten supervisar el progreso del proyecto en un 50% a 83%.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

Dado que se llevará a cabo el análisis de los procedimientos de gestión del almacén aduanero, es probable que ello permita identificar la influencia en la eficiencia operativa de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023.

CAPÍTULO II



2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e instrumentos

2.1.1. Técnicas

Las técnicas apropiadas para el desarrollo de la investigación es la encuesta. De acuerdo con Sampieri & Mendoza (2020) es una técnica que plantea preguntas directas con la finalidad de conocer la percepción de un grupo de personas, respecto a un tema específico.

2.1.2. Instrumentos

En concordancia con la técnica de recolección de dato seleccionada, se hará uso del instrumento cuestionario.

2.2. Estructuras de los Instrumentos

2.2.1. Ficha técnica

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de eficiencia operativa

Nombre	Eficiencia de la gestión de almacenes
Autor	Gelis & Kabul (2021)
Año	2021
Estructura	29 ítems
Duración	10 minutos
Ámbito	Trabajadores del área logística
Confiabilidad	Ecuaciones estructurales y Alfa de Cronbach (0,955)

Fuente: la información presentada se recopiló a partir de Gelis & Kabul (2021).

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador.

Por otro lado, el cuestionario de procedimiento de gestión del almacén aduanero será elaborado en base a los procedimientos de una empresa minera, que está compuesto por cuatro procedimientos.

2.2.2. Cuadro de coherencia

Tabla 5

Cuadro de coherencia

VARIABLE	SUB VARIABLES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE: Procedimiento de gestión del almacén aduanero	Recibo	Encuesta - Cuestionario	24
	Almacenamiento		
	Despacho de mercancías		
	Inventarios en el Almacén Aduanero		
VARIABLE DEPENDIENTE: Eficiencia operativa	Factor Satisfacción del Cliente	Encuesta - Cuestionario	29
	Factor Sistemas de Información		
	Factor Sistema de Monitoreo del Desempeño Operativo		
	Factor Diseño del Almacén y Estructura Ergonómica		
	Factor Sistema de Desempeño y Recompensa de Empleados		
	Factor Indicadores Financieros		

Fuente: elaborado en base a la tabla 1.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador.

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. *Ámbito*

La investigación se realizará en la zona sur del Perú, donde está presente y operando el Grupo Minero México.

2.3.2. *Temporalidad*

El desarrollo de la investigación se dará en el año 2023, del mes de septiembre a

diciembre.



2.3.3. *Unidades de Estudio*

Universo

El universo de la investigación este compuesto por los trabajadores del almacén aduanero de una empresa minera, esto incluiría a todos los trabajadores que están directamente involucrados en las operaciones del almacén aduanero, como supervisores, especialistas, personal de carga y descarga, y cualquier otro empleado que desempeñe un papel en el proceso. Se considera un total de 56 trabajadores.

Muestra

Debido a que el universo de la investigación no es muy extenso, se considera apropiado no realizar un muestreo y aplicar un censo, donde toda la población constituirá la muestra de estudio. Es decir, la muestra está compuesta por 56 trabajadores.

2.4. **Estrategia de recolección de Datos**

En el contexto de la investigación acerca de la eficiencia de los procedimientos de gestión del almacén aduanero en el Grupo Minero México en el sur del Perú durante el año 2023, se llevará a cabo una estrategia exhaustiva para la recolección y análisis de datos. Esta estrategia se llevará a cabo en varios pasos clave.

En primer lugar, se aplicarán cuestionarios estructurados que se distribuirán a diferentes trabajadores. Una vez que se hayan recopilado los cuestionarios, los datos resultantes serán tabulados y organizados utilizando Microsoft Excel. Este proceso permitirá estructurar la información de manera sistemática y prepararla para el análisis subsiguiente.

Finalmente, los datos tabulados en Excel serán exportados al software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). En SPSS, se llevará a cabo un análisis estadístico completo, que incluirá tanto estadísticas descriptivas como inferenciales. Para determinar qué pruebas estadísticas aplicar, se realizará una prueba de normalidad para evaluar la distribución

de los datos, lo que guiará la elección entre pruebas como el Chi-cuadrado o el análisis de varianza (ANOVA). Este enfoque integral garantizará una evaluación sólida de la eficiencia operativa en el almacén aduanero de una empresa minera en el sur del Perú en 2023.

2.5. Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros)

A. Humanos

- Asesor metodológico y estadístico
- Encuestador

B. Materiales

- Lapiceros
- Tablero
- Tinta para impresora
- Papel bond

C. Servicios

- Fotocopiado
- Empastado
- Anillado
- Impresiones
- Pago de tasa de trámite
- Pago de emisión de título

Tabla 6*Presupuesto*

Concepto	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Personal			Sub total	S/. 2,100.00
Asesor metodológico y estadístico	Unidad	1	S/. 1,400.00	S/. 1,400.00
Encuestador	Unidad	1	S/. 700.00	S/. 700.00
Bienes			Sub total	S/. 223.00
Lapiceros	Caja	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Tinta para impresora	Unidad	2	S/. 75.00	S/. 150.00
Papel Bond	Paquete	2	S/. 24.00	S/. 48.00
Servicios			Sub total	S/. 2,965.00
Revisión de estilo	Unidad	1	S/. 450.00	S/. 450.00
Fotocopiado	Unidad	1	S/. 30.00	S/. 30.00
Impresiones	Unidad	1	S/. 45.00	S/. 45.00
Pago de tasa de trámite y título	Unidad	1	S/. 2,140.00	S/. 2,140.00
Imprevisto	Unidad	1	S/. 300.00	S/. 300.00
			Total	S/. 5,288.00

Fuente y elaboración: Elaborado por el investigador

2.6. Cronograma de la investigación

Tabla 7

Cronograma de actividades

Actividad	Tiempo	MES 0				MES 1				MES 2				MES 3			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Elaboración del proyecto		X	X														
Aprobación del proyecto					X												
Correcciones y mejoras el proyecto						X											
Recolección de datos					X	X											
Elaboración de cuestionarios							X										
Encuestas realizadas								X									
Análisis e interpretación de datos									X	X							
Elaboración de informe												X	X	X			
Presentación de informe															X		
Aprobación de tesis															X		
Sustentación de tesis																	X

Fuente y elaboración: Elaborado por el investigador.

CAPÍTULO III



3. RESULTADOS

3.1. Análisis de confiabilidad

Tabla 8

Confiabilidad de las variables

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Procedimientos de gestión del almacén aduanero	,976	24
Eficiencia operativa	,988	29

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario, procedimiento de gestión del almacén aduanero y eficiencia operativa.

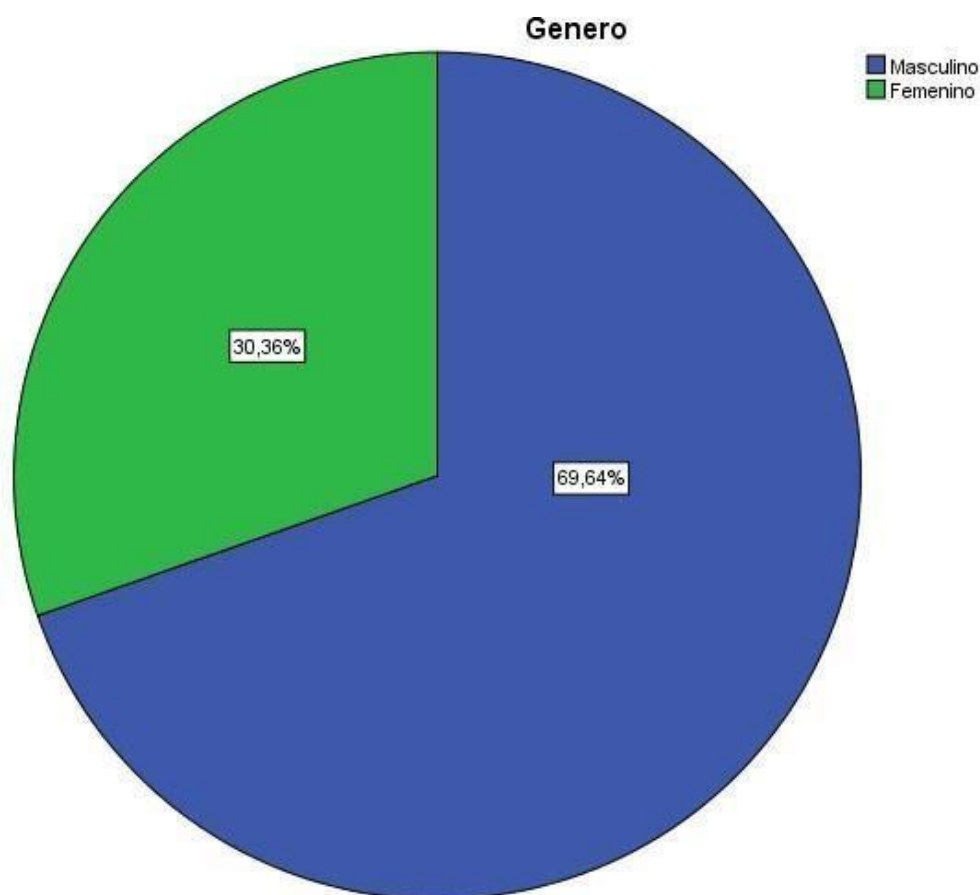
Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

En la Tabla 8 se presentan los resultados de la prueba de confiabilidad “Alfa de Cronbach”. Se identifica una significancia igual a 0,976 y 0,988 en el caso de la variable “Procedimiento de gestión del almacén aduanero” y “Eficiencia operativa”. Estos valores indican que la confiabilidad es “excelente”. En el campo académico se establece como valor mínimo una confiabilidad de 0,7. Dado que los valores superan notablemente este valor, los cuestionarios son aceptados y muestran una muy alta consistencia interna.

3.2. Análisis descriptivo

Figura 1

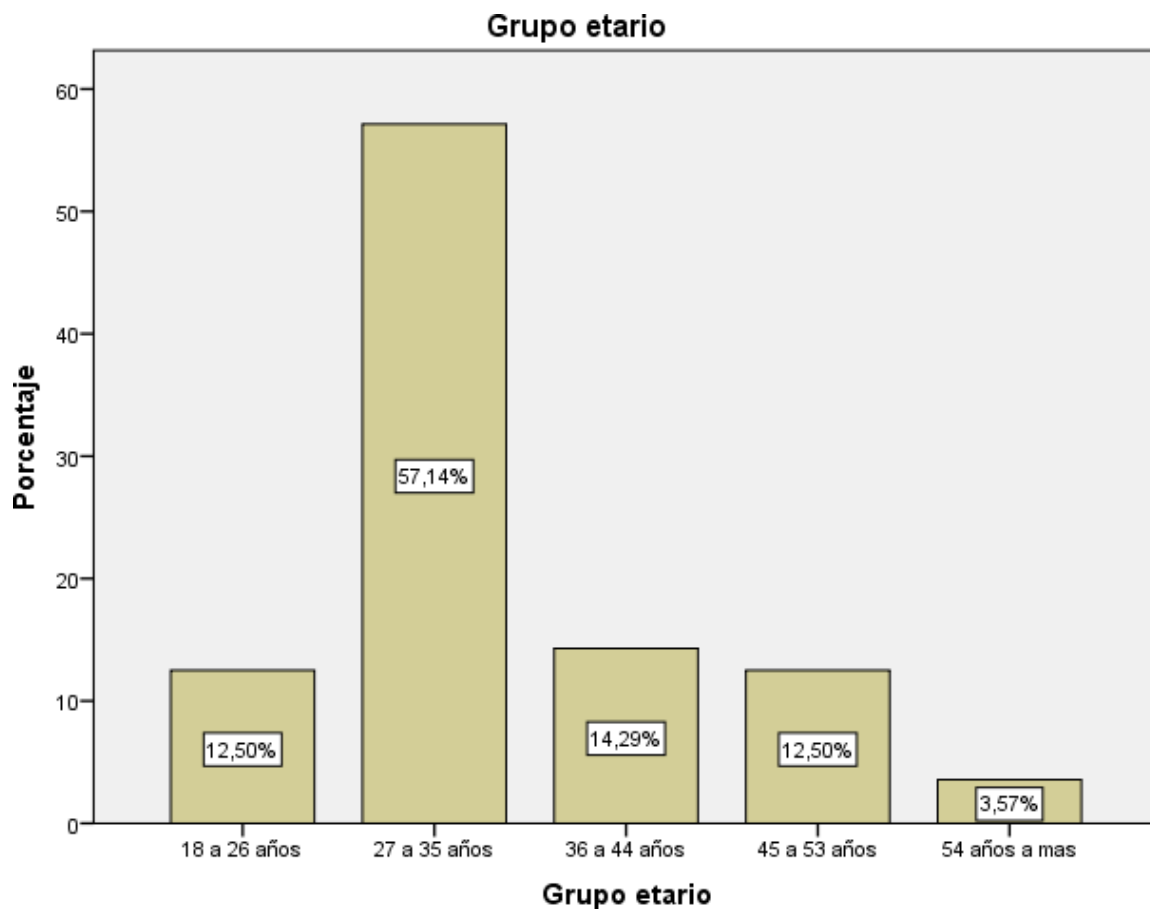
Género de los encuestados



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario, procedimiento de gestión del almacén aduanero y eficiencia operativa.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La figura 1 presenta información sobre el género de los encuestados, quienes son trabajadores directamente involucrados en las operaciones del almacén aduanero. Se observa que la mayoría de los encuestados son de género masculino, representando un 69.6% del total de la muestra. Por otro lado, los encuestados de género femenino constituyen el 30.4% restante.

