



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

“EL CONTROL DE INVENTARIOS Y LA RELACIÓN EN LA
GESTIÓN LOGÍSTICA DE RIMAC SEGUROS, SAN ISIDRO - 2018”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:
Rodrigo Gonzalo Conza Llantoy (0000-0003-0501-1596)

Asesor:
Israel Barrutia Barreto (0000-0002-5728-0651)

LIMA- PERÚ
2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 05 de febrero de 2020

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente: Mg. Napan Yactayo, Ana Cecilia	<input type="checkbox"/>
Miembro: Mg. Pinto Diaz, Giovanna Giancarla	
Miembro: Mg. Danny Pacheco Infante	

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“El control de inventarios y la relación en la gestión logística de Rimac Seguros, San Isidro – 2018”

Presentada por el estudiante/bachiller:

Rodrigo Conza Llantoy

Para optar el Título Profesional de **Licenciado en Administración de Empresas**

Asesorado(a) por: **Dr. Israel Barrutia Barreto**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiantes de la carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple (5) calificar a:

Tesis: Rodrigo Conza Llantoy		Nota (en letras):	
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


Mg. Napan Yactayo, Ana Cecilia
Presidente(a) del Jurado


Dr. Israel Barrutia Barreto
Asesor(a)


Mg. Pinto Diaz, Giovanna Giancarla
Miembro 1


Mg. Danny Pacheco Infante
Miembro 2

DEDICATORIA.

A mi familia, motivo de mi vida y razón para continuar creciendo; de igual manera, por entenderme y mostrarme amor incondicional en el transcurso de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme concluir mi carrera por darme salud y así poder lograr mi objetivo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2 Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.5. Limitaciones de la investigación.....	16
1.6. Viabilidad de la investigación.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas.....	25
2.2.1 Control de inventarios.....	25
2.2.2 Gestión logística.....	31
2.3. Definiciones conceptuales.....	33
2.4. Formulación de hipótesis.....	35
2.4.1. Hipótesis general.....	35
2.4.2. Hipótesis específicas.....	35
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....	36
3.1 Diseño de la investigación.....	36
3.2. Tipo.....	36
3.3. Enfoque de investigación.....	36
3.4 Población.....	37

3.5. Muestra	37
3.6. Operacionalización de variables	38
3.6.1. Variable 1.	38
3.6.2. Variable 2.	39
3.7. Técnicas para la recolección de datos	41
3.7.1. Descripción de los instrumentos	41
3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos	42
3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos.....	45
3.9. Aspectos éticos.	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
4.1. Resultados descriptivos.....	47
4.2. Resultados inferenciales.....	73
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
FUENTES DE INFORMACIÓN	86
ANEXOS	89
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	90
Anexo 2: Matriz de operacionalización	91
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	92
Anexo 4: Validación del Instrumento	93
Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Baremo de corrección del instrumento.....	42
Tabla 2 Descripción general de la variable control de inventarios.....	47
Tabla 3 Descripción general de la dimensión nivel de inventarios	50
Tabla 4 Descripción general de la dimensión rotación de inventarios	53
Tabla 5 Descripción general de la dimensión operaciones de mantenimiento.....	56
Tabla 6 Descripción general de la variable gestión logística	57
Tabla 7 Descripción general de la dimensión planificación.....	59
Tabla 8 Descripción general de la dimensión abastecimiento.....	62
Tabla 9 Descripción general de la dimensión producción.....	66
Tabla 10 Descripción general de la dimensión distribución.....	69
Tabla 11 Descripción general de la dimensión retornos.....	72
Tabla 12 Resultados de la prueba de normalidad	73
Tabla 13 Resultados de las correlaciones entre las variables de estudio.....	75

RESUMEN

La realización de este trabajo investigativo pretende determinar la relación entre el nivel de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros, San Isidro en el año 2018, por ello se plantea esta investigación con una perspectiva cuantitativa, así mismo, el tipo es aplicada y el diseño es no experimental del tipo Transversal-Correlacional. También, se escoge la encuesta como parte de la técnica de recolectar datos, se utiliza el cuestionario, a través de la escala de Likert en una muestra de 33 personas del área de tecnología y procesos de la referida compañía de seguros, esto precede de la población de 36 personas como resultado y es por eso la aplicación de un muestreo probabilístico aleatorio. De esta manera, los resultados obtenidos, permitieron demostrar que el control de inventarios en la empresa y la gestión logística son evaluados positivamente por el 54.55% y el 72.73% de la muestra, respectivamente. Asimismo, se evidencia la inexistencia de una correlación entre el nivel de inventarios y la gestión logística ($\rho = 0.137$; p-valor de 0.446; $p > 0.05$), igualmente, no existe relación entre la rotación de inventarios y la gestión logística ($\rho = 0.284$; p-valor de 0.110; $p > 0.05$). Por otra parte, es posible afirmar que entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística ($\rho = 0.600$; p-valor de 0.000; $p < 0.05$) hay una correlación positiva débil. Así, se concluye que, con un nivel de confianza del 5%, hay correlación entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros - San Isidro, esto evidenció un coeficiente de correlación de Pearson de 0.493 con un p-valor de 0.004 ($p < 0.05$); observándose una relación positiva débil entre dichas variables.

Palabras claves: Control de inventarios, gestión logística, nivel de inventarios, rotación de inventarios, operaciones de almacenamiento.

ABSTRACT

The realization of this investigative work aims to determine the relationship between the inventory level and the logistics management of Rímac Seguros, San Isidro in 2018, therefore this research is proposed with a quantitative perspective, likewise, the type is applied and the The design is non-experimental of the Cross-Correlational type. Also, the survey is chosen as part of the technique of collecting data, the questionnaire is used through the Likert scale in a sample of 33 people from the technology and processes area of the referred insurance company, this precedes the population of 36 people as a result and that is why the application of a random probability sampling. In this way, the results obtained allowed to demonstrate that inventory control in the company and logistics management are positively evaluated by 54.55% and 72.73% of the sample, respectively. Likewise, there is evidence of a non-existence of a correlation between the inventory level and logistics management ($\rho = 0.137$; p-value of 0.446; $p > 0.05$), likewise, there is no relationship between inventory turnover and logistics management ($\rho = 0.284$; p-value of 0.110; $p > 0.05$). On the other hand, it is possible to affirm that there is a weak positive correlation between storage operations and logistics management ($\rho = 0.600$; p-value of 0.000; $p < 0.05$). Thus, it is concluded that, with a confidence level of 5%, there is a correlation between inventory control and logistics management of the company Rímac Seguros - San Isidro, this evidenced a Pearson correlation coefficient of 0.493 with a p-value de 0.004 ($p < 0.05$); observing a weak positive relationship between these variables.

Keywords: Inventory control, logistics management, inventory level, inventory turnover, storage operations.

INTRODUCCIÓN

Entre los principios fundamentales de la administración que conllevan a un mejor desarrollo de los recursos financieros se encuentran el control de inventarios y la relación en la gestión logística, tanto de las pequeñas y grandes empresas, logrando ventajas al momento de la gestión de estos, especialmente en el área económica. Para ello se debe considerar la conservación de la calidad del producto desde que ingresa al almacén hasta que sale el producto para ser vendido, con el fin de una mejor gestión para desarrollar una ventaja competitiva que les permita a las empresas ganar terreno en el mercado.

En este sentido, la presente investigación tendrá como propósito fundamental determinar “el control de inventarios y la relación en la gestión logística de Rímac seguros, san isidro - 2018”. Esta investigación estará conformada por cinco capítulos distribuidos así: El primero de ellos corresponde al planteamiento y formulación del problema, definición de los objetivos general y específicos, justificación y delimitación del estudio. El siguiente, concerniente al marco teórico, incluye la revisión documental, los antecedentes, bases teóricas definición de términos básicos, y de igual manera, la variable de la investigación.

El capítulo número tres abarca el diseño metodológico, constituido por el diseño, tipo, enfoque, población y muestra; operación de variables, variables dependientes e independientes; confiabilidad de los instrumentos, autenticidad, técnicas para recolectar los datos y la descripción de los instrumentos. Los recursos y cronograma comprenden el capítulo cuatro, constituido por los recursos humanos, económicos y físicos que se utilizaron en este proyecto. En

el quinto y último capítulo se encontrará la fuente información utilizada en el estudio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Entre las características del entorno empresarial actual se encuentra la mayor complejidad de las operaciones, ello se explica por la confluencia de factores como: la expansión de los mercados, las nuevas exigencias del consumidor, la preocupación por la huella ambiental de las actividades económicas y el manejo de un mayor flujo de información administrativa, con el cual deben lidiar los responsables o directivos, para poder alcanzar los objetivos de sus organizaciones.

Para poder sobrevivir en este contexto, es fundamental desarrollar una ventaja competitiva que le permita a las empresas ganar terreno en el mercado, en este sentido, es vital, brindar un producto o servicio de excelencia y garantizar que el proceso de generación del mismo también sea excelente (Christopher, 2016). La competitividad, exige llevar a la práctica enfoques gerenciales que ayuden a organizar los procesos internos.

Tomando en cuenta lo planteado, la gestión logística emerge como un constructo teórico y práctico que los administradores utilizan para poder lograr sus objetivos y organizar sus operaciones de forma eficiente. La misma, constituye una actividad inherente a la génesis de las sociedades, en la cual el hombre desde tiempos primogénitos ha fomentado organizar sus recursos, no obstante, como disciplina administrativa, tomó cuerpo a partir de la segunda guerra mundial y es solamente desde hace 20 años que es reconocida con una importancia crítica en las organizaciones (Christopher, 2016).

Al respecto, Spina et al. (2016) definen la gestión logística como el proceso administrativo que permite gerenciar la cadena de abastecimiento, pasando por la planificación, abastecimiento, producción, distribución y retornos. La gestión también abarca el estudio de funciones referentes al manejo de transporte, inventarios y almacenamiento. Asimismo, se aboca a la ubicación óptima de plantas, almacenes y los sistemas de información de pronósticos conexos (Mora, 2012; Rushton, Croucher, & Baker, 2014).

En América Latina, ha venido prevaleciendo una gran brecha entre el desarrollo de la logística como cultura empresarial en muchos sectores de la actividad económica, ello se evidencia en el estancamiento que ha experimentado el continente, en el ranking de desempeño logístico por países (Valenzo, Martínez y Chávez, 2017).

En el caso de Perú, y según datos de los mismos autores, la nación se ha logrado ubicar por encima de países como Brasil, Venezuela y Colombia. Según GS1 Perú y referido por el Diario Gestión (2016), el sector logístico peruano ha crecido a un ritmo de 15% anual, no obstante, ha tenido problemas para mejorar los índices de eficiencia. Es evidente que aún queda mucho trabajo por hacer en materia de desarrollo logístico para poder mejorar la competitividad nacional.

El control de inventarios es una de las principales preocupaciones logísticas de cualquier empresa, y sin duda para el caso de las empresas peruanas. La misma implica el conjunto de procedimientos, normas y mecanismos de control de los niveles de inventario, proporcionado información sobre los niveles de stock y mecanismos de reabastecimiento (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009). El control de inventarios puede aplicarse a cualquier tipo de empresa, que requiera

mantener suministros, productos en proceso o existencias de productos terminados (Mora, 2012).

De acuerdo con esto, el sector de seguros en Perú viene experimentado un crecimiento sostenido desde la última década, motivado por la entrada al mercado de empresas nacionales e internacionales, impulsadas por el incremento de las primas netas devengadas (BNAmericas, 2018). Sin embargo, dicho crecimiento no ha sido acompañado, de las mejoras operativas correspondientes en todas las empresas, desmejorando la calidad del servicio de muchas aseguradoras de diverso tamaño.

En este sentido, la empresa Rimac Seguros ubicada en San Isidro, no escapa a dicha realidad. La empresa viene innovando con un portafolio variado de seguros y ha gozado de un incremento en su cartera de clientes. Sin embargo, según sondeos efectuados con el personal administrativo que hace vida en dicha organización, se ha identificado deficiencias en el control de inventarios, específicamente a lo concerniente al manejo de almacén en sus etapas de recepción, identificación de materiales, organización, conservación y el mantenimiento, así como también, la preparación de pedidos, y el control de existencias.