Figura 2*Grupo etario de los encuestados*

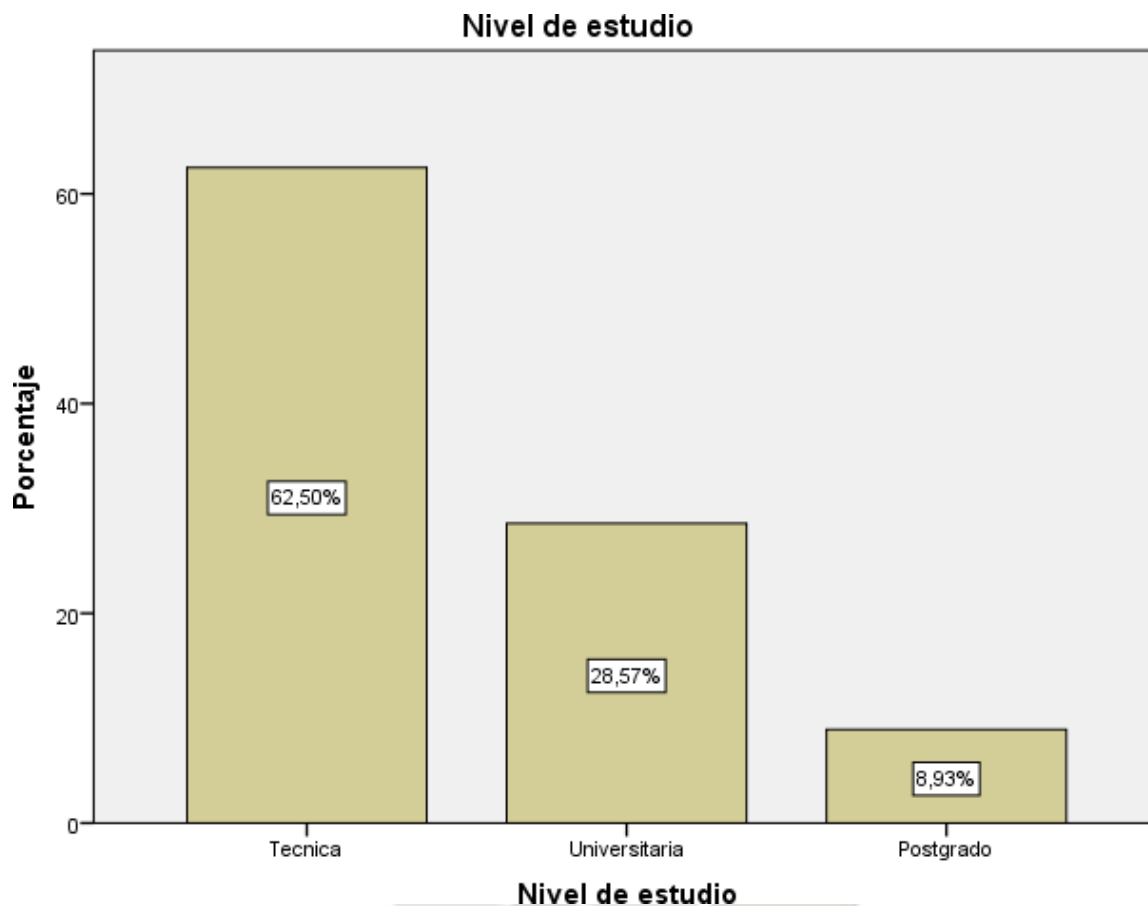
Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario, procedimiento de gestión del almacén aduanero y eficiencia operativa.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Figura 2 presenta la distribución del grupo etario de los encuestados. Entre los encuestados, se observa que el grupo más numeroso está compuesto por individuos de 27 a 35 años, representando un significativo 57.1%. Le sigue el grupo de 36 a 44 años, que constituye el 14.3% de los encuestados. Asimismo, se aprecia una presencia equitativa en los grupos de 18 a 26 años y de 45 a 53 años, cada uno representando el 12.5%. Por último, aquellos de 54 años o más conforman el 3.6% de la muestra. En análisis de estos resultados indican que la fuerza laboral se centra en trabajadores de 27 a 35 años.

Figura 3

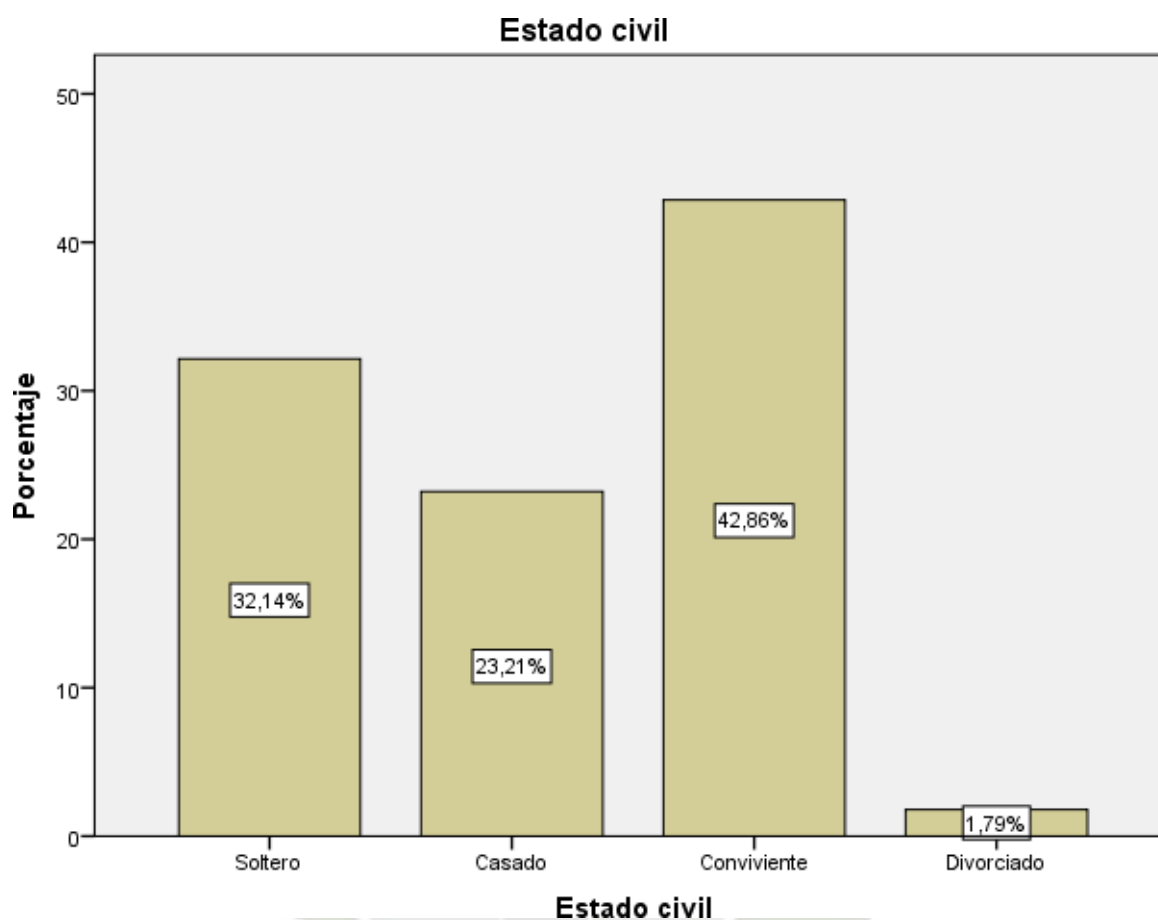
Nivel de estudios de los encuestados



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario, procedimiento de gestión del almacén aduanero y eficiencia operativa.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Figura 3 revela la distribución del nivel de estudios de los encuestados. Predominantemente, la mayoría de los encuestados ha alcanzado un nivel de educación técnica, representando un notable 62.5% del total de la muestra. Por otro lado, aquellos con educación universitaria constituyen el 28.6%. Finalmente, los encuestados con nivel de postgrado son la minoría, representando solo un 8.9% restante de la muestra. Los resultados indican que la fuerza laboral muestra una diversidad de nivel de estudios, sin embargo, se da énfasis en la educación técnica.

Figura 4*Estado civil de los encuestados*

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario, procedimiento de gestión del almacén aduanero y eficiencia operativa.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Figura 4 proporciona información sobre el estado civil de los encuestados. Se destaca que el grupo más numeroso está conformado por encuestados que se identifican como convivientes, representando un significativo 42.9% del total de la muestra. Le siguen los encuestados solteros, quienes constituyen el 32.1%, y aquellos que se encuentran casados, representando el 23.2%. El grupo de divorciados es muy inferior, solo constituido por un 1.79%.

3.2.1. Análisis de la variable *Procedimientos de Gestión de Almacén Aduanero*

Tabla 9

Resultados por indicadores del procedimiento 1

		de desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El proceso de recepción de mercancías se ejecuta de manera eficiente, minimizando los tiempos de espera y optimizando la productividad del personal.		0,0%	8,9%	7,1%	71,4%	12,5%
2	Se cuenta con un sistema organizado para recibir y registrar la carga, asegurando una transición fluida desde la notificación de llegada hasta la descarga efectiva.		0,0%	0,0%	16,1%	66,1%	17,9%
3	La coordinación entre el Supervisor del Almacén Aduanero y el personal de carga se realiza de manera efectiva para garantizar una recepción oportuna de las mercancías.		0,0%	8,9%	12,5%	67,9%	10,7%
4	Se emplean correctamente documentos como el Bill of Lading y la ETA para asegurar la identificación precisa de cada mercancía que ingresa al almacén.		0,0%	12,5%	17,9%	57,1%	12,5%
5	El informe de descarga elaborado por el Supervisor del Almacén Aduanero refleja de manera precisa y detallada la información relevante sobre la carga recibida.		3,6%	16,1%	8,9%	60,7%	10,7%
6	Se lleva a cabo un proceso riguroso de pesaje y verificación para garantizar la exactitud en la identificación de las mercancías, evitando posibles errores durante la recepción.		10,7%	19,6%	14,3%	44,6%	10,7%

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Los resultados de la tabla indican que el 71,4% de los trabajadores está totalmente de acuerdo en que el proceso de recepción de mercancías es eficiente, minimizando tiempos de espera y optimizando la productividad. Además, el 66,1% considera que hay un sistema organizado para recibir y registrar la carga. El 67,9% destaca la efectiva coordinación entre el Supervisor del Almacén Aduanero y el personal de carga. Respecto al uso de documentos como el Bill of Lading y la ETA, el 57,1% afirma que se emplean correctamente. En cuanto al informe de descarga, el 60,7% lo percibe como preciso y detallado. Por último, aunque con un 44,6%, un grupo significativo destaca la rigurosidad en el proceso de pesaje y verificación para evitar errores durante la recepción.

Tabla 10

Procedimiento 1: Recibo de mercancías en el Almacén Aduanero

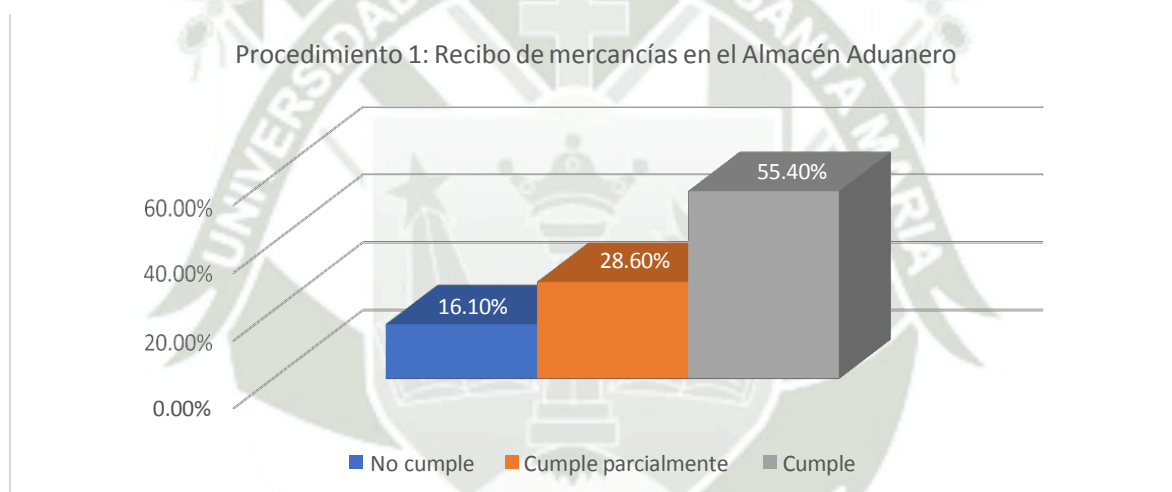
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No cumple	9	16,1	16,1	16,1
Cumple parcialmente	16	28,6	28,6	44,6
Cumple	31	55,4	55,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 5

Procedimiento 1: Recibo de mercancías en el Almacén Aduanero



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 10 y Figura 5, presenta la evaluación de los trabajadores sobre el cumplimiento del Procedimiento 1 en el Almacén Aduanero. Un destacado 55.4% de los trabajadores percibe que el procedimiento de “Recibo de mercancías” se cumple en base a los estándares determinados. Asimismo, un 28.6% de trabajadores, discrepa y afirma que el procedimiento 1 se cumple parcialmente, esto indica que hay posibles áreas de mejora. Finalmente, solo un 16.1% sostiene que el procedimiento 1 no se cumple adecuadamente. En conjunto, los resultados revelan una percepción positiva con respecto al cumplimiento del Procedimiento 1.