En la actualidad también se han presentado inconvenientes con el sistema de información de inventarios, y dado que existen más de 150 referencias diferentes en su stock, se corre el riesgo de una pérdida de activos, lo cual redundaría en un menor crecimiento de la empresa. Asimismo, el sistema de inventario y almacenamiento funciona de forma no automatizada, afectando la productividad de las actividades. Por otro lado, el almacén de la compañía de

seguros ha presentado roturas de stock y en algunos casos excesos de inventarios, influyendo de forma negativa en la gestión logística de la empresa.

Existe la falsa creencia que, en las empresas de servicios, el control de inventarios no es necesario como en las empresas de manufactura, pero esto es un grave error (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009). Por ejemplo, en caso de mantenerse la situación actual en la empresa en estudio se corre el riesgo de afectar el desarrollo de toda la cadena de logística, pues una gestión de inventarios deficiente repercutirá en una sobre o sub estimación del stock de suministros, implicando retrasos en la prestación del servicio, mayores costos logísticos y disminución de la rentabilidad de las operaciones. En vista de lo antes expuesto, la presente investigación se aboca a responder las siguientes interrogantes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac seguros, San Isidro 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre el nivel de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018?

¿Cuál es la relación entre la rotación de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018?

¿Cuál es la relación entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros- San Isidro en el año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre el nivel de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018.

Determinar la relación entre la rotación de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018.

Determinar la relación entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018.

1.4. Justificación de la investigación

El estudio está justificado de acuerdo a tres aspectos fundamentales que son práctico, metodológico y teórico de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014). Desde una perspectiva práctica, la investigación se justifica pues sus resultados permitirán ayudar en la solución de la problemática, beneficiando de forma directa al personal directivo y administrativo de la empresa Rímac Seguros-San Isidro, pues al poder determinar la influencia del control de inventarios sobre la gestión logística, se podrá fortalecer el proceso de toma de decisiones administrativas y poder emprender las medidas de mejoramiento requeridas para lograr un nivel de inventario adecuado, reducir el costo de pedido y de almacenamiento, así como también mantener un nivel de operaciones que permita atender la demanda de los clientes y dotar a la empresa una superior

prestación de los servicios. Asimismo, de forma indirecta pudiera constituir un referente para empresas del ramo que experimenten problemáticas similares.

Por otra parte, desde una perspectiva teórica, contribuirá con el debate académico acerca del vínculo bidireccional entre control de inventarios y logística, acrecentando el acervo de las ciencias administrativas, sirviendo de antecedente a otros investigadores que sigan la misma línea de investigación. Aunque el estudio de dicha relación parece tema ya estudiado por otros investigadores, aun se requieren ahondar en esfuerzos que permitan construir constructos teóricos adecuados a la idiosincrasia peruana.

Finalmente, desde una óptica metodológica, la investigación aportará un cúmulo de herramientas para recolectar datos, que pudieran servir en referencia para estudios posteriores. Dichos instrumentos los elabora el propio autor y los valida mediante el juicio de diversos expertos y el coeficiente de fiabilidad, garantizando su replicabilidad.

1.5. Limitaciones de la investigación

La limitante que experimenta el análisis propuesto, es el hecho de contar con la disposición de los informantes por participar en el estudio, aunado al hecho de lograr mantener la veracidad de sus respuestas. En este sentido, el diseño de investigación considera que para superar esta limitante, se aplicaran jornadas informativas para motivar la participación de los empleados.

1.6. Viabilidad de la investigación

El trabajo tiene plena viabilidad técnica, económica y ambiental. Desde la perspectiva técnica, se tiene la asesoría especializada de los profesores de la universidad, acceso a documentación de base, así como también a los

repositorios de tesis y de artículos científicos. Dentro de este orden de ideas, también presenta viabilidad económica, pues no se requiere un presupuesto de gran cuantía y el mismo será cubierto en su totalidad mediante fondos propios del investigador. Finalmente, es viable desde una perspectiva ambiental, pues la huella ecológica de la investigación es muy baja.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Estos están conformados por los trabajos previos que versan sobre la temática en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), su revisión es muy relevante pues permite reconocer los resultados obtenidos por otros autores y brindar la posibilidad de contrastarlo con los propios, así como también visualizar los métodos implementados para tal fin. En este sentido, se presenta una recopilación de estudios realizados a nivel nacional e internacional.

2.1.1. Antecedentes nacionales

Entre los aportes nacionales, se tiene el de Huaman (2018), quien realizó una tesis titulada: “Control de inventarios para mejorar la gestión logística en la empresa Eydinor SAC, San Ignacio 2016”. El autor se planteó como objetivo realizar una evaluación de la gestión logística y su efecto en el control de existencias de la organización mencionada. Para ello, utilizaron un enfoque metodológico descriptivo de tipo correlacional. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario diseñado bajo una escala Likert el cual fue aplicado a una muestra de 40 colaboradores entre personal gerencial y operativo la cual constituye la totalidad de la población. Los resultados sugieren que la propuesta de control de inventarios permitiría facilitar el trabajo diario, y mejorar el control administrativo. Los colaboradores afirman que, si se logra establecer un área específica para los productos fuera de norma, se mejoraría la rotación de los productos. Se propone ejecutar un software como apoyo al control de existencias. El trabajo concluye que luego de la implementación de los mecanismos de control de inventario, se origina un mejor flujo de información

administrativa que repercute de forma positiva en la gestión logística de la organización estudiada.

Por otra parte, Eneque y Purihuaman (2018) realizaron una tesis titulada: “Diseño de un sistema de gestión logística para lograr la eficiencia en el control de inventarios de la empresa Agroindustrias AIB S.A. del distrito de Motupe, 2016” con el objetivo de titularse como administrador. Los autores se centraron en el objetivo de formular un nuevo sistema de gestión logística que induzca de forma positiva en un control de inventarios eficiente. Para ello, utilizaron un enfoque metodológico basado en una investigación descriptiva de tipo proyectiva. Para recoger la información necesaria, fue usada la encuesta y un cuestionario de 27 ítems fue el instrumento elaborado por los autores el cual fue aplicado a una muestra de 25 colaboradores del área administrativa, la cual abarcó la totalidad de la población. Los resultados evidencian que el 64% de los colaboradores afirmaron encontrarse en desacuerdo con la afirmación que la organización posee los recursos necesarios para poder entregar de forma correcta los productos a los clientes finales. Asimismo, una cuarta parte de la muestra no está de acuerdo que la distribución se efectúa con la prioridad de acortar tiempos y costos de entrega. Por otra parte, un 80% de la muestra calificó como alto el nivel de logística de las operaciones y del control del inventario. El trabajo concluyó afirmando que, entre los factores más relevantes para el control de los inventarios en la organización evaluada, son: el costo de los inventarios y el servicio al cliente; por lo tanto, son aspectos claves en los que se deben concentrar los esfuerzos.

Asimismo, Rondinel (2017) en su trabajo de investigación titulada “Logística y su relación con el control de inventario en las empresas de equipos magnéticos

y vibratorios del distrito de Ate-Vitarte, año 2017” el alcance de esta investigación consiste en necesitar la existencia de compañías en equipos magnéticos y vibratorios enfocados en administración logística, en relación básica con un control inadecuado de sus existencias; por ello se tiene como objetivo la búsqueda de diversos procedimientos a través de los cuales las compañías consigan un mayor desempeño en los procesos de inventarios y continúen con los trabajos en operación. Este estudio se elaboró con las descripciones de Escudero y Carreño ambos especialistas y docentes de logística. Ellos nos exponen la importancia de los procesos de abastecimiento, distribución, aprovisionamiento de materiales en producción y como elevar el nivel de operación con eficiencia en la gestión de existencias. El análisis es no experimental transversal correlacional, el modelo de estudio es correlacional, se tiene 62 personas como población de siete corporaciones en equipos vibratorios y magnéticos, son 54 personas pertenecientes a la muestra las cuales son de finanzas, operaciones y compras. La encuesta se usa como técnica y la recolección de datos como instrumentos, a las compañías de equipos vibratorios y magnéticos se aplicaron los cuestionarios (Rondinel, 2017, p.14).

De acuerdo al uso del Alfa de Cronbach está respaldado; la prueba de Rho Spearman se aplicó en la comprobar las hipótesis. Finalmente, la logística está relacionada con el control de inventarios; esto es lo que concluye esta investigación para las compañías de equipos vibratorios y magnéticos estudiadas.

Otro antecedente nacional fue aportado por Ysla, Paredes Galarreta (2016) quienes publicaron un artículo titulado: “Propuesta de mejora de la gestión de inventarios para incrementar la eficiencia logística en la empresa Astillero

Luguensi E.I.R.L. – Chimbote 2016”. Los autores se enfocaron en el objetivo de optimizar la gestión de inventarios con el propósito de aumentar una logística eficaz en la empresa mencionada. Para ello, utilizaron un enfoque metodológico basado en una investigación aplicada. En este sentido, utilizaron una población y muestra de 153 y 3 productos respectivamente, aplicando el método ABC al momento de escoger la muestra. La investigación empleó una guía de registro, guía de observación y un cuestionario de verificación como instrumentos para recoger la información o datos necesarios. Los resultados sugieren un programa de compras anuales, brindando mayor efectividad de la gestión de las existencias. Asimismo, gracias a la propuesta se confirma una deducción de los costos asociados a los inventarios en aproximadamente 30%. Como conclusión más relevante se tiene que una adecuada gestión de inventario consiguió aumentar la eficiencia logística en la empresa referida.

De igual manera, Ruiz (2016) y el trabajo titulado “Influencia de la Gestión Logística en la Rentabilidad de la Empresa Embotelladora La Selva s.a., periodo 2011 – 2015”. Con el mismo, buscó determinar cómo influye la gestión logística en la rentabilidad de la organización aludida. El estudio fue de tipo Correlacional y de diseño No Experimental, pues no fueron alterados de manera deliberada aquellos aspectos intervinientes ni el entorno. Consiguió concluirse que, los costos de la gestión logística no influyen en las ventas netas, tampoco en la rentabilidad. Respecto a la cantidad de días, el stock de materiales fue mayor al requerido como mínimo para todo el tiempo. De acuerdo a ello, puede concluirse que la gestión logística fue manejada adecuadamente sin embargo no es determinante de la rentabilidad conseguida.

2.1.2. Antecedentes internacionales

López (2018) en su trabajo de grado titulado “Análisis Control Interno del Proceso de Compra del Inventario de la Lubricadora Blanquita”, pretendió estudiar la administración de inventarios, pues se observa un inadecuado proceso de control interno de los productos almacenados. Es preciso un instrumento para llevar a cabo variaciones que conduzcan a una conveniente marcha empresarial. El trabajo fue cualitativo y cuantitativo (Lopez, 2018, p.15). De acuerdo a esto es necesario corregir los pagos a proveedores, a través, de sistemas de control interno realizando un trabajo con la cartera de cobranza, pues no se puede pagar más de lo vendido.

Garrido y Cejas (2017) elaboraron un artículo de investigación en Ecuador denominado “La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas” teniendo como objetivo general realizar un análisis de la efectividad en cuanto a la gestión de inventarios por medio de la aplicación de modelos estadísticos- matemáticos, para enfatizar en los costos esenciales al producto comercializado en Pymes del Cantón Riobamba. El estudio estuvo bajo el enfoque cuantitativo, de tipo documental con la aplicación de modelos matemáticos, la muestra manejada fue básicamente tres empresas, a las cuales se les realizó un diagnóstico de inventarios y costos de productos. Los resultados arrojaron que la gestión de inventario ayuda de manera significativa en la toma de decisiones, la política ganar-perder se ha cambiado por una política ganar-ganar, y se comprobó que los modelos estadísticos aplicados son un factor determinante en el conocimiento sobre los costos y precios para la comercialización de los productos. Las conclusiones indican que una

administración fuerte de los inventarios asegura ganancias para las pymes, amplía los ingresos y la totalidad de los activos.