Tabla 11

Resultados por indicadores del procedimiento 2

		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	Las estrategias de asignación de infraestructura física garantizan la utilización óptima del espacio, evitando pérdidas y maximizando la capacidad del almacén.	0,0%	3,6%	14,3%	69,6%	12,5%
8	El plan de disposición específico asegura una asignación eficiente de áreas, evitando congestiones y facilitando un acceso rápido y ordenado a las mercancías.	0,0%	0,0%	0,0%	26,8%	73,2%
9	Las evaluaciones periódicas identifican oportunidades de mejora en la disposición del espacio para adaptarse a las cambiantes necesidades del inventario.	0,0%	10,7%	17,9%	58,9%	12,5%
10	El sistema de control de inventario asegura la precisión y confiabilidad de los registros, reflejando con exactitud la cantidad y ubicación de cada mercancía almacenada según las actividades del procedimiento de almacenamiento.	0,0%	0,0%	12,5%	50,0%	37,5%
11	Las auditorías regulares del inventario se enfocan en verificar la concordancia entre los registros y la cantidad física de mercancías, detectando y corrigiendo posibles discrepancias.	0,0%	8,9%	12,5%	64,3%	14,3%
12	El personal de almacenamiento sigue procedimientos rigurosos para garantizar un control adecuado del inventario.	0,0%	3,6%	12,5%	71,4%	12,5%

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Los resultados de la Tabla 11 destacan que un significativo 69,6% de los trabajadores reconoce la eficacia de las estrategias de asignación del espacio en el almacén. Además, un notable 73,2% respalda que el plan de disposición asegura una asignación eficiente de áreas. Las evaluaciones periódicas, según el 58,9%, identifican oportunidades de mejora en la disposición del espacio. En cuanto al control de inventario, el 50,0% destaca la precisión del sistema. Las auditorías regulares, con un 64,3%, se centran en verificar la concordancia entre registros y la cantidad física de mercancías. Por último, un significativo 71,4% subraya que el personal de almacenamiento sigue procedimientos rigurosos para garantizar un control adecuado del inventario.

Tabla 12

Procedimiento 2: Almacenamiento de mercancías en el Almacén Aduanero

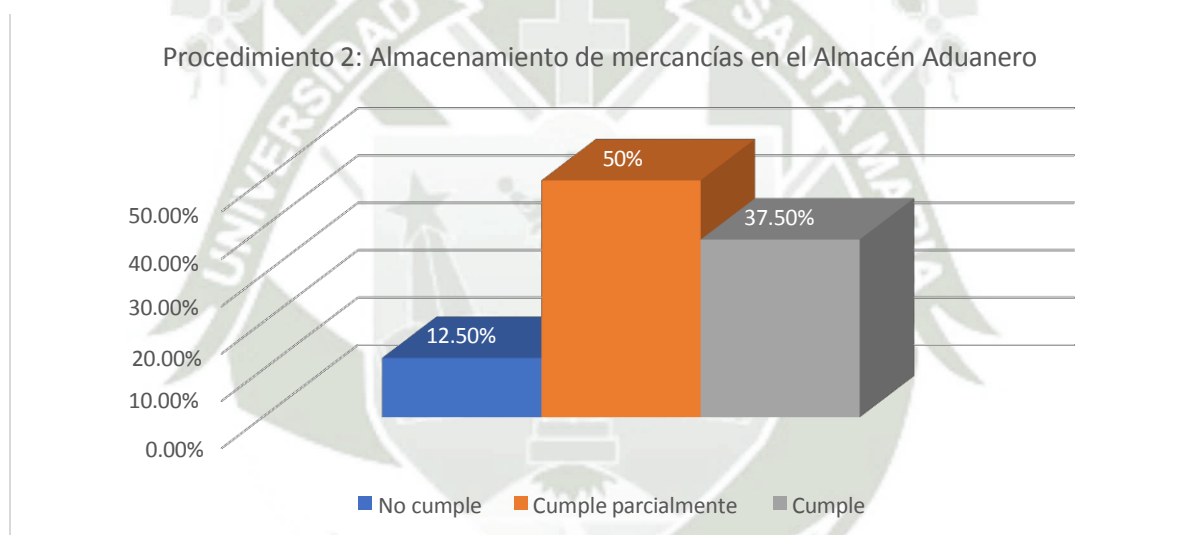
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No cumple	7	12,5	12,5	12,5
Cumple parcialmente	28	50,0	50,0	62,5
Cumple	21	37,5	37,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 6

Procedimiento 2: Almacenamiento de mercancías en el Almacén Aduanero



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 12 y Figura 6, presenta la evaluación de los trabajadores sobre el cumplimiento del Procedimiento 2 en el Almacén Aduanero. Un destacado 50% de los trabajadores percibe que el procedimiento de “Almacenamiento de mercancías” se cumple parcialmente en base a los estándares determinados. Asimismo, un 37,5% de trabajadores, discrepa y afirma que el procedimiento 2 se cumple totalmente, esto indica que hay posibles áreas de mejora. Finalmente, solo un 12,5% sostiene que el procedimiento 2 no se cumple adecuadamente. En conjunto, los resultados revelan una percepción adecuada con respecto al cumplimiento del Procedimiento 2.

Tabla 13

Resultados por indicadores del procedimiento 3

		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	El Supervisor del Almacén Aduanero realiza la obtención de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) de manera ágil, garantizando un inicio rápido del proceso de despacho.	8,9%	14,3%	8,9%	53,6%	14,3%
14	Se lleva a cabo una verificación eficiente en el Portal de Aduanas para confirmar la disponibilidad de levantes necesarios, agilizando el flujo de despacho.	0,0%	16,1%	28,6%	44,6%	10,7%
15	El proceso de impresión de Levantes autorizados se ejecuta de manera rápida y efectiva, minimizando los tiempos de espera en la preparación de documentos para el despacho.	0,0%	7,1%	14,3%	44,6%	33,9%
16	El Supervisor del Almacén Aduanero asegura el cumplimiento estricto de los requisitos aduaneros al registrar con precisión los datos del Levante Autorizado en el archivo mensual de control de bultos.xls.	0,0%	5,4%	7,1%	48,2%	39,3%
17	La entrega de documentos al Especialista del Almacén Aduanero se realiza de acuerdo con los estándares establecidos, garantizando la inclusión de todos los elementos necesarios para el despacho.	0,0%	5,4%	0,0%	21,4%	73,2%
18	Se siguen procedimientos claros y específicos para la coordinación entre el Supervisor y el Especialista del Almacén Aduanero, asegurando un despacho que cumple con los requisitos aduaneros de manera completa y oportuna.	0,0%	1,8%	14,3%	14,3%	69,6%

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Los resultados de la Tabla 13 destacan que el 53,6% de los trabajadores reconoce la agilidad del Supervisor del Almacén Aduanero en obtener la Declaración Aduanera de Mercancías, asegurando un inicio rápido del despacho. Además, un significativo 73,2% destaca la eficiente entrega de documentos al Especialista del Almacén Aduanero. En cuanto al proceso de impresión de Levantes, el 33,9% destaca su rapidez, y un 44,6% destaca la verificación eficiente en el Portal de Aduanas. Se observa que el Supervisor, con un 48,2%, asegura el cumplimiento estricto de requisitos aduaneros, y en la coordinación entre Supervisor y Especialista, un destacado 69,6% subraya el seguimiento de procedimientos claros para un despacho completo y oportuno.

Tabla 14

Procedimiento 3: Despacho de mercancías en el Almacén Aduanero

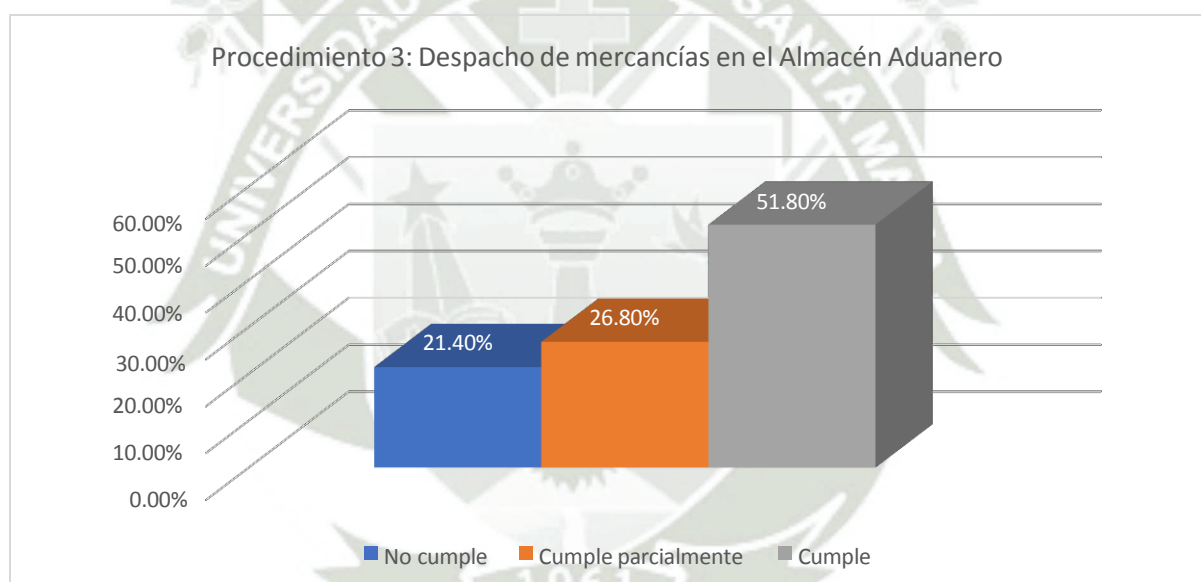
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No cumple	12	21,4	21,4	21,4
Cumple parcialmente	15	26,8	26,8	48,2
Cumple	29	51,8	51,8	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 7

Procedimiento 3: Despacho de mercancías en el Almacén Aduanero



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 14 y Figura 7, presenta la evaluación de los trabajadores sobre el cumplimiento del Procedimiento 3 en el Almacén Aduanero. Un destacado 51,79% de los trabajadores percibe que el procedimiento de “Despacho de mercancías” se cumple en base a los estándares determinados. Asimismo, un 26,79% de trabajadores, discrepa y afirma que el procedimiento 3 se cumple parcialmente, esto indica que hay posibles áreas de mejora. Finalmente, solo un 21,43% sostiene que el procedimiento 3 no se cumple adecuadamente. En conjunto, los resultados revelan una percepción positiva con respecto al cumplimiento del Procedimiento 3.

Tabla 15

Resultados por indicadores del procedimiento 4

		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	El Reporte de Inventario del Sistema IDS, generado por el Supervisor del Almacén Aduanero, refleja con precisión la cantidad y ubicación de los bultos en el Almacén Aduanero al inicio del proceso de inventario mensual.	0,0%	0,0%	8,9%	16,1%	75,0%
20	El Reporte de Control de Inventario Mensual, elaborado por el Especialista del Almacén Aduanero, garantiza la exactitud de los datos relacionados con bultos recibidos, despachados y saldos físicos en el almacén.	0,0%	10,7%	8,9%	28,6%	51,8%
21	Las actividades de verificación mensual realizadas por el Especialista del Almacén Aduanero y el Representante de Conteo Cíclico aseguran la concordancia precisa entre los datos físicos y los registros del inventario.	0,0%	7,1%	16,1%	37,5%	39,3%
22	El Reporte de Control de Inventario Mensual proporciona información detallada sobre la rotación de inventarios, indicando la frecuencia con la que las mercancías son recibidas, despachadas y la permanencia en el almacén.	0,0%	14,3%	7,1%	14,3%	64,3%
23	El Representante de Conteo Cíclico, durante la verificación mensual, evalúa la rotación de inventarios para identificar posibles áreas de mejora en la gestión de mercancías y optimización de espacios.	7,1%	21,4%	8,9%	28,6%	33,9%
24	El Especialista del Almacén Aduanero, al registrar discrepancias en la sección "Sección Discrepancias" del Reporte de Hoja de Control de Toma de Inventario, considera la rotación de inventarios como un factor clave en la gestión de discrepancias y pérdida	0,0%	21,4%	0,0%	48,2%	30,4%

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 15 destaca que el 75,0% de los trabajadores elogia la precisión del Reporte de Inventario del Sistema IDS. Además, según el 51,8%, el Reporte de Control de Inventario Mensual elaborado por el Especialista del Almacén Aduanero garantiza datos exactos de bultos recibidos, despachados y saldos físicos. Las actividades de verificación mensual, realizadas por el Especialista y el Representante de Conteo Cíclico, aseguran la concordancia precisa entre datos físicos y registros, con un 39,3%. El Reporte de Control de Inventario Mensual, con un 64,3%, ofrece información detallada sobre la rotación de inventarios. Además, el 48,2% destaca que el Especialista, al registrar discrepancias, considera la rotación de inventarios en la gestión de discrepancias y pérdidas.