Vargas et al. (2017) realizaron un artículo titulado “Las teorías y conceptos de Supply Chain Management y la logística en el contexto de la empresa Confecciones María José Ltda. de Barranquilla, Atlántico” el principal propósito realizar la aplicación de conceptos y teorías de logística y Supply Chain Management en la empresa mencionada. La metodología estuvo basada en la elaboración de un sistema Supply Chain para la empresa, se tome en cuenta los trabajadores quienes interactúan desde el comienzo hasta el de consumo del producto, se pudo identificar los clientes y proveedores. Los resultados señalan que la gestión integral de la cadena de suministro es significativa al momento de conseguir una ventaja competitiva, la implementación del sistema en la empresa permite un mejoramiento de los procesos tácticos y competitivos. Las conclusiones resaltan que el modelo logístico implementado en la empresa, evidencia que es importante realizar cambios estratégicos, para la manufactura, y obtener mayores beneficios, en referencia a las cadenas de abastecimiento, debido a que su producción no está trayendo beneficio alguno para la fábrica.

Ogbo, Onekanma y Ukpere (2017) realizaron un artículo titulado: “El Impacto de la Gestión Efectiva de Control de Inventario en el Desempeño Organizacional”, su objetivo se centró en estudiar la relación entre un sistema efectivo de gestión de inventario y el desempeño de una compañía embotelladora. La metodología buscó poner de relieve lo significativo de un sistema efectivo de control de inventario en el desempeño organizacional en lo que se refiere a la compañía embotelladora. Un total de 83 encuestados constituyeron la muestra para el estudio. El resultado del análisis mostró que la

flexibilidad en la gestión del control de inventario es un enfoque importante para lograr el rendimiento de la organización. La simplicidad de almacenar y recuperar los materiales de inventario se da del beneficio de la administración de los inventarios el cual se comprobó en diversas empresas. La investigación también detecto como resultado la validez de la relación del factor viable operativo con la utilidad de la administración de los inventarios en referencias cuestionables con los clientes y la aplicación de la técnica por rentabilidad. La administración eficiente de la gestión de materiales es reconocida como una de las áreas en la que la dirección de toda empresa tiene que obtener conocimiento.

Pérez y Púa (2017) en su trabajo de grado titulado “Manual Standart de Control Interno para la Gestión del Inventario en Empresas Importadoras de Telas”. El presente proyecto de investigación realiza un recorrido por la literatura relacionada con los manuales en contabilidad y administración enfocados en la gestión de inventarios, explicando cómo se realiza este proceso, así como conceptos relacionados con los organigramas y los flujogramas. El objetivo general del proyecto es establecer: el diseño contable y administrativo de un manual de control interno, esto optimiza la administración de inventarios en las compañías de importación que se ubican en la ciudad de Guayaquil. En el desarrollo del estudio se utilizó la investigación no experimental con enfoque cualitativo, utilizando la investigación descriptiva y exploratoria, la investigación de campo al tener que aplicar la encuesta en los locales de las importadoras. El diagnóstico arrojó la existencia de falencias y errores que justifican el Diseño del manual estándar resulta beneficios en la gestión de inventario el cual se da a través del control interno ligado a la administración y contabilidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Control de inventarios

Generalidades

El control de inventarios es una actividad que inicia cuando el hombre debió contar y controlar la existencia de sus recursos. En el ámbito moderno el control de inventarios se define como el conjunto de procesos administrativos que permite determinar el nivel y rotación de inventarios óptima en un almacén, también puede incluir las operaciones de almacenamiento conexas (Chase, Jacobs, y Aquilano, 2009).

Los inventarios pueden ser consumidos dentro de la empresa, o transformados para ser vendidos al final del proceso de producción. Por tanto, una buena gestión del inventario ayudará a satisfacer las necesidades futuras y otorga como ventaja una mayor flexibilidad a la empresa (Muñoz, 2009).

Al hablar de inventarios, la literatura los tipifica como: (Chase, Jacobs, y Aquilano, 2009):

- Las existencias de bienes: es decir un stock que se destina a la reventa de bienes con fines lucrativos, sin procesamiento previo.
- Las existencias de materias primas: productos comprados para su transformación.
- El stock de productos semielaborados: son productos en curso de fabricación.
- El stock de productos terminados: una vez finalizado el procesamiento de las materias primas, el producto está listo para ser vendido.

- Stock de embalajes: se refiere a los embalajes vacíos como cajas, palets, entre otros

Nivel de inventarios

Uno de los retos que enfrenta la administración moderna es la determinación del nivel inventario óptimo para el desarrollo de las operaciones. En este sentido, se han categorizado diversos modelos para poder responder a esta problemática, entre los enfoques más reconocidos tenemos los modelos deterministas y probabilísticos.

En resumen, los modelos determinísticos asumen que no hay incertidumbre asociada con la demanda y la recuperación del stock. Por el contrario, los modelos probabilísticos tienen en cuenta el hecho de que siempre existe un cierto grado de incertidumbre asociado con la estructura de la demanda y el tiempo necesario para inventariar las existencias.

Usualmente, se utilizan los siguientes modelos determinísticos:

- Modelo de Cantidad de Pedido Económico (EOQ),
- Análisis ABC.
- Índice de rotación de inventarios.

Modelo de Cantidad de Pedido Económica (EOQ):

Entre las medidas más relevantes que una empresa debe establecer en la gestión de inventario es cuánto inventario comprar a la vez. Dicha cantidad se denomina *Cantidad de pedido económica* (EOQ). EOQ también proporciona soluciones a otros problemas, tales como: (i) ¿Con qué frecuencia debo

comprar?, (ii) ¿Cuándo comprar?, (iii) ¿Cuáles deberían ser las existencias de reserva? Entre los supuestos del modelo EOQ tenemos (Amaya, 2010):

1. La empresa sabe con certeza cuántos artículos de ciertas existencias se utilizarán o solicitarán en un período de tiempo determinado.
2. El uso de los stocks o las ventas realizadas por la empresa se mantienen constantes o no, a lo largo del período.
3. Exige que cuando los stocks lleguen a cero, el pedido de reposición de stock se realice sin demora.

Los supuestos anteriores también se conocen como limitaciones del modelo de EOQ. La cantidad Q óptima, provista por este modelo se puede determinar aplicando la fórmula:

$$Q = \sqrt{\frac{2UP}{S}}$$

Donde:

Q = Cantidad de orden económico (EOQ)

U = Cantidad comprada anual o mensual

P = Coste del pedido

S = Costo de almacenamiento anual o mensual

En este tipo de modelos no se toma en cuenta un inventario de seguridad y supone una demanda y tiempos de entrega constantes. Por tanto, el punto de reposición (R) está dado por la multiplicación de la demanda y tiempo de entrega promedio.

Análisis ABC

Según Chase, Jacobs, y Aquilano (2009), el análisis ABC se basa en la lógica de que, en muchos casos, generalmente tenemos pocos artículos y muchos artículos no significativos. Esto es cierto también en el caso de inventario. Por tanto, el enfoque postula que la empresa que administra múltiples tipos de inventario no necesita ejercer el mismo grado de control sobre todos los artículos.

En este modelo, la empresa adopta un enfoque selectivo para controlar las inversiones en varios tipos de acciones. Este enfoque selectivo se llama análisis ABC. Los artículos con el valor más alto se clasifican como "Artículos A". Los artículos con un valor relativamente bajo como "Artículos B" y los artículos con el menor valor se clasifican como "Artículos C".

En el caso del análisis ABC, se impone un control estricto sobre los "Artículos A" manteniendo el nivel mínimo necesario de inventario de estos. Mientras que los "Artículos B" permanecerán bajo un control razonable, los "Artículos C" estarán bajo un control simple.

Índice de rotación de inventarios.

Según Pérez (2014) los inventarios también se pueden gestionar utilizando ratios de contabilidad como el ratio de rotación de inventario. El ratio de existencias establece la relación entre el stock medio y el coste de las existencias consumidas o vendidas durante el período en cuestión.

Esto se calcula utilizando la siguiente fórmula:

Coste de los bienes consumidos o vendidos durante el año / inventario medio durante el año.

Una comparación de la ratio de existencias del año en curso con la de años anteriores revelará los siguientes puntos sobre las existencias (Pérez, 2014).

Artículos rápidos:

Esto se indica por un alto índice de inventario. Esto también significa que estos artículos de stock tienen una gran demanda. Es evidente que, para garantizar una producción fluida, deben mantenerse suficientes existencias de estos productos. De lo contrario, la producción y las ventas se verán afectadas por un suministro ininterrumpido de estos materiales.

Elementos de movimiento lento:

La baja tasa de rotación indica que algunos artículos se mueven lentamente. Por lo tanto, estos elementos deben mantenerse en un nivel mínimo.

Artículos inactivos u obsoletos:

Se trata de partidas que no tienen una solicitud y que deben eliminarse lo antes posible para limitar las pérdidas adicionales causadas por ellas.

Reposición de inventarios

La gestión de inventario comienza con las compras para reponer los inventarios. De hecho, cuando se pide un bien, es importante prestar atención a la fecha y la cantidad. Para ello, existen diferentes opciones (Parra, 2015):

- El método de reposición de fecha variable y cantidad fija (denominado como *método de punto de pedido*): es un método para definir un nivel mínimo de stock, que una vez alcanzado desencadena la reposición. Este método es adecuado para productos caros, perecederos o voluminosos cuyo consumo es regular (requiriendo una mejor

optimización de los suministros). Es importante configurar stocks de seguridad porque si el consumo crece de forma irregular, es posible que no haya existencias.

- El método de reposición en fecha fija y cantidad variable (denominado como *método de reposición*): en este enfoque se debe analizar el stock restante y emitir un pedido que le permita reponerlo hasta el nivel máximo de stock autorizado. Este método se refiere en particular a los productos costosos, perecederos o voluminosos, cuyo consumo es regular.
- Método de reposición en fecha y cantidad fijas (o *método del calendario*): se utiliza a menudo en el contexto de los contratos de entrega anuales celebrados previamente con un proveedor. Este método es adecuado para productos de consumo constante y regular. No obstante, en caso de falta de existencias, las entregas urgentes o no contractuales pueden ser muy costosas.

Operaciones de almacenamiento

Roux (2009) define un almacén, como un edificio en el que las mercancías se almacenan durante más de 24 horas. Estos almacenes están equipados con estanterías para el almacenamiento de palets o paquetes. Los almacenes se organizan tradicionalmente de la siguiente manera:

- Un área de recepción y envío.
- Un área de almacenamiento dividida en tres partes, respectivamente productos de alta, media y baja rotación. Estos productos se colocan

en el almacén de tal manera que se minimiza el movimiento de los operadores de carretillas.

- Una plataforma por la que sólo transitan las mercancías, suele organizarse de la siguiente manera
 - Una zona de recepción;
 - Un área de expedición;
 - Una zona de almacenamiento intermedio entre los dos.

Según Roux (2009) los almacenes de almacenamiento, las operaciones físicas requieren principalmente de personal que recoge pedidos y los operadores de monta cargas o manejo de estantes. La cronología de las operaciones es la siguiente:

- Recepción y control de mercancías.
- Instalación de palets en el área de almacenamiento del almacén.
- Procesamiento de la mercancía por paleta, paquetes o unidades.
- Entrega del pedido para transporte.

2.2.2 Gestión logística

La noción actual de gestión logística en la administración moderna va más allá del mero aprovisionamiento y distribución de insumos, dando paso al estudio de toda la cadena de suministro o *Supply Chain Management*, la cual incluye lo referente a los proveedores y consumidores, por ello, el termino logística comúnmente utilizado en la literatura de negocios, hace referencia a dicho enfoque (Rushton, Croucher, & Baker, 2014).

Uno de los modelos teóricos más conocidos para poder estudiar la cadena logística es el modelo SCOR. El mismo logra combinar elementos del área de negocios, ingeniería de procesos, métricas, benchmarking y enfoques gerenciales en un marco de trabajo bastante completo que compone la totalidad de los procesos de manejo de proveedores, almacén, compras, pronóstico de demanda, distribución y servicio post venta.

El modelo SCOR asume que cualquier cadena de suministro puede subdividirse en 5 tipos de procesos: planificación, aprovisionamiento, fabricación o producción, entrega y retornos (Spina et al. 2017).

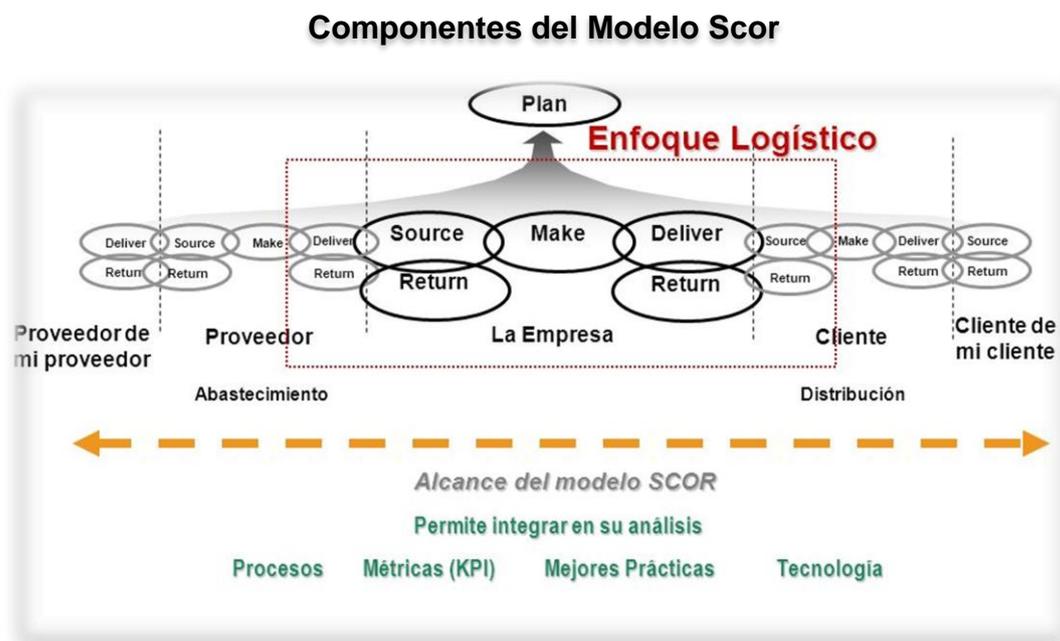


Figura 1. Componentes del Modelo Scor.

Como la cadena de suministro debe ser integrada, la misma división se aplicará a los procesos de proveedores y clientes de la empresa. Por ejemplo, el desempeño de los proveedores puede depender de sus propios proveedores; Así, el modelo SCOR se extiende, en una fase anterior, a las interfaces de salida

del proceso de los subcontratistas (proveedores de proveedores) y, en una fase posterior, a los puntos de entrada del proceso de los "clientes de los clientes".

Los niveles para optimizar la logística, que propone el modelo son (Spina et al. 2017):

- El primer nivel es estratégico, comienza con un análisis del posicionamiento competitivo: nivel de rendimiento requerido por el mercado, medición del rendimiento actual, cuadro de mando de la cadena de suministro, análisis de brechas y plan de optimización.
- En el segundo nivel, los flujos físicos operacionales se analizan desde una perspectiva geográfica y se define un objetivo de distribución operacional óptimo.
- En el tercer nivel, sistémico, se representan los flujos de información y se describen los procesos existentes y los procesos objetivos, resaltando las roturas de cadena.
- Finalmente, el último nivel de implementación consiste en desarrollar, probar y poner en producción la cadena optimizada, teniendo en cuenta aspectos organizativos.

2.3. Definiciones conceptuales

Cadena de suministro

Es el flujo de productos e información en todos los procesos logísticos que inicia con la compra de materias primas y finaliza cuando los productos ya finalizados son entregados al consumidor. Además, contiene a todos los proveedores de servicios y clientela (Muñoz y Mora, 2016).

Control de inventario

Son las medidas que toma la empresa que permiten asegurar que los métodos de gestión de las existencias sean eficaces (Muñoz y Mora, 2016).

Cobertura

Indicador que mide, en función de las salidas diarias y de los niveles de stock, el número de días de consumo que puede cubrir el nivel de stock actual (Muñoz y Mora, 2016).

Ciclo de vida

Sucesión teórica de pasos relacionados con la evolución de las ventas de un producto a lo largo del tiempo (lanzamiento, crecimiento, madurez y declive) comparable al ciclo de vida humano (Muñoz y Mora, 2016)

Demanda de pedido

Necesidad de un determinado componente o producto. Los orígenes de la demanda pueden ser: pedidos de clientes, previsiones, solicitudes inter-fábricas, solicitudes de reposición de depósitos entre otras (Muñoz y Mora, 2016).

Palet

Bandeja de carga generalmente de madera que permite embalar la mercancía en una unidad transportable con elevadora (Muñoz y Mora, 2016).

Rotación de existencias

Es un indicador de la renovación de existencias en un período determinado (relación entre las salidas y el stock físico medio correspondiente (Muñoz y Mora, 2016).

Stock

Son todas las materias primas, mercancías, suministros, productos semielaborados, productos terminados, trabajos en curso, embalajes, que pertenecen a una empresa en una fecha determinada (Muñoz y Mora, 2016).

Valoración de existencias

Asignación de un valor convencional a las existencias a efectos contables mediante diferentes métodos: precio medio ponderado, precio de reposición, método FIFO, entre otros (Muñoz y Mora, 2016).

2.4. Formulación de hipótesis**2.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros- San Isidro en el año 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre el nivel de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018.

Existe una relación significativa entre la rotación de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018.

Existe una relación significativa entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

El diseño del estudio se define de forma general como el camino que elige el investigador para alcanzar los objetivos de su investigación, en este sentido esta investigación es de tipo no experimental, en el cual no se intervienen las variables de estudio, enfocándose más bien en medir el efecto ya ocurrido o expofacto sobre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El trabajo propuesto se encuentra entre los diseños no experimentales de tipo transversal- correlacional. Su carácter trasversal se debe a que la recaudación de la información es ejecutada, solamente en un periodo de tiempo sin hacer seguimiento a su evolución. Asimismo, es de tipo correlacional pues se aboca al estudio de la naturaleza de la relación entre dos variables: control de inventarios y gestión logística, sin ahondar en la importancia de las variables determinantes (Carrasco, 2017).

3.2. Tipo

Este trabajo es no experimental y aplicado, pues se busca aplicar conocimientos para resolver una problemática administrativa en particular.

3.3. Enfoque de investigación

Este estudio es cuantitativo, el cual se orienta a la comprobación de un cuerpo de hipótesis, utilizando para ello herramientas estadísticas o cuantitativas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.4 Población

La población es una serie de elementos con particularidades comunes, estos permiten recopilar la información base que da vida a la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). De acuerdo a ello, a efectos de este estudio se define una población de 36 colaboradores del área de tecnología y procesos de Rímac Seguros-San Isidro.

3.5. Muestra

La muestra constituye una parte o porción representativa de la población, la misma brinda la posibilidad de hacer inferencias sobre toda la población y ahorrar costos en la recolección de datos (Carrasco, 2017). En la determinación de la dimensión de la muestra, se eligió una estrategia de muestreo de tipo probabilístico en la cual cada elemento de la población posee igual posibilidad de ser escogida, utilizando para ello la fórmula de tamaño mínimo de muestra para estimación de proporciones en poblaciones finitas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014):

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

Donde

n= La dimensión de la muestra

N= La Población

p= La Posibilidad de éxito es de 0.5

q= La Posibilidad de fracaso es de 0.5

z= El nivel de confianza es de 1.96

e= El error muestral es de 0.05

$$n = \frac{1.96^2(36)(0.5)(0.5)}{(36 - 1) 0.05^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)} = 33$$

3.6. Operacionalización de variables

3.6.1. Variable 1.

Se define como primera variable el control de inventarios.

Definición conceptual.

El control de inventarios es el conjunto de procesos administrativos que permite determinar el nivel y rotación de inventarios óptima en un almacén, también puede incluir las operaciones de almacenamiento conexas (Chase, Jacobs, y Aquilano, 2009)

Definición operacional.

El control de inventarios se define operacionalmente utilizando las dimensiones clásicas de nivel de inventarios, rotación de inventarios y operaciones de almacenamiento.

Dimensiones e indicadores (ver anexo 2 Cuadro de operacionalización de variables)

Dimensión 1:

Nivel de inventarios

Indicadores

Inventario promedio

Inventario de seguridad

Reportes de inventarios

Dimensión 2

Rotación de inventarios

Indicadores

Rotación de inventarios por periodo de tiempo

Semanas de suministro

Rotación adecuada

Dimensión 3:

Operaciones de almacenamiento

Indicadores

Procedimiento de recepción de mercancías

Procedimientos de Almacenaje

Procedimiento de preparación y entrega de pedidos

3.6.2. Variable 2.

Se define como segunda variable la gestión logística.

Definición conceptual.

Es el proceso que permite gerenciar toda la cadena de abastecimiento, pasando por la planificación, abastecimiento, producción, distribución y retornos (Spina et al. 2017)

Definición operacional.

La gestión logística se define operacionalmente mediante el modelo de Cadena de suministro SCOR, el cual se basa en las etapas de planificación, abastecimiento, producción, distribución y retornos.

Dimensiones e indicadores (ver anexo 2 Cuadro de operacionalización de variables)

Dimensión 1:

Planificación

Indicadores:

Pronóstico de demanda

Planificación de la cadena de suministro

Métricas de planificación

Dimensión 2:

Abastecimiento

Indicadores:

Manejo de proveedores

Manejo de inventarios

Métricas de abastecimiento

Dimensión 3:

Producción

Indicadores:

Prestación del servicio

Desarrollo de nuevos servicios

Métricas de producción

Dimensión 4:

Distribución

Indicadores:

Pedidos de servicio

Entrega del servicio

Métricas de distribución

Dimensión 5:

Retorno

Indicadores:

Retornos de proveedores

Retornos de clientes

Métricas de retorno

3.7. Técnicas para la recolección de datos

3.7.1. Descripción de los instrumentos

Como técnica de investigación se utilizará la encuesta, expresada bajo el instrumento de cuestionario. Para la investigación fue diseñado un instrumento original, que consta de 24 ítems, evaluados para cada variable en correspondencia a las dimensiones e indicadores planteados. Dicho instrumento será respondido en una escala de Likert conformada por las categorías: Totalmente en desacuerdo, de acuerdo, indeciso, De acuerdo, Totalmente de acuerdo, cuyas respuestas se traducen en puntos del 1 al 5 respectivamente. De esta manera es posible determinar el siguiente baremo de corrección.

Tabla 1
Baremo de corrección del instrumento

Variable	Escala cuantitativa	Escala categórica
Control de inventarios	0-15	Nivel bajo
	16-30	Nivel medio
	31-45	Nivel alto
Gestión logística	0-25	Nivel bajo
	26-50	Nivel medio
	51-75	Nivel alto

Fuente: Elaboración propia.

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de contenido del instrumento será efectuada mediante el criterio de juicio de expertos. Para ello se consultará la opinión de 3 expertos del área, los cuales evaluarán la conveniencia de cada uno de los ítems planteados de forma que midan lo que se desea medir (Carrasco, 2017). La apreciación de validez del instrumento, será resumida utilizando el promedio del porcentaje de respuestas positivas de los jueces para el instrumento, se considera que un promedio superior a 90% es aceptable y validaría el instrumento, de lo contrario se deben acometer las mejoras correspondientes e iniciar el proceso de validación nuevamente.

Dado que el instrumento se elaboró mediante una escala de Likert, es posible calcular la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Combrach, el cual es adecuado para medir la coherencia interna del instrumento (Campo-Arias, 2006). Dicho coeficiente varía de 0 a 1, siendo 0 nada confiable y 1 altamente confiable. Se usa el criterio de Campo-Arias (2006) el cual sugiere que si el coeficiente es mayor a 0.8 se considera una alta confiabilidad.