Tabla 16

Procedimiento 4: Inventario de cierre en el Almacén Aduanero

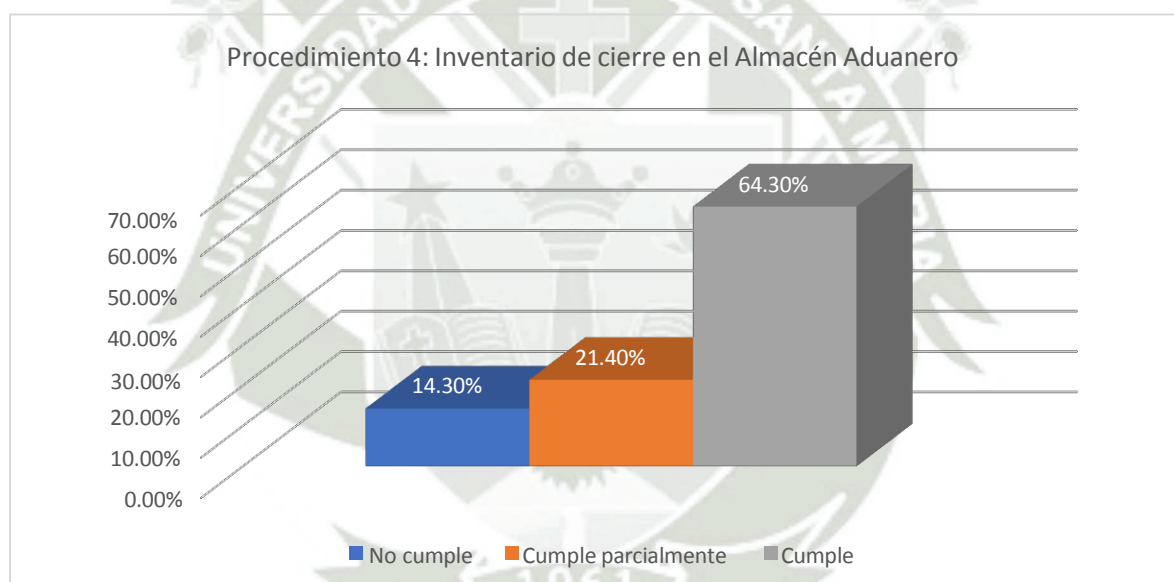
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No cumple	8	14,3	14,3	14,3
Cumple parcialmente	12	21,4	21,4	35,7
Cumple	36	64,3	64,3	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 8

Procedimiento 4: Inventario de cierre en el Almacén Aduanero



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 16 y Figura 8, presenta la evaluación de los trabajadores sobre el cumplimiento del Procedimiento 4 en el Almacén Aduanero. Un destacado 64.3% de los trabajadores percibe que el procedimiento de “Inventario de cierre” se cumple en base a los estándares determinados. Asimismo, un 21.4% de trabajadores, discrepa y afirma que el procedimiento 4 se cumple parcialmente, esto indica que hay posibles áreas de mejora. Finalmente, solo un 14.3% sostiene que el procedimiento 4 no se cumple adecuadamente. En conjunto, los resultados revelan una percepción positiva con respecto al cumplimiento del Procedimiento 4.

Tabla 17

Procedimiento de gestión del almacén aduanero

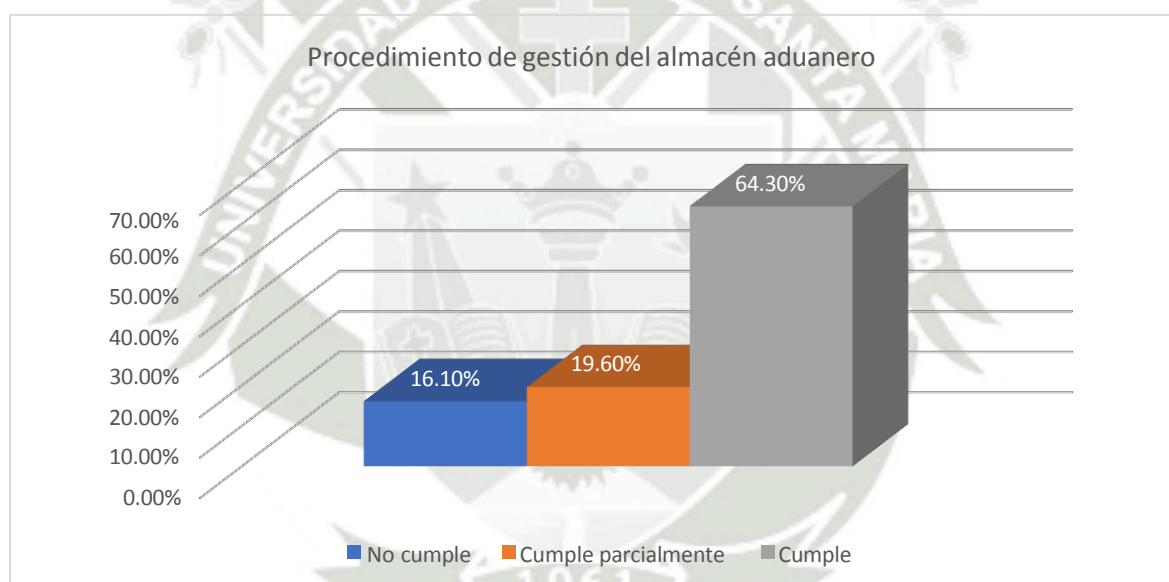
Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado	Porcentaje No cumple	Porcentaje 9
		16,1	16,1	16,1	
Cumple parcialmente		11	19,6	19,6	35,7
Cumple		36	64,3	64,3	100,0
Total		56	100,0	100,0	

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 9

Procedimiento de gestión del almacén aduanero



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 17 y Figura 9, ofrece una visión detallada de la evaluación de los trabajadores respecto al Procedimiento de gestión del almacén aduanero. En este contexto, se destaca que un significativo 64.3% de los encuestados considera que el procedimiento cumple con las expectativas y estándares establecidos. Por otro lado, un 19.6% indica que el procedimiento cumple parcialmente, señalando posibles áreas de mejora o aspectos que podrían optimizarse. Además, un 16.1% de los encuestados sostiene que el procedimiento no cumple con las expectativas.

3.2.2. Análisis de la variable Eficiencia Operativa

Tabla 18

Resultados por indicadores del factor satisfacción del cliente

		desacuerdo	En desacuerdo	de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo Ni de acuerdo ni de desacuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Se mantienen reuniones rutinarias con los clientes en relación con las operaciones logísticas.	17,9%	44,6%	23,2%	14,3%	0,0%
2	La operación se evalúa con datos concretos con los clientes.	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	87,5%
3	Se registran las quejas de los clientes.	0,0%	12,5%	26,8%	48,2%	12,5%
4	Los clientes reciben comentarios sobre sus quejas.	0,0%	8,9%	62,5%	21,4%	7,1%
5	Las quejas de los clientes se basan en datos concretos.	19,6%	62,5%	10,7%	7,1%	0,0%

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 18 sobre la satisfacción del cliente revela que el 44,6% de los trabajadores está en desacuerdo con la existencia de reuniones rutinarias relacionadas con las operaciones logísticas. Sin embargo, destaca que un elevado 87,5% confirma que la operación se evalúa con datos concretos. En cuanto al manejo de quejas, el 48,2% indica que se registran adecuadamente, mientras que un 62,5% señala que los clientes reciben comentarios sobre sus quejas. Asimismo, un porcentaje similar (62,5%) indica que las quejas de los clientes se basan en datos concretos.

Tabla 19

Factor satisfacción del cliente

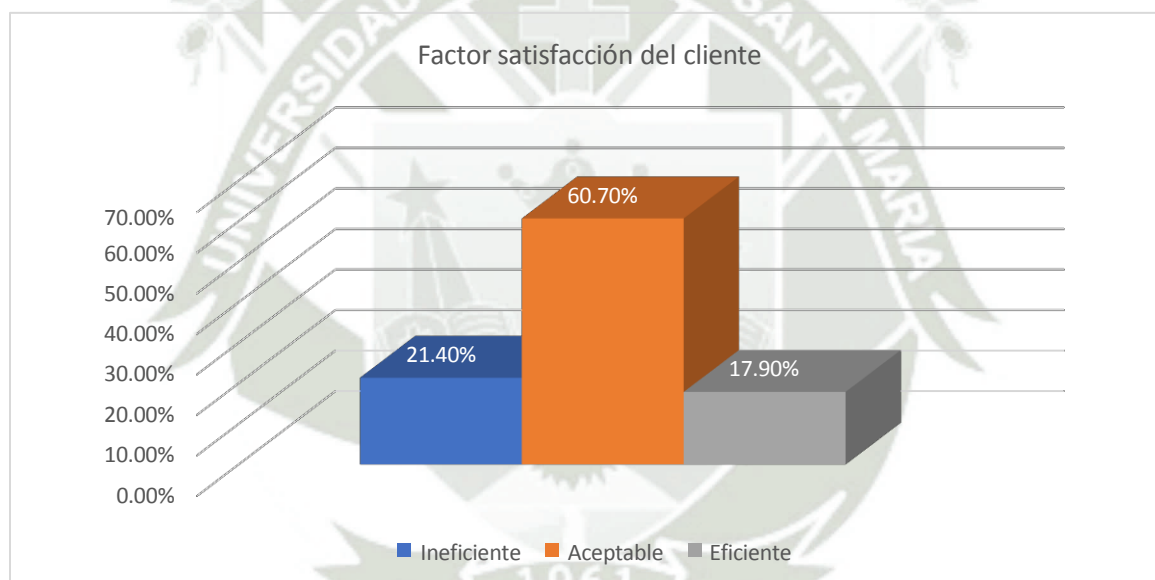
Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado	Porcentaje Ineficiente	Porcentaje
		21,4	21,4	21,4	12
Aceptable		34	60,7	60,7	82,1
Eficiente		10	17,9	17,9	100,0
Total		56	100,0	100,0	

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 10

Factor satisfacción del cliente



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 19 y Figura 10, presenta la evaluación de los trabajadores sobre el Factor Satisfacción del Cliente en el contexto de la eficiencia operativa. Los resultados muestran que una parte significativa de los trabajadores, un 60.7%, considera que el factor de satisfacción del cliente es aceptable. Además, un 17.9% de los trabajadores percibe que el factor es eficiente, indicando un nivel de satisfacción más alto. Por otro lado, un 21.4% opina que el factor es ineficiente.

Tabla 20

Resultados por indicadores del factor sistemas de información

		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	Los sistemas de información se utilizan de manera eficiente para controlar los procesos de las operaciones del almacén.	0,0%	8,9%	25,0%	53,6%	12,5%
7	Los sistemas de información se utilizan para resolver los problemas.	7,1%	16,1%	3,6%	60,7%	12,5%
8	En todos los procesos se utiliza infraestructura tecnológica.	0,0%	35,7%	12,5%	39,3%	12,5%
9	Los sistemas de información previenen los errores que puedan ocurrir.	16,1%	28,6%	14,3%	33,9%	7,1%
10	Los sistemas de información se utilizan en los procesos de planificación.	0,0%	0,0%	30,4%	37,5%	32,1%
11	Se han reducido las pérdidas de inventario gracias a los sistemas de información.	0,0%	0,0%	0,0%	21,4%	78,6%
12	La tasa de cumplimiento de pedidos es alta debido a los sistemas de información.	17,9%	33,9%	19,6%	21,4%	7,1%

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 20 revela que un sólido 53,6% de los trabajadores considera que los sistemas de información se utilizan eficientemente para controlar los procesos del almacén. Además, el 60,7% afirma que estos sistemas son efectivos para resolver problemas. En cuanto al uso de infraestructura tecnológica en todos los procesos, el 39,3% señala su implementación, dejando espacio para mejoras. Respecto a la prevención de errores, el 33,9% considera que los sistemas de información cumplen esta función. Notablemente, el 78,6% atribuye la reducción de pérdidas de inventario a estos sistemas. Aunque solo el 33,9% no vincula la alta tasa de cumplimiento de pedidos a los sistemas de información.

Tabla 21

Factor sistemas de información

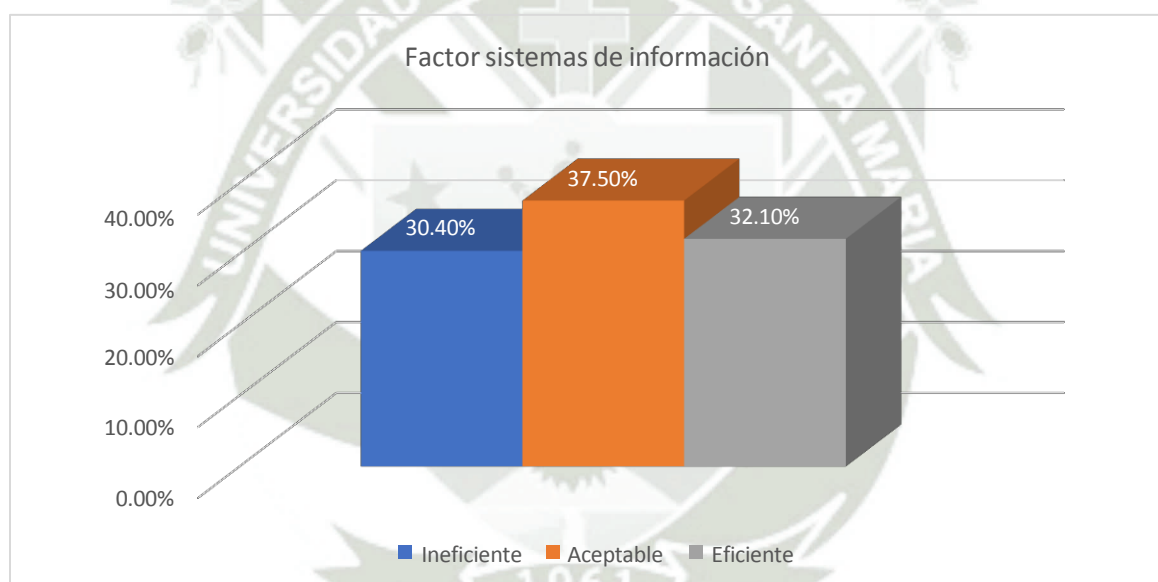
Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado	Porcentaje Ineficiente	Porcentaje 17
		30,4	30,4	30,4	
Aceptable			21	37,5	67,9
Eficiente			18	32,1	100,0
Total			56	100,0	100,0

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 11

Factor sistemas de información



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 21 y Figura 11, presenta la evaluación de los trabajadores sobre el Factor de Sistemas de Información en el contexto de la eficiencia operativa. Los resultados muestran que una parte significativa de los trabajadores, un 37.5%, considera que el factor de sistemas de información es aceptable. Además, un 32.1% de los trabajadores percibe que el factor es eficiente, indicando un nivel de eficiencia alto. Por otro lado, un 30.4% opina que el factor es ineficiente. En conjunto, se evidencia que la percepción es muy diversa, sin embargo, la tendencia se inclina hacia una percepción aceptable y eficiente.

Tabla 22

Resultados por indicadores del factor sistema de monitoreo del desempeño operativo

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	acuerdo ni en	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	La eficiencia operativa es alta debido a los sistemas de información.	0,0%	14,3%	28,6%	46,4%	10,7%
14	Gracias a los sistemas de información se utilizan eficientemente los recursos (personal, equipos).	0,0%	14,3%	8,9%	64,3%	12,5%
15	Gracias a los sistemas de información se reducen los costes.	0,0%	0,0%	0,0%	23,2%	76,8%
16	Gracias a los sistemas de información, el nivel de servicio de operación ha aumentado.	12,5%	37,5%	12,5%	30,4%	7,1%

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 22, centrada en el sistema de monitoreo del desempeño operativo, destaca que el 46,4% de los trabajadores considera que los sistemas de información contribuyen significativamente a una alta eficiencia operativa. Además, el 64,3% destaca la eficiente utilización de recursos, incluyendo personal y equipos, gracias a estos sistemas. En cuanto a los costos, el 76,8% indica que se reducen gracias a los sistemas de información. Respecto al nivel de servicio de operación, el 30,4% afirma que ha aumentado gracias a estos sistemas.

Tabla 23

Factor sistema de monitoreo del desempeño operativo

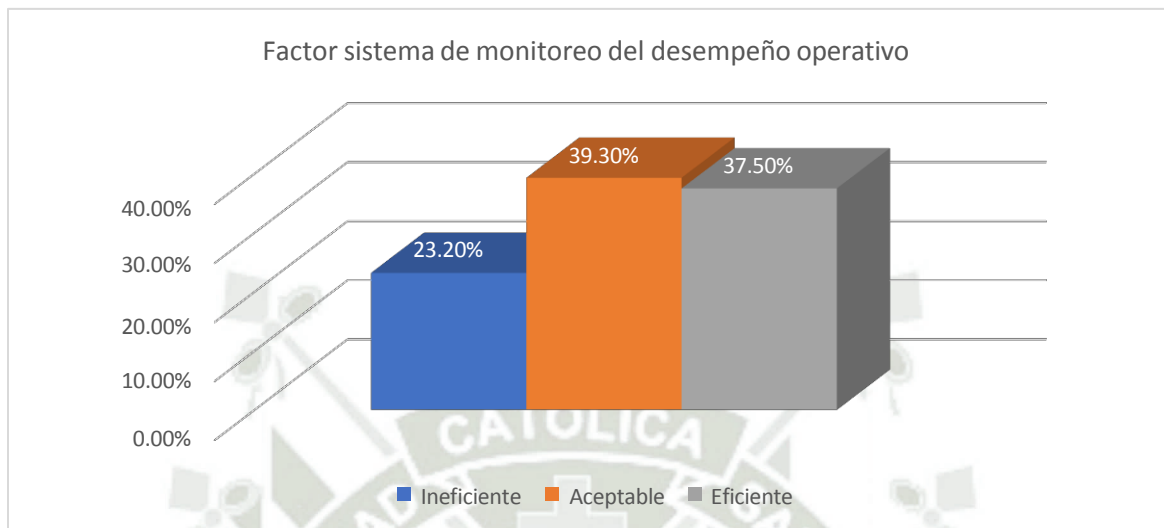
Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado	Porcentaje Ineficiente	Porcentaje 13
		23,2	23,2	23,2	
Aceptable		22	39,3	39,3	62,5
Eficiente		21	37,5	37,5	100,0
Total		56	100,0	100,0	

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 12

Factor sistema de monitoreo del desempeño operativo



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 23 y Figura 12, presenta la evaluación de los trabajadores sobre el Factor de Sistemas de Monitoreo del Desempeño Operativo en el contexto de la eficiencia operativa. Los resultados muestran que una parte significativa de los trabajadores, un 39.3%, considera que el factor Sistemas de Monitoreo del Desempeño Operativo es aceptable. Además, un 37.5% de los trabajadores percibe que el factor es eficiente, indicando un nivel de eficiencia alto. Por otro lado, un 23.2% opina que el factor es ineficiente. En conjunto, se evidencia que la percepción es muy diversa, sin embargo, la tendencia se inclina hacia una percepción aceptable y eficiente.

Tabla 24

Resultados por indicadores del factor diseño del almacén y estructura ergonómica

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17	Los estantes y rampas están ubicados correctamente.	10,7%	8,9%	10,7%	55,4%	14,3%
18	En el almacén se determinaba la ubicación de todo (inventario, pallet vacío, equipos, zona de recogida, zona de preparación de pedidos, oficinas, etc.).	14,3%	26,8%	12,5%	37,5%	8,9%
19	El equipo utilizado en el almacén ha sido seleccionado de acuerdo con el almacén.	0,0%	19,6%	16,1%	55,4%	8,9%
20	En el almacén es suficiente equipo de protección personal (chaleco reflectante, zapatos con punta de acero, etc.).	0,0%	0,0%	19,6%	71,4%	8,9%
21	Se proporciona a los empleados suficiente formación en seguridad laboral.	0,0%	10,7%	12,5%	66,1%	10,7%

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 24, focalizada en el diseño del almacén y su estructura ergonómica, resalta que el 55,4% de los trabajadores considera que los estantes y rampas están correctamente ubicados. Además, el 37,5% afirma que en el almacén se determina adecuadamente la ubicación de todo. En relación al equipo utilizado, el 55,4% destaca que ha sido seleccionado de acuerdo con el almacén, mientras que el 71,4% afirma que hay suficiente equipo de protección personal en el almacén. Respecto a la formación en seguridad laboral, el 66,1% indica que se proporciona suficiente capacitación a los empleados.

Tabla 25

Factor diseño del almacén y estructura ergonómica

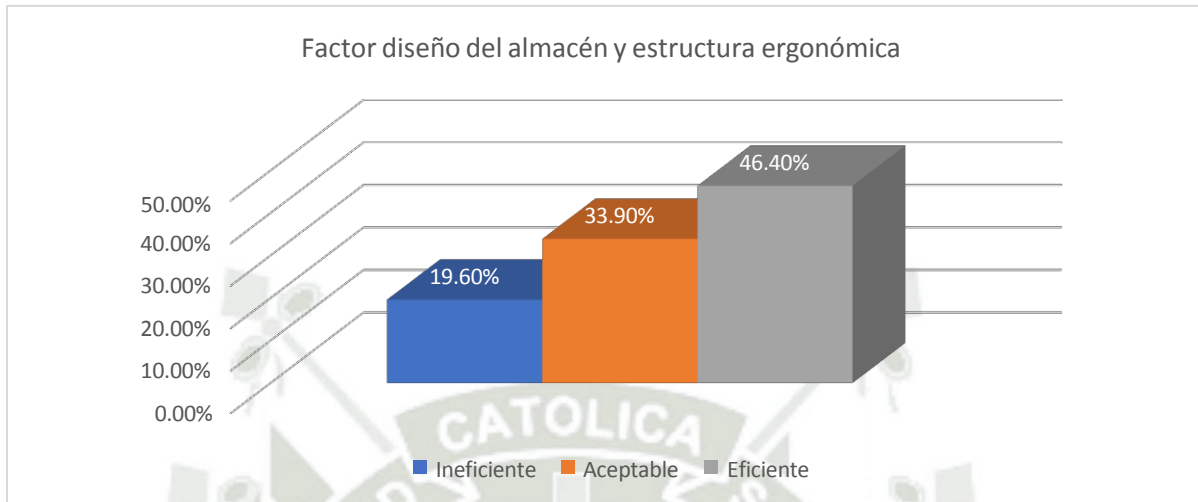
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ineficiente	11	19,6	19,6	19,6
Aceptable	19	33,9	33,9	53,6
Eficiente	26	46,4	46,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 13

Factor diseño del almacén y estructura ergonómica



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 25 y Figura 13, presenta la evaluación de los trabajadores sobre el Factor de diseño del almacén y estructura ergonómica en el contexto de la eficiencia operativa. Los resultados muestran que una parte significativa de los trabajadores, un 46.4%, considera que el factor diseño del almacén y estructura ergonómica es eficiente. Además, un 33.9% de los trabajadores percibe que el factor es aceptable, indicando un nivel de eficiencia muy alto. Por otro lado, un 19.6% opina que el factor es ineficiente. En conjunto, se evidencia que la percepción es muy diversa, sin embargo, la tendencia se inclina hacia una percepción aceptable y eficiente.

Tabla 26

Resultados por indicadores del factor sistema de desempeño y recompensa de empleados

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22	Los criterios de medición del desempeño son justos y aceptados por todos.	0,0%	14,3%	17,9%	53,6%	14,3%
23	Se mide el trabajo realizado por todos los empleados.	5,4%	14,3%	14,3%	57,1%	8,9%
24	El sistema de salarios y recompensas es alentador para el trabajo del personal.	0,0%	25,0%	8,9%	17,9%	48,2%
25	Los empleados son conscientes de sus objetivos de desempeño.	10,7%	19,6%	33,9%	25,0%	10,7%

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 26, enfocada en el sistema de desempeño y recompensa de empleados, revela que el 53,6% de los trabajadores considera que los criterios de medición del desempeño son justos y aceptados por todos, reflejando una percepción positiva en la equidad de las evaluaciones. Además, el 57,1% afirma que se mide el trabajo realizado por todos los empleados, indicando una evaluación abarcadora del desempeño laboral. Respecto al sistema de salarios y recompensas, el 48,2% indica que es alentador para el trabajo del personal. Sin embargo, el 33,9% de los empleados señala que no está completamente consciente de sus objetivos de desempeño.