Tabla 2

Criterios de interpretación

Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach	
0.90-1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80-0.89	Se califica como adecuada
0.70-0.79	Se califica como moderada
0.60-0.69	Se califica como baja
0.50-0.59	Se califica como muy baja
<0.50	Se califica como no confiable

Fuente: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS 25

Los instrumentos fueron sometidos a los subsiguientes análisis esgrimiendo el software SPSS 25.

Análisis del Instrumento I (Control de inventario)

Tabla 3

Análisis de fiabilidad del Instrumento I

		N	%
	Válido	24	100.0
Casos	Excluido*	0	.0
	Total	24	100.0

*La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad del Instrumento 1

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0.921	9

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25

Contemplado el resultado del Coeficiente de Alfa de Cronbach (α) .914 para el instrumento I (Control de inventario) apreciando que el grado de fiabilidad como muy satisfactoria.

Análisis del Instrumento II (Gestión logística)

Tabla 5

Análisis de fiabilidad del Instrumento II

		N	%
	Válido	24	100.0
Casos	Excluido*	0	.0
	Total	24	100.0

*La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad del Instrumento 2

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0.914	15

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25

Contemplado el resultado del Coeficiente de Alfa de Cronbach (α) .914 para el instrumento I (Gestión logística) apreciando que el grado de fiabilidad como muy satisfactoria.

Análisis del Instrumento I y II

Tabla 7

Análisis de fiabilidad del Instrumento I y II

		N	%
	Válido	24	100.0
Casos	Excluido*	0	.0
	Total	24	100.0

*La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25

Tabla 8

Estadísticos de fiabilidad del Instrumento 1 y 2

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0.960	24

Nota: Elaboración Propia mediante el software IBM SPSS statistics 25

El resultado logrado mediante el Alfa de Cronbach (α) de los instrumentos I y II es de 0,960; ofreciendo un grado de fiabilidad muy satisfactoria.

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Inicialmente se utilizarán técnicas provenientes de la estadística descriptiva (Tablas de frecuencias, gráficos de barra y estadísticos descriptivos) para describir cómo se comportan de manera general las variables y sus dimensiones.

Para la determinación de la vinculación de las variables en estudio, es preciso utilizar una prueba de correlación. Para seleccionar la prueba más adecuada, primero se probará la normalidad de los datos con la prueba de Shapiro-Wilk, la cual ha reportado ser adecuada para muestras de datos menores a 50 (Romero-Saldaña, 2016). Dicha prueba plantea como H_0 la normalidad de la distribución de datos. La misma se rechaza si el nivel de significancia del estadístico es inferior a 0.05.

En caso de obtener datos que siguen una distribución normal, se utilizará el coeficiente de correlación r de Pearson, y si estos no se encuentran normalmente distribuidos se optará por el coeficiente de correlación r de Spearman, el cual no exige los supuestos de normalidad y se puede utilizar en datos medidos en una escala ordinal. Dichos coeficientes de correlación miden la fuerza de la relación en un intervalo de -1 a 1, representando -1 una relación perfecta negativa, 0 muestra la inexistencia de una relación lineal entre las

variables y 1 relación perfecta positiva. Se considera significativa la relación cuando la significancia del coeficiente es menor a 0.05; lo que evidencia que es rechazada la hipótesis nula de no relación lineal entre las variables.

Todos los cálculos y procedimientos estadísticos serán efectuados con ayuda del software Microsoft Excel y SPSS 25.

3.9. Aspectos éticos.

En esta investigación se respetará el principio ético de confidencialidad, manteniendo el anonimato de las respuestas suministradas por los colaboradores. Asimismo, también se efectuará las correspondientes citas y referencias de las fuentes documentales, cumpliendo con lo establecido por el derecho de autor y las normas internas de la Universidad Científica del Sur.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos.

Variable 1: Control de inventarios

Los resultados asociados a esta variable permitieron evaluar el comportamiento de los procesos administrativos utilizados por Rímac Seguros, San Isidro relativo al nivel y a la rotación de inventarios óptima en su almacén, lo cual se evidencia en la tabla 2.

Tabla 9

Descripción general de la variable control de inventarios

Variable	Escala cuantitativa	Escala categórica	Frecuencia	Porcentaje (%)
Control de inventarios	0-15	Nivel bajo	0	0.00%
	15-30	Nivel medio	15	45.45%
	31-45	Nivel alto	18	54.55%

Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, como se observa en la tabla 2, el 54.55% del personal que conforman el área de tecnología y procesos de la organización, señalan que los procedimientos implementados en el control de inventario, permiten evaluar esta variable en un nivel alto, reflejando su capacidad en mantener un óptimo en el nivel de inventarios, una rotación bastante adecuada y unos procedimientos apropiados el almacenar y preparar los despachos, recepcionar la mercadería y en cada pedido de entrega.

Ahora bien, al analizar cada dimensión de esta variable de manera individual se han observado lo siguiente: en el caso, de la dimensión nivel de

inventarios, los resultados presentados en la tabla 3, resumen las respuestas de los colaboradores para cada indicador.

Al respecto, en la tabla 3 se observa que 14 colaboradores de dicha área (42.42% de la muestra) están de acuerdo o completamente de acuerdo que el nivel de inventario promedio es adecuado, dentro de la empresa, en función de sus operaciones. Asimismo, el 36.37% de la muestra (12 encuestados) mantuvieron una posición neutral con relación a este aspecto y el 21.21% (7 encuestados) estuvieron en desacuerdo.

En cuanto al planteamiento relativo a si el inventario de seguridad es una práctica normal en la empresa, el 42.42% (14 colaboradores) presentaron una opinión favorable al estar de acuerdo (6 colaboradores) y completamente de acuerdo (8 colaboradores). Además, 11 colaboradores, equivalentes al 33.34% de la muestra, indicaron una posición neutral sobre este aspecto y 8 de ellos o el 24.24% de la muestra reflejaron una posición negativa, destacando estar en desacuerdo si esa práctica es común dentro de la empresa.

El 48.48% de la muestra (16 colaboradores) afirmó que los reportes de inventarios son suficientes para el normal desarrollo de las operaciones; distribuyéndose sus respuestas en el 30.30% estuvo completamente de acuerdo y el 18.18% señalaron estar de acuerdo. En contraposición, el 36.37% o 12 colaboradores reflejaron una postura neutral sobre este aspecto y el 15.15% o 5 colaboradores no estuvieron de acuerdo.

En resumen, al evaluar los tres indicadores (inventario promedio, inventario de seguridad y reportes de inventarios), se observa que el nivel de inventarios de la organización es considerado como adecuado por sus colaboradores,

destacando una mayor valoración en la presentación de los reportes de inventarios.

Tabla 10
Descripción general de la dimensión nivel de inventarios

Indicador	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
El nivel de inventario promedio es adecuado para el nivel de operaciones	0	0.00%	7	21.21%	12	36.37%	9	27.27%	5	15.15%
El inventario de seguridad es una práctica normal en la empresa	0	0.00%	8	24.24%	11	33.34%	6	18.18%	8	24.24%
Los reportes de inventarios son suficientes para el normal desarrollo de las operaciones	0	0.00%	5	15.15%	12	36.37%	6	18.18%	10	30.30%

Fuente: Elaboración propia.

La dimensión rotación de inventarios evidencia que, los resultados destacados en la tabla 4, muestran las respuestas de los colaboradores para cada indicador. De esta manera, en la tabla 4 se evidencia una paridad en cuanto a las respuestas de los encuestados respecto a si la rotación de inventarios por periodo de tiempo es adecuada en la empresa de seguros. Así, un tercio de los empleados opinan favorablemente (11 empleados en total), al señalar 9 de ellos que están de acuerdo con dicho planteamiento y 2 destacar que están completamente de acuerdo; otro tercio de la muestra presentaron una opinión neutral y la restante tercera parte señaló no estar de acuerdo.

Por otra parte, el 48.48% de la muestra (16 colaboradores) afirmó que las semanas de suministro del inventario brinda confianza dentro de la empresa, observándose que el 36.36% estuvo completamente de acuerdo y el 12.12% se manifestó de acuerdo. En contraposición a esta postura, 10 colaboradores, que se corresponden con el 30.31% de la muestra, mantuvieron una posición neutral sobre este aspecto y 7 de ellos o el 21.21% de la muestra respondieron negativamente, estando en desacuerdo con este planteamiento.

En cuanto a si la rotación del inventario dentro de la empresa sigue criterios administrativos, el 54.56% de los encuestados (20 colaboradores) estuvieron entre de acuerdo y completamente de acuerdo sobre este tema, manifestando una postura favorable respecto al rol de la empresa en esta materia. En cambio, 7 de los encuestados o el 21.21% de la muestra indicaron no estar de acuerdo con este aspecto mientras que 6 de ellos (18.18% del total), presentaron una posición neutral.

De esta manera, se analiza en conjunto 3 tipos de indicadores empieza en la dimensión de la rotación en inventarios (rotación de inventarios por suministro,

semanas de suministro y rotación adecuada), se observa que el personal cree que la gestión de la organización en relación a esta dimensión asociada a la eficiencia en el uso de los insumos es favorable; observándose, una alta valoración en cuanto a la aplicación de criterios administrativos en la rotación del inventario.

Tabla 11
Descripción general de la dimensión rotación de inventarios

Indicador	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
La rotación de inventarios por periodo de tiempo es adecuada	0	0.00%	11	33.33%	11	33.33%	9	27.28%	2	6.06%
Las semanas de suministro del inventario brinda confianza	0	0.00%	7	21.21%	10	30.31%	4	12.12%	12	36.36%
La rotación del inventario sigue criterios administrativos	0	0.00%	7	21.21%	6	18.18%	11	33.33%	9	27.28%

Fuente: Elaboración propia.

El impacto de acuerdo a los indicadores de la dimensión operaciones de mantenimiento se presentan en la tabla 5. En atención a lo expuesto en dicha tabla, se evidencia que 14 encuestados (42.43% del total) manifestaron una posición neutral respecto a si la recepción de la mercancía es adecuada en la empresa. Adicionalmente, 13 de los colaboradores que equivalen al 39.39% de la muestra evaluaron positivamente este aspecto de la empresa (9 de ellos estuvieron completamente de acuerdo y 4 expresaron estar de acuerdo), mientras que 6 encuestados (18.18% de la muestra) estuvieron en desacuerdo.

El 45.45% de la muestra, o un total de 15 colaborador, evaluó positivamente la definición y aplicación de los procedimientos de almacenaje en la empresa, distribuyéndose esta submuestra en 8 empleados (24.24% del total) completamente de acuerdo con ello y 7 colaboradores (21.21% del total) que están de acuerdo. Sin embargo, el 30.31% de los encuestados (un total de 10 empleados) manifestaron una posición neutral y el 24.24% de la muestra (un total de 8 empleados) estuvieron en desacuerdo al respecto.

Respecto al planteamiento relativo a la definición y aplicación de procedimientos de preparación y entrega de pedidos, se obtuvieron resultados similares con respecto al indicador anterior. De esta manera, el 45.45% de los colaboradores o 15 empleados en total valoraron positivamente este aspecto dentro de la empresa, esta vez distribuidos en 9 empleados completamente de acuerdo y 6 de ellos de acuerdo; el 30.31% de la muestra (10 colaboradores en total) se manifiestan en una postura neutral y el 24.24% de los encuestados (8 colaboradores en total) opinan negativamente.

Por lo anterior, el análisis global de los indicadores procedimiento de recepcionar la mercancía, el procedimiento de almacenar y el procedimiento en

preparar y entregar los despachos, permiten aseverar que esta dimensión de operaciones en mantenimiento es evaluado favorablemente por los empleados, reflejando que una considerable valoración en los dos últimos.

Tabla 12
Descripción general de la dimensión operaciones de mantenimiento

Indicador	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
La recepción de mercancía es adecuada	0	0.00%	6	18.18%	14	42.43%	4	12.12%	9	27.27%
Los procedimientos de almacenaje están bien definidos y se cumplen	0	0.00%	8	24.24%	10	30.31%	7	21.21%	8	24.24%
Los procedimientos de preparación y entrega de pedidos están bien definidos y se cumplen	0	0.00%	8	24.24%	10	30.31%	6	18.18%	9	27.27%

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: Gestión logística

Son mostrados los resultados asociados a esta variable, en la tabla 6, que describen la manera como Rímac Seguros, San Isidro gerencia su cadena de abastecimiento desde la planificación hasta la obtención de los retornos.

Tabla 13

Descripción general de la variable gestión logística

Variable	Escala cuantitativa	Escala categórica	Frecuencia	Porcentaje (%)
Gestión logística	0-25	Nivel bajo	0	0.00%
	26-50	Nivel medio	9	27.27%
	51-75	Nivel alto	24	72.73%

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia, en la tabla 6, que el 72.73% de los trabajadores que conforman el sector de tecnología y procesos de la compañía, valoran como alta la posición de la empresa en materia de gestión logística, reflejando una actuación satisfactoria en la administración de los flujos logísticos en Rímac Seguros, San Isidro, que permiten una práctica óptima de recepción de insumos (artículos de oficina, equipos, mobiliario, entre otros), almacenamiento y prestación de servicios.

Los resultados relativos a las dimensiones de esta variable se presentan de manera individual en las tablas siguientes. Con respecto a la dimensión planificación, en la tabla 7 se presentan las opiniones de los empleados para cada indicador; de esta manera, el 42.43% de los empleados (14 en total) se mantuvieron neutrales ante el planteamiento referido a si el pronóstico de demanda de servicios es una práctica común en la empresa, mientras que el 36.36% de la muestra o 12 empleados se expresaron favorablemente,

distribuidos de la siguiente manera: 7 estuvieron de acuerdo (21.21%) y 6 estuvieron completamente de acuerdo (15.15%). Por otra parte, 7 empleados (21.21% de los encuestados) destacaron que la empresa no realiza frecuentemente el pronóstico de la demanda.

Tabla 14
Descripción general de la dimensión planificación

Indicador	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
El pronóstico de demanda de servicios es una práctica común en la empresa	0	0.00%	7	21.21%	14	42.43%	7	21.21%	5	15.15%
La planificación de la cadena de suministro es realizada constantemente	0	0.00%	5	15.15%	9	27.27%	4	12.12%	15	45.45%
Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la planificación	0	0.00%	8	24.24%	8	24.24%	4	12.12%	13	39.40%

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, en la tabla 7 consigue contemplarse que más de la mitad de los encuestados (19 colaboradores que representan el 57.57%) se destacó que la cadena de suministro tiene una planificación constante en la empresa de seguros, observándose que ese total se descompone en 15 colaboradores que se manifestaron completamente de acuerdo y 4 empleados que indicaron estar de acuerdo. Con relación a este planteamiento, el 27.27% de la muestra o 9 encuestados se mantuvieron neutrales y el restante 15.15% (5 colaboradores) opinaron desfavorablemente.

En cuanto a si la empresa dispone de métricas para medir el desempeño durante de la ejecución de lo planificado, el 51.52% o 17 empleados expresaron que la empresa cumple con este planteamiento a cabalidad; evidenciándose que 13 estuvieron completamente de acuerdo y 4 estuvieron de acuerdo. Ahora bien, el restante 48.48% se distribuyó equitativamente entre mantenerse neutrales o expresar una opinión desfavorable.

De manera general, la valoración por parte de los colaboradores con respecto a la dimensión planificación en la gestión logística, debe catalogarse como positiva; en razón de ello, Rímac Seguros, San Isidro realiza una programación adecuada de los procesos relativos a la gestión de su cadena de suministro, cumpliendo con la planificación de las necesidades internas para ofrecer un servicio óptimo. Adicionalmente, es destacable la valoración positiva de los empleados respecto a la frecuencia con la cual la empresa planifica sus actividades logísticas.

Sobre la dimensión abastecimiento, en la tabla 8 se evidencia lo resultante respecto a los indicadores asociados a esta dimensión referidos al manejo de proveedores, de inventarios y de abastecimiento. En cuanto a si la empresa

dispone de un procedimiento y, además lo cumple, En seleccionar y contratar a cada proveedor de esto se destaca el 42.42% de la muestra (14) empleados valoran como positiva su gestión en esa materia. No obstante, el 30.31% de los encuestados (10 empleados) indican que esta actividad no se realiza eficientemente, mientras que el restante 27.27% (9 empleados) se mantuvieron neutrales.

Tabla 15
Descripción general de la dimensión abastecimiento

Indicador	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
El manejo de proveedores cuenta con un procedimiento y se cumple	0	0.00%	10	30.31%	9	27.27%	4	12.11%	10	30.31%
El manejo de inventarios cuenta con un procedimiento y se cumple	0	0.00%	3	9.09%	11	33.33%	6	18.18%	13	39.40%
Se cuenta con métricas para medir el desempeño del abastecimiento	0	0.00%	7	21.22%	9	27.27%	8	24.24%	9	27.27%

Fuente: Elaboración propia.

Sobre la dimensión abastecimiento, en la tabla 8 son presentadas las resultas de los indicadores asociados a esta dimensión referidos al manejo de proveedores, de inventarios y de abastecimiento. En cuanto a si la compañía tiene un proceso y, además lo cumple, en seleccionar y contratar a diversos proveedores, ya que de esto se destaca el 42.42% de la muestra (14) empleados valoran como positiva su gestión en esa materia. No obstante, el 30.31% de los encuestados (10 empleados) indican que esta actividad no se realiza eficientemente, mientras que el restante 27.27% (9 empleados) se mantuvieron neutrales.

Igualmente, el 57.58% de los encuestados (19 empleados) señalaron que la empresa cuenta con un procedimiento para el manejo de inventarios, el cual es cumplido constantemente; lo cual se observa en la tabla anterior, indicándose que 13 empleados o 39.40% se expresaron completamente de acuerdo y 6 colaboradores (18.18%) señalaron estar de acuerdo. En atención a este planteamiento, el 33.33% de los encuestados se mantuvieron neutrales y el 9.09% expresaron una opinión desfavorable.

Por otra parte, poco más de la mitad de los encuestados (51.51% de la muestra) destacaron que la empresa dispone de las métricas necesarias para realizar la medición del desempeño del abastecimiento (27.27% estuvieron completamente de acuerdo y 24.24% indicaron estar de acuerdo). Con relación a este aspecto, el 27.27% de los encuestados (9 en total) mantuvieron una posición neutral y el resto (21.22% de la muestra o 7 empleados) destacó que la empresa no cumple con esta acción.

Al considerar estos tres últimos indicadores de manera global, es posible afirmar que la gestión de almacenamiento de la empresa es considerada como eficiente por sus empleados, lo cual evidencia que el aprovisionamiento se realiza conforme a la planificación y a los procedimientos estipulados para ello, garantizando la disposición oportuna y completa de los insumos requeridos al momento de proporcionar el servicio. En este sentido, es notable la apreciación que disponen los colaboradores de Rímac Seguros, San Isidro respecto a la gestión de inventarios, donde el 57.58% valoran de manera positiva el control de activos y del almacén.

En cuanto a la dimensión producción de la gestión logística, la valoración de los indicadores que la componen se presenta en la tabla 10. De acuerdo a lo presente en la tabla, se puede afirmar que las dos terceras partes de las personas que fueron encuestadas evaluaron positivamente la gestión de la prestación de servicio de seguros por parte de la empresa, cumpliéndose los procedimientos estipulados para ello; así se detalla que el 45.46% de los encuestados (15 en total) expresaron estar completamente de acuerdo con dicho planteamiento y otro 21.21% de los encuestados (7 en total) están de acuerdo. Por otra parte, un 18.18% de los colaboradores (6 en total) estuvieron en desacuerdo sobre este ítem y el resto (15.15% de la muestra) expresaron una posición neutral.

El 60.61% de los colaboradores (20 en total) que componen la muestra señalaron que la empresa dispone de un departamento para el desarrollo de nuevos productos de seguros, lo cual se detalla en la tabla anterior al agregar los 15 colaboradores (45.46%) que estuvieron completamente de acuerdo con los 5 (15.15%) que estuvieron de acuerdo. Sobre este aspecto, 9 nueve

empleados (equivalentes al 27.27% de la muestra) se manifestaron de manera neutral, mientras que los restantes 6 o 18.18% de la muestra expresaron una opinión desfavorable.

Con relación a si la empresa cuenta con métricas para evaluar el desempeño productivo, el 27.27% de sus colaboradores señalaron estar completamente de acuerdo con ese planteamiento y el 21.21% de ellos afirmaron estar de acuerdo; de esta manera, el 48.48% de los encuestados o un total de 16 colaboradores se expresaron favorablemente respecto a este tema. Asimismo, 11 empleados (33.34% del total) se mantuvieron neutrales, mientras que 6 colaboradores (18.18% del total) señalaron estar en desacuerdo. En resumen, la valoración de la dimensión producción por parte de los empleados de la empresa es altamente positiva, destacando la disponibilidad de instancias para el desarrollo de nuevos productos y el apego de la empresa a procedimientos estandarizados para la prestación del servicio.

Tabla 16
Descripción general de la dimensión producción

Indicador	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
La prestación del servicio de seguros cuenta con un procedimiento y se cumplen	0	0.00%	6	18.18%	5	15.15%	7	21.21%	15	45.46%
Se cuenta con un departamento para el desarrollo de nuevos productos de seguros	0	0.00%	4	12.12%	9	27.27%	5	15.15%	15	45.46%
Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la producción	0	0.00%	6	18.18%	11	33.34%	7	21.21%	9	27.27%

Fuente: Elaboración propia.

Estos indicadores relativos en la dimensión distribución (pedidos, entrega y métricas de servicio) se presentan en la tabla 10. De esta tabla, se puede destacar que el 54.55% (18 colaboradores en total) expresaron que los servicios de seguros que se solicitan a la empresa se desarrollan bajo principios procedimentales; en este sentido, 12 empleados (36.36% del total) se manifestaron completamente de acuerdo y 6 colaboradores (18.19% del total) indicaron estar de acuerdo. Adicionalmente, el 30.30% de los encuestados (10 en total) se expresaron de manera neutral mientras que el restante 15.15% (5 empleados en total) afirmó no estar de acuerdo.

El 57.58% de los encuestados (19 empleados en total) destacaron que es positiva la entrega y generación del servicio de seguro de la empresa al cliente, lo cual se desprende de la tabla 10, al evidenciarse que el 42.43% de los encuestados estuvieron completamente de acuerdo y un adicional 15.15% se manifestaron de acuerdo. Por otra parte, el restante 42.42% se distribuyeron equitativamente entre una posición neutral (7 colaboradores) y estar en desacuerdo (7 colaboradores).

En cuanto al uso de métricas para medir el desempeño del área de distribución, un total de 20 colaboradores (60.60% de la muestra) afirmaron que la empresa dispone de los mismos y cumplen con ello, esto se observa en la tabla 10, al observarse que 10 empleados (30.30% de la muestra) están de acuerdo y la misma proporción está completamente de acuerdo. En contraposición, 7 colaboradores (21.21% del total) se manifiestan contrarios a esta postura y otros 6 tienen una posición neutral (18.19% del total).

Al agregar estos resultados, es posible afirmar que la empresa Rímac Seguros, San Isidro presenta una gestión óptima en la entrega de los documentos a sus clientes, la asistencia de ellos ante emergencias y las actividades conexas a ello; observándose una valoración positiva por parte de los empleados en cada indicador, desde la solicitud hasta la evaluación.