Tabla 27

Factor sistema de desempeño y recompensa de empleados

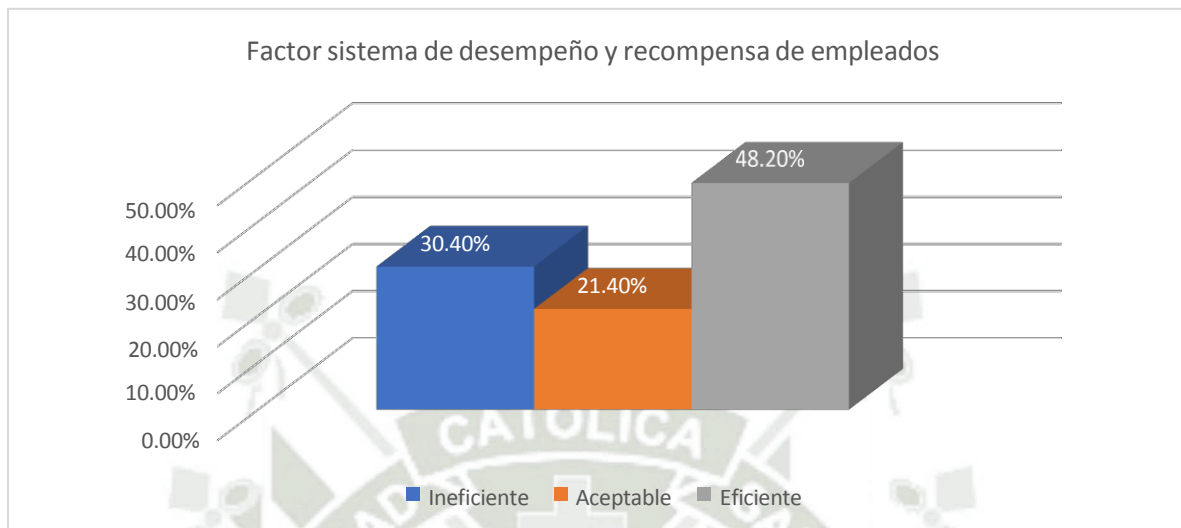
Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje	Porcentaje
			Ineficiente	17
		30,4	30,4	
Aceptable		12	21,4	51,8
Eficiente		27	48,2	100,0
Total		56	100,0	

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 14

Factor sistema de desempeño y recompensa de empleados



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 27 y Figura 14, presenta la evaluación de los trabajadores sobre el Factor de sistema de desempeño y recompensa de empleados en el contexto de la eficiencia operativa. Los resultados muestran que una parte significativa de los trabajadores, un 48.2%, considera que el factor sistema de desempeño y recompensa de empleados es eficiente. Sin embargo, un 30.4% de los trabajadores percibe que el factor es ineficiente, indicando un nivel de eficiencia moderado. Por otro lado, un 21.4% opina que el factor es aceptable. En conjunto, se evidencia que la percepción es muy diversa, sin embargo, la tendencia se inclina hacia una percepción positiva.

Tabla 28

Resultados por indicadores del factor indicadores financieros

		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
26	El control de costos se realiza en cada etapa de la operación.	5,4%	19,6%	10,7%	42,9%	21,4%
27	Mensualmente se realiza un seguimiento del estado de pérdidas y ganancias de la operación.	0,0%	0,0%	0,0%	23,2%	76,8%
28	Los costos de los servicios prestados se determinan por separado.	16,1%	46,4%	14,3%	17,9%	5,4%
29	El objetivo principal de cada operación es obtener beneficios.	0,0%	0,0%	0,0%	33,9%	66,1%

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 28, enfocada en los indicadores financieros, destaca que el 42,9% de los trabajadores considera que el control de costos se realiza en cada etapa de la operación. Además, el 76,8% afirma que se realiza un seguimiento mensual del estado de pérdidas y ganancias de la operación. En cuanto a la determinación separada de los costos de los servicios prestados, el 46,4% señala que se lleva a cabo. Por último, el 66,1% de los empleados indica que el objetivo principal de cada operación es obtener beneficios, destacando la orientación hacia la rentabilidad.

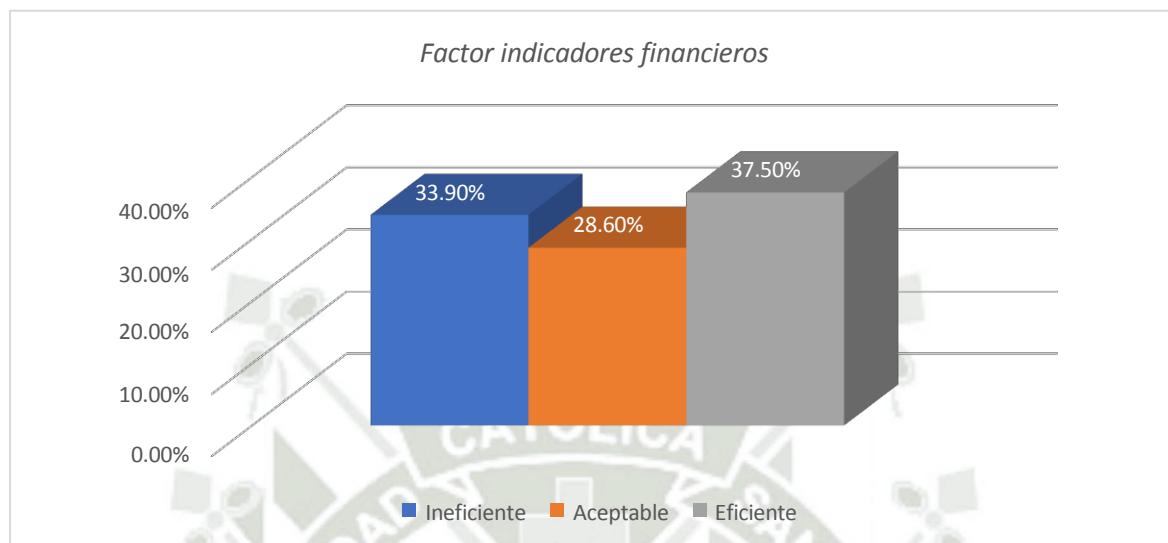
Tabla 29

Factor indicadores financieros

Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado	Porcentaje Ineficiente	Porcentaje
		33,9	33,9	33,9	19
Aceptable			16	28,6	62,5
Eficiente			21	37,5	100,0
Total			56	100,0	

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 15*Factor indicadores financieros*

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 29 y Figura 15, presenta la evaluación de los trabajadores sobre el Factor indicadores financieros en el contexto de la eficiencia operativa. Los resultados muestran que una parte significativa de los trabajadores, un 37.5%, considera que el factor indicador financiero es eficiente. Sin embargo, un 33.9% de los trabajadores percibe que el factor es ineficiente, indicando un nivel de eficiencia moderado. Por otro lado, un 28.6% opina que el factor es aceptable. En conjunto, se evidencia que la percepción es muy diversa, sin embargo, la tendencia se inclina hacia una percepción positiva.

Tabla 30

Nivel de eficiencia operativa

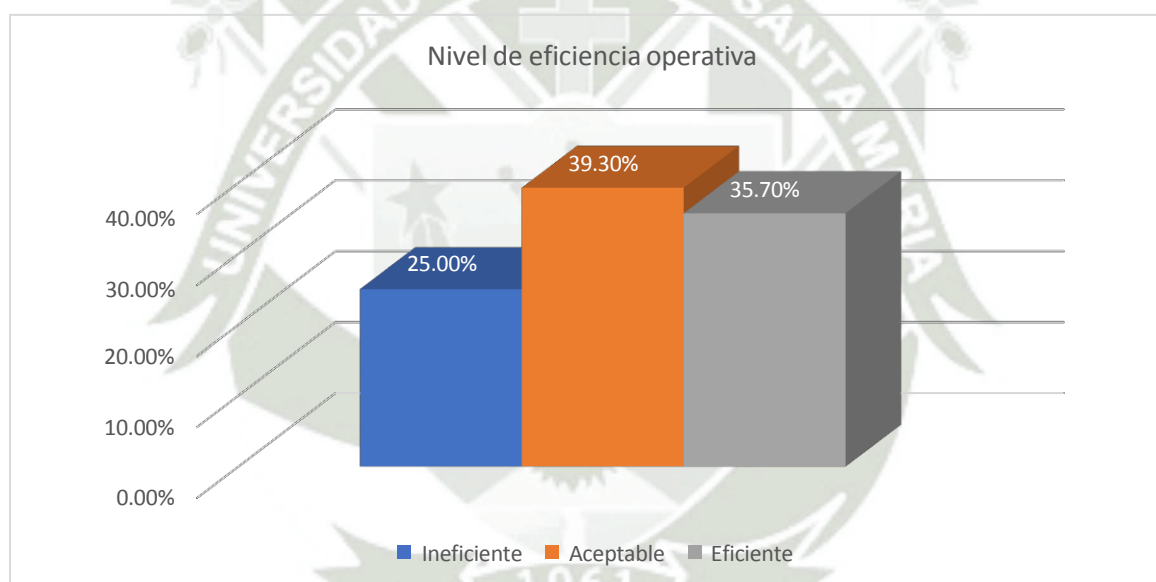
Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado	Porcentaje Bajo	Porcentaje 14	Porcentaje 25,0
		25,0	25,0			
Moderado		22	39,3	39,3		64,3
Alto		20	35,7	35,7		100,0
Total		56	100,0	100,0		

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Figura 16

Nivel de eficiencia operativa



Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

La Tabla 30 y Figura 16, presenta la evaluación de los trabajadores en relación al Nivel de Eficiencia Operativa en el almacén aduanero. Según los resultados, el 39.3% de los trabajadores considera que el nivel de eficiencia operativa es moderado, seguido por un 35.7% que lo evalúa como alto. Por otro lado, el 25.0% de los trabajadores percibe que el nivel de eficiencia operativa es bajo.

3.3. Contraste de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 31

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Procedimiento Gestión Aduanera	,218	56	,000	,862	56	,000
Eficiencia Operativa	,122	56	,037	,950	56	,022

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

En la presente investigación la muestra está integrada por 56 trabajadores, por ello, se utilizará los resultados de la prueba Shapiro Wilk. Se identifica una significancia de 0.000 y 0.022, estos valores son inferiores al umbral de decisión 0.5. Se interpreta que los datos no siguen una distribución normal.

A continuación, se presentan los resultados de la prueba Regresión lineal – ANOVA por dimensiones, finalmente, se presentará la comprobación de hipótesis general.

Resultados de regresión de la dimensión “recibo de mercancías” y “eficiencia operativa”

Tabla 32

Resumen de la regresión D1 y V2

Resumen del modelo				
Modelo	R	Rcuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,965 ^a	,931	,930	6,24961

a. Predictores: (Constante), Recibo

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

El valor R es igual a 0.965, esto indica una asociación muy fuerte entre el procedimiento de recibo de mercancías y la eficiencia operativa. Asimismo, el valor R cuadrado es de 0.931, es decir, el 93.1% de la variabilidad de la eficiencia operativa puede ser explicada por los cambios en el procedimiento de recibo de mercancías.

Tabla 33
ANOVA de D1 y V2

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	28376,869	1	28376,869	726,538	,000 ^b
	Residuo	2109,113	54	39,058		
	Total	30485,982	55			

a. Variable dependiente: Eficiencia Operativa

b. Predictores: (Constante), Recibo

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Los resultados del análisis de varianza (ANOVA) dan a conocer una significancia de 0.000, esto indica que la variable predictora (Recibo de mercancías) tiene un efecto significativo en la eficiencia operativa.

Tabla 34
Coefficiente de regresión de D1 y V2

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Errorestándar	Beta	t	
1	(Constante)	-,242	3,929		-,062	,951
	Recibo	4,654	,173	,965	26,954	,000

a. Variable dependiente: Eficiencia Operativa

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Se identifica una significancia de 0,000, esto indica que la dimensión “Recibo de mercancías” es significativamente positiva y está asociada de manera significativa con la variable de respuesta Eficiencia Operativa.

Resultados de regresión de la dimensión “almacenamiento de mercancías” y “eficiencia operativa”

Tabla 35

Resumen de la regresión D2 y V2

Resumen del modelo					
Modelo	R	Rcuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	
1	,938a	,880	,878	8,23315	

a. Predictores: (Constante), Almacenamiento

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

El valor R es igual a 0.938, esto indica una asociación muy fuerte entre el procedimiento de almacenamiento de mercancías y la eficiencia operativa. Asimismo, el valor R cuadrado es de 0.880, es decir, el 88% de la variabilidad de la eficiencia operativa puede ser explicada por los cambios en el procedimiento de almacenamiento de mercancías.

Tabla 36

ANOVA de D2 y V2

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	26825,603	1	26825,603	395,747	,000b
	Residuo	3660,379	54	67,785		
	Total	30485,982	55			

a. Variable dependiente: Eficiencia Operativa

b. Predictores: (Constante), Almacenamiento

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Los resultados del análisis de varianza (ANOVA) dan a conocer una significancia de 0.000, esto indica que la variable predictora (Almacenamiento de mercancías) tiene un efecto significativo en la eficiencia operativa.

Tabla 37

Coefficiente de regresión de D2 y V2

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	-52,830	7,922		-6,669	,000
	Almacenamiento	6,398	,322	,938	19,893	,000

a. Variable dependiente: Eficiencia Operativa

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Se identifica una significancia de 0,000, esto indica que la dimensión “Almacenamiento de mercancías” es significativamente positiva y está asociada de manera significativa con la variable de respuesta Eficiencia Operativa.

Resultados de regresión de la dimensión “despacho de mercancías” y “eficiencia operativa”

Tabla 38

Resumen de la regresión D3 y V2

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,924a	,854	,852	9,06935

a. Predictores: (Constante), Despacho

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

El valor R es igual a 0.924, esto indica una asociación muy fuerte entre el procedimiento de despacho de mercancías y la eficiencia operativa. Asimismo, el valor R cuadrado es de 0.854, es decir, el 85,4% de la variabilidad de la eficiencia operativa puede ser explicada por los cambios en el procedimiento de despacho de mercancías.