Tabla 17
Descripción general de la dimensión distribución

Indicador	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Los servicios de seguros son solicitados mediante un procedimiento y se cumplen	0	0.00%	5	15.15%	10	30.30%	6	18.19%	12	36.36%
Los servicios de seguros se prestan siguiendo un procedimiento y se cumplen	0	0.00%	7	21.21%	7	21.21%	5	15.15%	14	42.43%
Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la distribución	0	0.00%	7	21.21%	6	18.19%	10	30.30%	10	30.30%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al indicador retorno, que evalúa la percepción de los principales relacionados (proveedores y clientes) con respecto a la gestión de la empresa, los resultados son mostrados en la tabla 11. Se evidencia que el 42.43% (14 colaboradores en total) mantuvo una posición neutral con respecto a si los proveedores pueden manifestar sus quejas y las mismas son procesadas oportunamente. Por otra parte, una valoración positiva se desprende de 12 de estos empleados (36.36%), los cuales o están completamente de acuerdo (8 colaboradores, 24.24%) o están solo de acuerdo (4 colaboradores, 12.12%). Finalmente, los colaboradores que se expresan negativamente sobre este aspecto ascendieron a 9 en total, representando el 27.27% de la muestra.

El 42.43% de la muestra (14 empleados) señaló que los clientes no presentan obstáculos para presentar sus quejas ante la empresa, siendo las mismas procesadas oportuna y apropiadamente; este porcentaje contiene los colaboradores que están completamente de acuerdo (8 en total que representa el 24.24% de la muestra) y los que están de acuerdo (6 en total que representa el 18.19% de la muestra). Además, el 30.30% del total (10 colaboradores) mantuvieron una posición neutral y el 27.27% opinaron desfavorablemente (9 colaboradores) sobre este aspecto.

En cuanto a la disposición de métricas para medir estos retornos, el 45.46% de la muestra que representa 15 colaboradores considera como favorable la actuación de la empresa en esta materia, estando 9 empleados (27.27%) completamente de acuerdo con ello y 6 colaboradores de acuerdo (18.19%); en contraste, el 30.30% de los encuestados (10 empleados) se mantuvieron neutrales ante este aspecto y el resto (7 empleados que configuran el 21.21% de la muestra) estuvieron en desacuerdo,

En atención a estos tres indicadores expuestos (retorno de proveedores, retorno de clientes y métricas de retorno), es posible clasificar la gestión de la empresa en materia de acercamiento a sus proveedores y satisfacción de las necesidades de sus clientes como positiva, conforme a las respuestas emanadas por los colaboradores del área de tecnología y procesos de Rímac Seguros, San Isidro.

Tabla 18
Descripción general de la dimensión retornos

Indicador	Completamente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Completamente de acuerdo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Los proveedores pueden manifestar sus quejas y son procesadas	0	0.00%	7	21.21%	14	42.43%	4	12.12%	8	24.24%
Los clientes pueden manifestar sus quejas y son procesadas	0	0.00%	9	27.27%	10	30.30%	6	18.19%	8	24.24%
Se cuenta con métricas para medir el desempeño de los retornos	0	0.00%	7	21.21%	11	33.33%	6	18.19%	9	27.27%

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Resultados inferenciales.

Conforme a los aspectos metodológicos, se procedió a realizar el análisis de normalidad de las variables y dimensiones consideradas en las preguntas de investigación, aplicándose la prueba de Kolmogorov – Smirnov (K-S). Por lo tanto, se propusieron las siguientes hipótesis estadísticas:

H_1 = La variable o dimensión sigue una distribución normal.

H_0 = La variable o dimensión no sigue una distribución normal.

En este sentido, al fijarse un nivel de significancia de 5% (0.05), se aceptará la hipótesis de que la variable no sigue la distribución normal al comprobarse que el p-valor de la prueba es menor al grado de significancia ($p < 0.05$); en caso contrario, al ser $p > 0.05$, será rechazada H_0 (la variable se distribuye como una normal).

En la tabla 12 son mostrados los resultados de la prueba de normalidad para las variables control de inventarios y gestión logística; y de igual manera para las dimensiones nivel de inventarios, rotación de inventarios y operaciones de almacenamiento correspondientes a la variable control de inventarios.

Tabla 19
Resultados de la prueba de normalidad

Prueba de normalidad	Control de inventarios	Gestión logística	Nivel de inventarios	Rotación de inventarios	Operaciones de almacenamiento
Estadístico de prueba	0.134	0.126	0.186	0.150	0.111
Sig. asintótica	0.139	0.200	0.005	0.057	0.200

Fuente: Elaboración propia.

Considerando como evidencia estadística, lo reflejado en la tabla anterior, se puede señalar lo siguiente:

- Para la variable control de inventarios, el estadístico de prueba tuvo un valor de 0.134 con un p-valor de 0.139, este es un valor superior al nivel de significancia fijado ($p > 0.05$), evidencia de que los datos de dicha variable se distribuyen como una normal.
- Para la variable gestión logística, el estadístico de prueba tuvo un valor de 0.126 con un p-valor de 0.200, el cual es un valor superior al nivel de significancia fijado ($p > 0.05$), mostrándose que los datos de dicha variable son distribuidos como una normal.
- Para la dimensión nivel de inventarios, el estadístico de prueba tuvo un valor de 0.186 con un p-valor de 0.005, este es un valor inferior al nivel de significancia fijado ($p < 0.05$), mostrándose que los datos de dicha dimensión no se distribuyen como una normal.
- Para la dimensión rotación de inventarios, el estadístico de prueba tuvo un valor de 0.150 con un p-valor de 0.057, el cual es un valor superior al nivel de significancia fijado ($p > 0.05$), evidenciándose que los datos de dicha dimensión se distribuyen como una normal.
- Para la dimensión operaciones de almacenamiento, el estadístico de prueba tuvo un valor de 0.111 con un p-valor de 0.200, el cual es un valor superior al nivel de significancia fijado ($p > 0.05$), resultando que los datos de dicha dimensión se distribuyen como una normal.

En razón a lo anterior, visto que se ha comprobado que las variables control de inventarios y gestión logística se distribuyen como una normal; así como las

dimensiones rotación de inventarios y operaciones de almacenamiento entonces para determinar la relación entre ellos, se procedió a la evaluación de la prueba de significancia de Pearson. Respecto a la relación entre la gestión logística y el nivel de inventarios, evidenciando la última una distribución no normal, se procedió a la evaluación de la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Spearman.

Las resultados de las pruebas señaladas en el párrafo anterior se presentan en la tabla 13, los cuales permitirán dar respuesta a los objetivos, tanto general como específicos, planteados en la presente investigación.

Tabla 20
Resultados de las correlaciones entre las variables de estudio

Variable	Control de inventarios	Gestión logística	Nivel de inventarios	Rotación de inventarios	Operaciones de almacenamiento
	ρ^a	ρ^a	ρ^b	ρ^a	ρ^a
	(p-valor)	(p-valor)	(p-valor)	(p-valor)	(p-valor)
Control de inventarios	- (-)	0.493 (0.004)	0.666 (0.000)	0.770 (0.000)	0.812 (0.000)
Gestión logística	0.493 (0.004)	- (-)	0.137 (0.446)	0.284 (0.110)	0.600 (0.000)
Nivel de inventarios	0.666 (0.000)	0.137 (0.446)	- (-)	0.365 (0.037)	0.318 (0.071)
Rotación de inventarios	0.770 (0.000)	0.284 (0.110)	0.365 (0.037)	- (-)	0.412 (0.017)
Operaciones de almacenamiento	0.812 (0.000)	0.600 (0.000)	0.318 (0.071)	0.412 (0.017)	- (-)

Fuente: Elaboración propia.

Notas: a. Coeficiente de correlación de Pearson.

b. Coeficiente de correlación de Spearman.

Para la evaluación del primer objetivo específico, fue aplicada la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Spearman, para lo cual se propusieron las siguientes hipótesis estadísticas:

H_1 = El coeficiente de correlación de Spearman es significativo entre el nivel de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros, San Isidro ($\rho \neq 0$).

H_0 = El coeficiente de correlación de Spearman no es significativo entre el nivel de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros, San Isidro ($\rho = 0$).

Así, la aceptación de la hipótesis nula dependerá de si el p-valor sea superior al nivel de significancia fijado (5% o 0.05), en ese caso se afirmará que $\rho = 0$ o lo que es igual no existe correlación entre las variables analizadas; en caso contrario, se rechaza dicha hipótesis ($\rho \neq 0$).

En este sentido, conforme a lo observado en la tabla 13, el coeficiente de correlación entre el nivel de inventarios y la gestión logística es igual a 0.137 ($\rho = 0.137$) con un p-valor de 0.446, el cual es mayor al nivel de significancia ($p > 0.05$); de esta manera, no es significativa la relación entre el nivel de inventarios y la gestión logística de la empresa Rímac Seguros.

En la evaluación del segundo objetivo específico, fue usada la prueba de significancia del coeficiente de Pearson, proponiéndose las siguientes hipótesis estadísticas:

H_1 = El coeficiente de correlación de Pearson es significativo entre la rotación de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros, San Isidro ($\rho \neq 0$).

H_0 = El coeficiente de correlación de Pearson no es significativo entre la rotación de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros, San Isidro ($\rho = 0$).

Así, la aceptación de la hipótesis nula dependerá de si el p-valor sea mayor al nivel de significancia fijado (5% o 0.05), en ese caso se podrá aseverar que $\rho = 0$ o lo que es igual no existe correlación entre las variables analizadas; en caso contrario, se rechaza dicha hipótesis ($\rho \neq 0$).

En este sentido, conforme a lo observado en la tabla 13, el coeficiente de correlación entre la rotación de inventarios y la gestión logística es igual a 0.284 ($\rho = 0.284$) con un p-valor de 0.110, el cual es mayor al nivel de significancia ($p > 0.05$); en consecuencia, no es significativa la relación entre la rotación de inventarios y la gestión logística de la empresa Rímac Seguros.

Respecto a la evaluación del objetivo específico número tres, se procedió a aplicar la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Pearson, proponiéndose estas hipótesis estadísticas:

H_1 = El coeficiente de correlación de Pearson es significativo entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de Rímac Seguros, San Isidro ($\rho \neq 0$).

H_0 = El coeficiente de correlación de Pearson no es significativo entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de Rímac Seguros, San Isidro ($\rho = 0$).

Así, la aceptación de la hipótesis nula dependerá de si el p-valor es superior al nivel de significancia fijado (5% o 0.05), en ese caso se podrá aseverar que

$\rho = 0$ o lo que es igual no existe correlación entre las variables analizadas; en caso contrario, se rechaza dicha hipótesis ($\rho \neq 0$).

En este sentido, conforme a lo observado en la tabla 13, las operaciones de almacenamiento y la gestión logística presentan una correlación igual a 0.600 ($\rho = 0.600$) con un p-valor de 0.000, el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia ($p < 0.05$); así, es significativa la relación entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de la empresa Rímac Seguros. Además, la relación entre ellas es clasificada por Hernández et al. (2014) como positiva media, toda vez que se ubica el coeficiente de correlación entre 0.50 y 0.75.

Finalmente, para la evaluación del objetivo general, se procedió a aplicar la prueba de significancia del coeficiente de correlación de Pearson, proponiéndose estas hipótesis estadísticas:

H_1 = El coeficiente de correlación de Pearson es significativo entre el control de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros, San Isidro ($\rho \neq 0$).

H_0 = El coeficiente de correlación de Pearson no es significativo entre el control de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros, San Isidro ($\rho = 0$).

Así, la aceptación de la hipótesis nula dependerá de si el p-valor sea superior al nivel de significancia fijado (5% o 0.05), en ese caso se podrá aseverar que $\rho = 0$ o lo que es igual no existe correlación entre las variables analizadas; en caso contrario, se rechaza dicha hipótesis ($\rho \neq 0$).

En este sentido, conforme a lo observado en la tabla 13, el coeficiente de correlación entre el control de inventarios y la gestión logística es igual a 0.493 ($\rho = 0.493$) con un p-valor de 0.004, el cual se encuentra por debajo al $p < 0.05$; así, es significativa la relación entre el control de inventarios y la gestión logística de la empresa Rímac Seguros. Además, la relación entre ellas es clasificada por Hernández et al. (2014) como positiva débil, toda vez que se ubica el coeficiente de correlación entre 0.25 y 0.50.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Discusión

El trabajo investigativo efectuado destaca que más del 50% de los empleados del área de tecnología y procesos de Rímac Seguros (54.55% de la muestra), San Isidro consideran que el control de inventarios en dicha empresa es alto. Al respecto, todos los indicadores considerados para la evaluación de esta variable así lo reflejan, destacando aspectos como la suficiencia de los reportes de inventarios de permitir el desarrollo de las operaciones (48.48% de la muestra lo valora como positivo), la aplicación de criterios administrativos en la rotación del inventario (valorado como positivo por el 54.56% de la muestra) y el cumplimiento de procedimientos para el almacenaje (considerado como positivo por el 45.45% de los encuestados). Al respecto, la investigación realizada por Eneque y Purihuaman (2018) en la empresa Agroindustrias AIB S.A., también evidenció una valoración positiva del control de inventarios dentro de ella, con un porcentaje del 80% de la muestra.