Tabla 39

ANOVA de D3 y V2

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	26044,312	1	26044,312	316,636	,000b
	Residuo	4441,670	54	82,253		
	Total	30485,982	55			

a. Variable dependiente: Eficiencia Operativa

b. Predictores: (Constante), Despacho

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Los resultados del análisis de varianza (ANOVA) dan a conocer una significancia de 0.000, esto indica que la variable predictora (Despacho de mercancías) tiene un efecto significativo en la eficiencia operativa.

Tabla 40

Coficiente de regresión de D3 y V2

Coficientes ^a						
Modelo		Coficientes no estandarizados		Coficientes estandarizados		Sig.
		B	Errorestándar	Beta	t	
1	(Constante)	-24,209	7,264		-3,333	,002
	Despacho	5,221	,293	,924	17,794	,000

a. Variable dependiente: Eficiencia Operativa

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Se identifica una significancia de 0,000, esto indica que la dimensión “Despacho de mercancías” es significativamente positiva y está asociada de manera significativa con la variable de respuesta Eficiencia Operativa.

Resultados de regresión de la dimensión “inventario en el almacén aduanero” y “eficiencia operativa”

Tabla 41

Resumen de la regresión D4 y V2

Resumen del modelo				
Modelo	R	Rcuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,861a	,742	,737	12,07062

a. Predictores: (Constante), Inventario

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

El valor R es igual a 0.861, esto indica una asociación muy fuerte entre el procedimiento de inventario en el almacén aduanero y la eficiencia operativa. Asimismo, el valor R cuadrado es de 0.752, es decir, el 74,2% de la variabilidad de la eficiencia operativa puede ser explicada por los cambios en el procedimiento de inventario en el almacén aduanero.

Tabla 42

ANOVA de D4 y V2

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	22618,193	1	22618,193	155,238	,000b
	Residuo	7867,789	54	145,700		
	Total	30485,982	55			

a. Variable dependiente: Eficiencia Operativa

b. Predictores: (Constante), Inventario

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Los resultados del análisis de varianza (ANOVA) dan a conocer una significancia de 0.000, esto indica que la variable predictora (Inventario en el almacén aduanero) tiene un efecto significativo en la eficiencia operativa.

Tabla 43

Coefficiente de regresión de D4 y V2

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error estándar	Beta	t	
1	(Constante)	6,709	7,913		,848	,400
	Inventario	3,903	,313	,861	12,459	,000

a. Variable dependiente: Eficiencia Operativa

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Se identifica una significancia de 0,000, esto indica que la dimensión “Inventario en el almacén aduanero” es significativamente positiva y está asociada de manera significativa con la variable de respuesta Eficiencia Operativa.

Comprobación de la hipótesis general

Declaración de hipótesis

H₀. Dado que se llevará a cabo el análisis de los procedimientos de gestión del almacén aduanero, es probable que ello no permita identificar la influencia en la eficiencia operativa de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023.

H₁. Dado que se llevará a cabo el análisis de los procedimientos de gestión del almacén aduanero, es probable que ello permita identificar la influencia en la eficiencia operativa de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023.

Nivel de significancia

0.5 = 5%

Prueba estadística

Regresión lineal – ANOVA

Resultados de regresión

Tabla 44

Resumen de la regresión V1 y V2

Resumen del modelo				
Modelo	R	Rcuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,956a	,913	,911	7,00829

a. Predictores: (Constante), Procedimiento de gestión del almacén aduanero
Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.
Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Tabla 45

ANOVA de V1 y V2

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	27833,713	1	27833,713	566,692	,000b
	Residuo	2652,269	54	49,116		
	Total	30485,982	55			

a. Variable dependiente: Eficiencia Operativa
b. Predictores: (Constante), Procedimiento de gestión del almacén aduanero
Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.
Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Tabla 46

Coefficiente de regresión de D4 y V2

		Coefficientes^a				
		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
Modelo		B	Errorestándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	-23,254	5,395		-4,310	,000
	Procedimiento de gestión del almacén aduanero	1,321	,055	,956	23,805	,000

a. Variable dependiente: Eficiencia Operativa

Fuente: los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado en la investigación.

Elaboración: la tabla fue elaborada por el investigador utilizando el software SPSS.

Interpretación estadística

El valor R es igual a 0.956, esto indica una asociación muy fuerte entre el procedimiento de gestión del almacén aduanero y la eficiencia operativa. Asimismo, el valor R cuadrado es de 0.913, es decir, el 91.3% de la variabilidad de la eficiencia operativa puede ser explicada por los cambios en el procedimiento de gestión del almacén aduanero.

Los resultados del análisis de varianza (ANOVA) dan a conocer una significancia de 0.000, esto indica que la variable predictora (Procedimiento de gestión del almacén aduanero) tiene un efecto significativo en la eficiencia operativa. Asimismo, se identifica una significancia de 0,000, esto indica que la variable “Procedimiento de gestión del almacén aduanero” es significativamente positiva y está asociada de manera significativa con la variable de respuesta Eficiencia Operativa. Esto brinda suficiente sustento estadístico para aceptar la H1, pues la significancia de 0.000 es menor al umbral de decisión 0.5. Por ello, se comprueba que, el análisis de los procedimientos de gestión aduanero permitió identificar una influencia en la eficiencia operativa de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023.

3.4. Discusión

En la sección de Discusión de Resultados, el objetivo es comparar los hallazgos de la investigación con estudios internacionales y nacionales. Se busca identificar similitudes y diferencias entre los resultados obtenidos en esta investigación y los de otros estudios, con el fin de mejorar el análisis y contextualizar de manera más amplia las conclusiones alcanzadas.

Inicialmente, Espinal (2020) en su investigación expresa que el procedimiento de recepción y aprovisionamiento en el almacén son deficientes y limitan la productividad. Por su parte, Arellano y Calderón (2022) concuerdan parcialmente con lo expuesto por Espinal, pues en su estudio solo un 11% considero que el procedimiento de almacenamiento fue eficiente. Una situación totalmente distinta se presenta en la investigación de Cosme y Palpa (2021), donde un 50% de su muestra manifiesta que no existen problemas en el proceso de recepción, por el contrario, el panorama, el alentar y beneficio para la eficiencia de la empresa. Por su parte, Salcedo (2022) concuerda con Espinal (2020) y Arellano y Calderón (2022), pues en su estudio se identificaron problemas en los procesos de almacenamiento, a causa de una deficiente planificación. En la presente investigación, los resultados fueron más alentadores, pues un 55.4% y 50% de trabajadores indico que el procedimiento de recepción y almacenamiento cumplen con los estándares establecidos. Aspecto que concuerda con lo expuesto por Cosme y Palpa (2021) y difiere totalmente con Espinal (2020), Arellano y Calderón (2022) y Salcedo (2022), donde se evidenciaron problemas en estos procedimientos.

Respecto la eficiencia operativa, solo la investigación de Arellano y Calderón (2022) evaluó esta variable de forma cuantitativa, dando a conocer que la eficiencia mejoro en un 6%. Estos resultados concuerdan parcialmente con lo expuesto en la investigación, donde un 39.3% indico que la eficiencia operativa es aceptable, lo cual indica un panorama positivo, pero con posibilidad de mejora.

Finalmente, la cantidad de investigaciones que analizaron de forma inferencial la asociación o influencia de los procedimientos de gestión de almacén aduanero en la eficiencia fueron cuatro. Hanafi et al. (2023), Calzado (2020), Gelis y Kabul (2021) y Arellano y Calderón (2022), es importante mencionar que utilizaron distintas pruebas estadísticas y enfocaron su análisis a variables asociadas a la eficiencia operativa. En el caso de Hanafi et al. (2023), utilizó la regresión lineal y comprobó, con una significancia igual a 0,000, que la gestión de inventario influye en la eficiencia. Resultados que concuerda con lo presentado en la investigación, donde también se utilizó la regresión lineal y con un valor $r= 0.861$ y una significancia igual a 0,000, se comprobó la influencia del procedimiento de inventarios en la eficiencia operativa.

Por otro lado, Calzado (2020) aplicó la prueba W de Kendall, identificando que el procedimiento de almacenamiento influye en la toma de decisiones, en este caso se concuerda parcialmente, pues en la presente investigación no se aborda de forma explícita la variable toma de decisiones, sin embargo, se conoce que existe una relación entre esta variable con la eficiencia. Por su parte, Gelis y Kabul (2021) señalaron que el procedimiento de almacenamiento influye de forma directa en la gestión de procedimiento logístico, aspecto que concuerda con lo presentado en la investigación, donde se comprobó esta influencia. Finalmente, Arellano y Calderón (2022) dieron a conocer que el procedimiento de almacenamiento influye de forma positiva en la eficiencia, estos resultados se validaron con una prueba de pre test donde se identificó una significancia de 0,000. Esto concuerda con lo presentado en la investigación, donde con un valor $r= 0.938$ y una significancia de 0.000 se comprobó esta asociación positiva.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determino que los "procedimiento de gestión del almacén aduanero" tienen una influencia positiva y está asociada con la variable "eficiencia operativa", dado que el valor $R= 0.956$ y la significancia de 0.000. Por lo tanto, la variabilidad de la "eficiencia operativa" puede ser explicada por los cambios en el "procedimiento de gestión del almacén aduanero".

SEGUNDA: Se determino que los "procedimiento de recibo de mercancías" tienen una influencia positiva y está asociada con la variable "eficiencia operativa", dado que el valor $R= 0.965$ y la significancia de 0.000. Por lo tanto, la variabilidad de la "eficiencia operativa" puede ser explicada por los cambios en el "procedimiento de recibo de mercancías".

TERCERA: Se determino que los "procedimiento de almacenamiento de mercancías" tienen una influencia positiva y está asociada con la variable "eficiencia operativa", dado que el valor $R= 0.938$ y la significancia de 0.000. Por lo tanto, la variabilidad de la "eficiencia operativa" puede ser explicada por los cambios en el "procedimiento de almacenamiento de mercancías".

CUARTA: Se determino que los "procedimiento de despacho de mercancías" tienen una influencia positiva y está asociada con la variable "eficiencia operativa", dado que el valor $R= 0.924$ y la significancia de 0.000. Por lo tanto, la variabilidad de la "eficiencia operativa" puede ser explicada por los cambios en el "procedimiento de despacho de mercancías".

QUINTA: Se determino que los "procedimiento de inventario en el almacén aduanero" tienen una influencia positiva y está asociada con la variable "eficiencia operativa", dado que el valor $R= 0.861$ y la significancia de 0.000. Por lo tanto, la variabilidad de la

"eficiencia operativa" puede ser explicada por los cambios en el "procedimiento de inventario en el almacén aduanero".

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere a la alta dirección de la empresa minera del sur del Perú estructurar e implementar un programa integral de mejora continua para fortalecer los procedimientos de la gestión en el almacén aduanero, con el fin de incrementar la eficiencia operativa y mejorar la adaptabilidad del almacén ante posibles cambios en la demanda.

SEGUNDA: Se sugiere a la alta dirección de la empresa minera del sur del Perú, implementar nuevos sistemas automatizados y brindar una capacitación especializadas a los trabajadores para mejorar y optimizar el proceso de recibo de mercancías, con el fin de reducir los tiempos de operación y asegurar una gestión más eficiente.

TERCERA: Se sugiere a la alta dirección de la empresa minera del sur del Perú, integrar estrategias de organización como la implementación de nuevas tecnologías de localización en tiempo real a través de radiofrecuencia, asimismo, segmentar el almacén según la naturaleza y frecuencia de productos.

CUARTA: Se sugiere a la alta dirección de la empresa minera del sur del Perú, implementar el sistema de RFID y escáneres móviles para mejorar la eficiencia en la identificación y verificación de productos durante el proceso de despacho. Esto permitirá reducir el nivel de errores y optimizará el tiempo de operación.

QUINTA: Se sugiere a la alta dirección de la empresa minera del sur del Perú, implementar KPI para medir y analizar el rendimiento del proceso de inventarios, la evaluación

constante, facilitara la identificación de áreas de mejora y asegurara una mejora continua en la administración de inventarios. Asimismo, se recomienda programar auditorias para analizar la confiabilidad del inventario, con el fin de asegurar la coherencia entre el registro del sistema y la realidad física del inventario.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, R. M., Resendiz, A. L., & Lozano, C. I. L. (2019). Análisis de la cadena de suministro por clasificación ABC: El caso de una empresa mexicana. *Revista Academia & Negocios*, 4(2), 83-94.
- Alvarado Ramirez, K., & Pumisacho Alvaro, V. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitana de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2).
<https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>
- Arellano Mostiga, R. A., & Calderon Rivas, J. A. (2022). Gestión de almacenes para mejorar la eficiencia del almacén de materiales consumibles y herramientas en Estación Angamos de la Línea 1 Metro de Lima. *Universidad Ricardo Palma*.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6010>
- Arias Gonzales, J. (2023). *Metodología de la Investigación—Guía para el Proyecto de Tesis*.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Benavente Moscoso, M. (2018). Análisis y Propuesta para la Mejora en la Gestión de Almacenes en una Empresa Cementera del Sur del País, Arequipa 2017. *Universidad Católica de Santa María*. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/7745>
- Berg, J. P. van den, & Zijm, W. H. M. (1999). Models for warehouse management: Classification and examples. *International Journal of Production Economics*, 59(1), 519-528. [https://doi.org/10.1016/S0925-5273\(98\)00114-5](https://doi.org/10.1016/S0925-5273(98)00114-5)
- Bowersox, & Closs. (1974). *Logistical Management*. Macmillan Publishing.
- Calzado-Girón, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59-73.

- Case, R., Kurland, D. M., & Goldberg, J. (1982). Operational efficiency and the growth of short-term memory span. *Journal of Experimental Child Psychology*, 33(3), 386-404.
[https://doi.org/10.1016/0022-0965\(82\)90054-6](https://doi.org/10.1016/0022-0965(82)90054-6)
- Causado Rodríguez, E. (2015). Modelo de inventarios para control económico de pedidos en empresa comercializadora de alimentos. *Revista de Ingenierías: Universidad de Medellín*, 14(27), 163-177.
- Corella Parra, L. M., & Olea Miranda, J. (2023). Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego. *Ingeniería, investigación y tecnología*, 24(1).
<https://doi.org/10.22201/fi.25940732e.2023.24.1.006>
- Correa Espinal, A. A., Gómez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2010). GESTIÓN DE ALMACENES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-172.
- Cortes, D. (2023, abril 20). *¿Qué es la distribución como parte de la logística? | 2023. Maestrías y MBA.* <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-distribucion-como-parte-de-la-logistica.html>
- Cosme Segura, D. G., & Palpa Bueno, P. C. (2021). *Sistema de gestión de inventarios para la eficiencia operacional de las empresas constructoras de Huancayo.*
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8065>
- Cruz, E. (2022, octubre 28). *Grupo México: Operaciones en Perú alcanzarán un 94% de la meta de 360.900 tn para este año.* Rumbo Minero.
<https://www.rumbominero.com/peru/noticias/mineria/grupo-mexico-operaciones-en-peru/>

- Espinal Malca, E. (2020). Gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C – 2018. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/7576>
- Essuman, D., Boso, N., & Annan, J. (2020). Operational resilience, disruption, and efficiency: Conceptual and empirical analyses. *International Journal of Production Economics*, 229, 107762. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107762>
- Gelis, T., & Kabul, T. (2021). Efficient warehouse management analysis in logistics services. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37). <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1123558>
- Godás, L. (2006). La distribución. *Offarm*, 25(10), 116-120.
- Gonzales, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. *Revista chilena de ingeniería*, 28(1). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v28n1/0718-3305-ingeniare-28-01-133.pdf>
- Grupo Minero Mexico. (2023). *Infome de procedimiento: 01 Recibo, almacenamiento, despacho de mercancia e inventario de almacen aduanero*.
- Hanafi, A., Kamaruddin, N. S., Salehuddin, N., & Ibrahim, S. (2023). Improving warehouse eFFiciency through eFFective inventory management practices. *Social and Management Research Journal*, 20, 173-187. <https://doi.org/10.24191/smrj.v20i1.22116>
- Handoyo, S., Suharman, H., Ghani, E. K., & Soedarsono, S. (2023). A business strategy, operational efficiency, ownership structure, and manufacturing performance: The moderating role of market uncertainty and competition intensity and its implication on open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(2), 100039. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100039>

- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2020). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw Hill.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Lototsky, V., Sabitov, R., Smirnova, G., Sirazetdinov, B., Elizarova, N., & Sabitov, Sh. (2019). Model of the Automated Warehouse Management and Forecasting System in the Conditions of Transition to Industry 4.0. *IFAC-PapersOnLine*, 52(13), 78-82.
<https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2019.11.137>
- Michael Porter. (2015). *Estrategia competitiva.* Patria.
- Posada, A., & Gregorio, J. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 16(30), 83-96.
- Rebelo, C. G. S., Pereira, M. T., Silva, F. J. G., Ferreira, L. P., & Sá, J. C. (2021). The relevance of space analysis in warehouse management. *Procedia Manufacturing*, 55, 471-478.
<https://doi.org/10.1016/j.promfg.2021.10.064>
- Revilla Valencia, R. M., & Vignati Huertas, D. R. (2020). *Análisis de los procesos logísticos en la gestión de almacén y control de inventarios en el sector textil – Perú.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12590/16566>
- Rios Vazquez, N. J., Portugal Vasquez, J., & Gonzales Valenzuela, E. (2012). *Logística y calidad I* (Instituto Tecnológico de Sonora.).
<https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ingytec/logisticaycalidad.pdf>
- Rodríguez, S. M. A. (2007). *Estrategia logística del justo a tiempo para crear ventajas competitivas en las organizaciones.* <https://www.semanticscholar.org/paper/Estrategia-log%C3%ADstica-del-justo-a-tiempo-para-crear-Rodr%C3%ADguez/2286dfaca136ac1747e77c348b35948e08bcba18>

Salcedo Pacheco, R. I. (2022). 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.

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11448>

Vara Horna, A. (2017). *7 pasos para una tesis exitosa.* USMP.

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA->

[TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-)



ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos

CUESTIONARIO PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL ALMACÉN ADUANERO Y EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN

Estimados participantes,






Les damos la bienvenida a este cuestionario diseñado para analizar los procedimientos de gestión del almacén aduanero y su influencia en la eficiencia de la operación de una empresa minera en el sur del Perú al año 2023.

Su participación es fundamental para obtener información valiosa que contribuirá a mejorar la eficiencia operativa en una empresa minera en el sur del Perú.

La encuesta se ha diseñado cuidadosamente para ser completada en un tiempo estimado de 10 minutos. Sus respuestas son completamente confidenciales y anónimas, lo que garantiza la privacidad de sus opiniones y comentarios.






Agradecemos de antemano su colaboración y tiempo dedicado a este estudio.

La escala de medición es la siguiente:






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

¡Comencemos con la encuesta!

N°.	Información demográfica		
1	Genero	a. Masculino	b. Femenino
2	Grupo etario	a. 18 a 26 años b. 27 a 35 años c. 36 a 44 años	d. 45 a 53 años e. 54 años a mas
3	Nivel de estudios	a. Primaria b. Secundaria c. Técnica	d. Universitaria e. Postgrado
4	Estado civil	a. Soltero b. Casado c. Conviviente	d. Divorciado e. Viudo

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL ALMACÉN ADUANERO						
N°.	Items	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Recibo					
1	El proceso de recepción de mercancías se ejecuta de manera eficiente, minimizando los tiempos de espera y optimizando la productividad del personal.					
2	Se cuenta con un sistema organizado para recibir y registrar la carga, asegurando una transición fluida desde la notificación de llegada hasta la descarga efectiva.					
3	La coordinación entre el Supervisor del Almacén Aduanero y el personal de carga se realiza de manera efectiva para garantizar una recepción oportuna de las mercancías.					
4	Se emplean correctamente documentos como el Bill of Lading y la ETA para asegurar la identificación precisa de cada mercancía que ingresa al almacén.					
5	El informe de descarga elaborado por el Supervisor del Almacén Aduanero refleja de manera precisa y detallada la información relevante sobre la carga recibida.					
6	Se lleva a cabo un proceso riguroso de pesaje y verificación para garantizar la exactitud en la identificación de las mercancías, evitando posibles errores durante la recepción.					
	Dimensión 2. Almacenamiento					
7	Las estrategias de asignación de infraestructura física garantizan la utilización óptima del espacio, evitando pérdidas y maximizando la capacidad del almacén.					
8	El plan de disposición específico asegura una asignación eficiente de áreas, evitando congestiones y facilitando un acceso rápido y ordenado a las mercancías.					
9	Las evaluaciones periódicas identifican oportunidades de mejora en la disposición del espacio para adaptarse a las cambiantes necesidades del inventario.					
10	El sistema de control de inventario asegura la precisión y confiabilidad de los registros, reflejando con exactitud la cantidad y ubicación de cada mercancía almacenada según las actividades del procedimiento de almacenamiento.					
11	Las auditorías regulares del inventario se enfocan en verificar la concordancia entre los registros y la cantidad física de mercancías, detectando y corrigiendo posibles discrepancias.					
12	El personal de almacenamiento sigue procedimientos rigurosos para garantizar un control adecuado del inventario.					
	Dimensión 3. Despacho de mercancías					
13	El Supervisor del Almacén Aduanero realiza la obtención de la Declaración Aduanera de Mercancías (DAM) de manera ágil, garantizando un inicio rápido del proceso de despacho.					
14	Se lleva a cabo una verificación eficiente en el Portal de Aduanas para confirmar la disponibilidad de levantes necesarios, agilizando el flujo de despacho.					
15	El proceso de impresión de Levantes autorizados se ejecuta de manera rápida y efectiva, minimizando los tiempos de espera en la preparación de documentos para el despacho.					
16	El Supervisor del Almacén Aduanero asegura el cumplimiento estricto de los requisitos aduaneros al registrar con precisión los datos del Levante Autorizado en el archivo mensual de control de bultos.xls.					

17	La entrega de documentos al Especialista del Almacén Aduanero se realiza de acuerdo con los estándares establecidos, garantizando la inclusión de todos los elementos necesarios para el despacho.					
18	Se siguen procedimientos claros y específicos para la coordinación entre el Supervisor y el Especialista del Almacén Aduanero, asegurando un despacho que cumple con los requisitos aduaneros de manera completa y oportuna.					
Dimensión 4. Inventario en el almacén aduanero						
19	El Reporte de Inventario del Sistema IDS, generado por el Supervisor del Almacén Aduanero, refleja con precisión la cantidad y ubicación de los bultos en el Almacén Aduanero al inicio del proceso de inventario mensual.					
20	El Reporte de Control de Inventario Mensual, elaborado por el Especialista del Almacén Aduanero, garantiza la exactitud de los datos relacionados con bultos recibidos, despachados y saldos físicos en el almacén.					
21	Las actividades de verificación mensual realizadas por el Especialista del Almacén Aduanero y el Representante de Conteo Cíclico aseguran la concordancia precisa entre los datos físicos y los registros del inventario.					
22	El Reporte de Control de Inventario Mensual proporciona información detallada sobre la rotación de inventarios, indicando la frecuencia con la que las mercancías son recibidas, despachadas y la permanencia en el almacén.					
23	El Representante de Conteo Cíclico, durante la verificación mensual, evalúa la rotación de inventarios para identificar posibles áreas de mejora en la gestión de mercancías y optimización de espacios.					
24	El Especialista del Almacén Aduanero, al registrar discrepancias en la sección "Sección Discrepancias" del Reporte de Hoja de Control de Toma de Inventario, considera la rotación de inventarios como un factor clave en la gestión de discrepancias y pérdidas.					

CUESTIONARIO EFICIENCIA OPERATIVA						
N°.	Items	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Factor Satisfacción del Cliente					
1	Se mantienen reuniones rutinarias con los clientes en relación con las operaciones logísticas.					
2	La operación se evalúa con datos concretos con los clientes.					
3	Se registran las quejas de los clientes.					
4	Los clientes reciben comentarios sobre sus quejas.					
5	Las quejas de los clientes se basan en datos concretos.					
Dimensión 2. Factor Sistemas de Información						
6	Los sistemas de información se utilizan de manera eficiente para controlar los procesos de las operaciones del almacén.					
7	Los sistemas de información se utilizan para resolver los problemas.					
8	En todos los procesos se utiliza infraestructura tecnológica.					
9	Los sistemas de información previenen los errores que puedan ocurrir.					

10	Los sistemas de información se utilizan en los procesos de planificación.						
11	Se han reducido las pérdidas de inventario gracias a los sistemas de información.						
12	La tasa de cumplimiento de pedidos es alta debido a los sistemas de información.						
	Dimensión 3. Factor Sistema de Monitoreo del Desempeño Operativo						
13	La eficiencia operativa es alta debido a los sistemas de información.						
14	Gracias a los sistemas de información se utilizan eficientemente los recursos (personal, equipos).						
15	Gracias a los sistemas de información se reducen los costes.						
16	Gracias a los sistemas de información, el nivel de servicio de operación ha aumentado.						
	Dimensión 4. Factor Diseño del Almacén y Estructura Ergonómica						
17	Los estantes y rampas están ubicados correctamente.						
18	En el almacén se determinaba la ubicación de todo (inventario, pallet vacío, equipos, zona de recogida, zona de preparación de pedidos, oficinas, etc.).						
19	El equipo utilizado en el almacén ha sido seleccionado de acuerdo con el almacén.						
20	En el almacén es suficiente equipo de protección personal (chaleco reflectante, zapatos con punta de acero, etc.).						
21	Se proporciona a los empleados suficiente formación en seguridad laboral.						
	Dimensión 5. Factor Sistema de Desempeño y Recompensa de Empleados						
22	Los criterios de medición del desempeño son justos y aceptados por todos.						
23	Se mide el trabajo realizado por todos los empleados.						
24	El sistema de salarios y recompensas es alentador para el trabajo del personal.						
25	Los empleados son conscientes de sus objetivos de desempeño.						
	Dimensión 6. Factor Indicadores Financieros						
26	El control de costos se realiza en cada etapa de la operación.						
27	Mensualmente se realiza un seguimiento del estado de pérdidas y ganancias de la operación.						
28	Los costos de los servicios prestados se determinan por separado.						
29	El objetivo principal de cada operación es obtener beneficios.						

Gracias por su participación.