De igual manera, una valoración positiva de la gestión de inventarios en las Pymes del Cantón Riobamba en Ecuador fue determinada por Garrido y Cejas (2017), observándose que la política ganar-perder se ha cambiado por una política ganar-ganar y también en el estudio de Ogbo et al. (2017). En este último estudio, se comprobó que la gestión de control de inventarios en una compañía embotelladora en Nigeria gozaba de flexibilidad y eficacia.

En el presente estudio, la evaluación de la gestión logística por parte de los empleados considerada como lugar de estudio, fue altamente positiva, observándose que el 72.73% de los encuestados señalaron que dicha gestión

es alta. Este porcentaje es bastante cercano al 80% de valoración favorable obtenido por Eneque y Purihuaman (2018) en su estudio, pero se contrapone a los hallazgos de Vargas et. al (2017) en la empresa Confecciones María José Ltda en Colombia, en donde el modelo logístico actual requiere de cambios estratégicos, visto que la cadena de abastecimiento no genera beneficios algunos a la empresa.

Debe señalarse, que la valoración a la gestión logística en la empresa Rímac Seguros, San Isidro obtenida en la presente investigación, obedece al hecho de que el 57.57% de los encuestados consideran positiva la planificación de la cadena de suministro es constante en la empresa de seguros, el 57.58% de ellos valoran altamente el cumplimiento del procedimiento para el manejo de inventarios, el 60.61% destacan la presencia de un departamento para el desarrollo de nuevos productos de seguros y el 60.60% valoran altamente el uso de métricas para medir el desempeño del área de distribución. Este último porcentaje es levemente inferior al obtenido por Eneque y Purihuaman (2018), quienes en su trabajo determinaron que tres cuartas partes de sus encuestados están de acuerdo que la distribución se efectúa con la prioridad de acortar tiempos y costos de entrega.

Asimismo, en la presente investigación se determinó que no hay correlación entre el nivel de inventarios y la gestión logística de la organización; sin embargo, en estudios como los desarrollado por Eneque y Purihuaman (2018) se evidencia que el nivel de inventario si es un factor importante en la prestación del servicio al cliente o por Valdera et al. (2016), cuyo estudio permite determinar que el volumen de adquisición de insumos en el programa de compras anuales es determinante en la gestión logística.

Por otra parte, en el estudio realizado se comprobó la inexistencia de una correlación entre la rotación de inventarios y la gestión logística; sin embargo, Garrido y Cejas (2017) destacan que la administración de dicha rotación es esencial en la cadena de la empresa. De igual manera, Vargas et al. (2017) llega a un resultado contrario al de la presente investigación, visto que es importantísimo para las empresas bajo estudio el ritmo de consumo de insumos y la identificación de clientes y proveedores.

El presente estudio también muestra una correlación significativa positiva media entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de la empresa, con un coeficiente rho de 0.600 y un p-valor de 0.000. Este resultado coincide con los hallazgos del trabajo de investigación elaborado por Ogbo et al. (2017) donde se demostró que la facilidad en el almacenamiento y la recuperación de material son importantes para la logística de la empresa y su viabilidad operativa.

El resultado más importante del presente estudio, relacionado con el objetivo general, radica en la comprobación de que existe una relación significativa positiva débil entre el control de inventario y la gestión logística de la empresa, con un coeficiente rho de 0.493 y un p-valor de 0.004. Al respecto, esta relación positiva evidencia que una mejora en el control del inventario en la empresa está asociada con una mejora en su gestión logística, sin que esto permita aseverar una relación causa-efecto. Este hallazgo coincide con los resultados determinados por Huamán (2018), en cuyo trabajo se comprobó que un efectivo control del inventario en la empresa Reydinor SAC se encuentra relacionado con una mejora de la logística de las operaciones.

Asimismo, el estudio de Valdera et al. (2016) comprobó una relación entre una adecuada gestión de inventario y el incremento de la eficiencia en el nivel logístico en la compañía Astillero Luguensi E.I.R.L., lo cual coincide con los aportes del presente estudio. Estos también coinciden con los aportes que se desprenden de la investigación de Ogbo et al. (2017), quienes demostraron la relación entre la viabilidad operativa y la gestión de control de inventarios

En atención a este aspecto, también el estudio de Eneque y Purihuaman (2018) demuestran la asociación entre ambas variables, las cuales fueron calificadas como positivas de forma simultánea por el 80% de la muestra, evidenciándose la asociación entre los costos del inventario y el servicio al cliente.

Conclusiones

Conforme a los resultados de este trabajo investigativo, es posible concluir lo siguiente:

1. Es aceptada la hipótesis general del estudio relacionada con la existencia de una relación significativa entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros - San Isidro, consiguiéndose un coeficiente de correlación de Pearson de 0.493 con un p-valor de 0.004 ($p < 0.05$); observándose una relación positiva débil entre dichas variables.
2. Es rechazada la hipótesis específica número uno, relacionada con la existencia de una relación significativa entre el nivel de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros - San Isidro, lográndose

un coeficiente de correlación de Spearman de 0.137 con un p-valor de 0.446 ($p > 0.05$).

3. Es rechazada hipótesis específica número dos relacionada con la existencia de una relación significativa entre la rotación de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros - San Isidro, consiguiéndose un coeficiente de correlación de Pearson de 0.284 con un p-valor de 0.110 ($p > 0.05$).
4. Es aceptada la tercera hipótesis específica relacionada con la existencia de una relación significativa entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros - San Isidro, lográndose un coeficiente de correlación de Pearson de 0.600 con un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$); observándose una relación positiva media entre dichas variables.

Recomendaciones

Valorando las conclusiones obtenidas se realizan estas recomendaciones:

1. Vista la relación positiva débil entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros - San Isidro, se recomienda un plan de mejora basados en el modelo de sistemas de gestión como lo son el ORACLE o SAP aplicados en el control de inventarios, ya que, están enfocados en aspectos claves que no han sido valorados positivamente por los empleados como la implementación de mecanismos que permitan determinar niveles de inventario adecuados y que generen seguridad en todas las operaciones periódicas de la organización, la evaluación de los

- períodos de rotación de inventario y los procedimientos de recepción, preparación y entrega de pedidos.
2. Adicionalmente, para contribuir esta correlación entre la gestión logística y la gestión de inventario, se sugiere a la empresa establecer un modelo de pronóstico de la demanda, que combine información cualitativa (feedback de los empleados y sondeos de opinión con clientes y proveedores) con información cuantitativa (resultados de períodos anteriores y patrones de demanda).
 3. Además, con el propósito de mejorar la relación entre la rotación del inventario y la logística de la compañía de seguros, este plan de mejora debe contener un programa para la evaluación y selección de proveedores adaptado a las exigencias del mercado. El propósito de ello es asegurar la disposición de los insumos requeridos para la prestación de servicios a un precio razonable, que reduzca los costos de inventarios incidiendo positivamente en la rotación adecuada y, adicionalmente, garantizando la disposición oportuna de tales insumos, sin que se generen retrasos en la prestación del servicio.
 4. Con base a la relación positiva media entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros - San Isidro, se propone una adecuación de los procedimientos de almacenamiento en función lograr la medición del desempeño en los procesos de planificación, abastecimiento, producción y retorno que son esenciales en la gestión logística.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Amaya, J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: métodos cuantitativos para la administración*. México: Ecoe Ediciones.
- BNAmericas. (2018). Reporte de Seguros en Perú. Recuperado de: <https://www.apeseg.org.pe/wp-content/uploads/2018/05/Reporte-de-Seguros-en-Per%C3%BA.-BN-americas.pdf>
- Bolstorff, P., & Rosenbaum, R. G. (2007). *Supply chain excellence: a handbook for dramatic improvement using the SCOR model*. EEUU: AMACOM Div American Mgmt Assn.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Campo-Arias, A. (2006). Usos del coeficiente de alfa de Cronbach. *Biomedica*, 26(4), 585-8.
- Chase, R., Jacobs, F. y Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones: producción y cadena de suministros*. México DF: Mc Graw Hill.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management*. Reino Unido: Pearson.
- Eneque, M. y Purihuaman, J. (2018). *Diseño de un sistema de gestión logística para lograr la eficiencia en el control de inventarios de la empresa Agroindustrias AIB S.A. del distrito de Motupe, 2016*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5543/Purihuaman%20L%c3%b3pez%20%26%20Eneque%20Pisfil.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garrido, I., y Cejas, M. (2017). La gestión de inventario como factor estratégico en la administración de empresas. *Revista Negotium*, (37), 109-129.
- Gestion. (2016). Sector logístico crece hasta 15% anual pero no mejora en eficiencia, según GS1 Perú. Recuperado de:

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sector-logistico-crece-15-anual-mejora-eficiencia-gs1-peru-121509>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, DF: Mac-Graw Hill.

Huaman, E. (2018). *Control de inventarios para mejorar la gestión logística en la empresa Eydinor SAC, San Ignacio*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4813/Huam%*c3*%*a1*n%*20*Mor%*c3*%*a1*n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4813/Huam%c3%a1n%20Mor%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jiménez, M., Arroyo, J., & Ferreiro, J. C. (2017). El supply chain management y la competitividad en Latinoamérica. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 2(1).

Mora, L. (2012). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Muñoz, D. (2009). *Administración de operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios*. México: Cengage Learning Editores.

Muñoz, D. y Mora, L. (2016). *Diccionario de logística*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Ogbo, A. I., Onekanma, I, V. & Ukpere, W. I. (2014). The impact of effective inventory control management on organisational performance: A study of 7up bottling company nile mile enugu, nigeria. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(10), 109.

Parra, F. (2015). *Gestión de stocks*. México: ESIC Editorial.

Pérez, A. (2014). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. COMV0108. IC Editorial.

Romero-Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.

Roux, M (2000). *Manual de logística para la gestión de almacenes*. Buenos Aires: Ediciones Gestión.

- Rushton, A., Croucher, P. & Baker, P. (2014). *The handbook of logistics and distribution management: Understanding the supply chain*. Reino Unido: Kogan Page Publishers.
- Spina, M., Rohvein, C., Urrutia, S., Roark, G., Paravié, D., & Corres, G. (2016). Aplicación del modelo SCOR en pymes metalmecánicas de Olavarría. *Inge Cuc*, 12(2), 50-57.
- Vargas, C., Monterroza, J., Hernández, J. y Mejías J. (2017). *Las teorías y conceptos de Supply Chain Management y la logística en el contexto de la empresa Confecciones María José Ltda. De Barranquilla, Atlántico*. (Trabajo de investigación). Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Barranquilla, Colombia.
- Valdera, J., Esquivel, L. y Galarreta, G. (2016). Propuesta de mejora de la gestión de inventarios para incrementar la eficiencia logística en la empresa Astillero Luguensi EIRL–Chimbote 2016. *INGnosis Revista de Investigación Científica*, 2(2), 288-299.
- Rondinel, D. (2017). *Logística y su relación con el control de inventario en las empresas de equipos magnéticos y vibratorios del distrito Ate-Vitarte (Tesis de licenciatura)*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17297/Rondinel_OD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, C. (2018). *Análisis control interno del proceso de compra del inventario de la lubricadora Blanquita (Tesis de maestría)*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35843/1/Tesis%20Cecilia%20Lopez%20Vera%205%20nov%202018-converted.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿Cuál es la relación entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac seguros, San Isidro 2018?	Determinar la relación entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros- San Isidro en el año 2018	Existe una relación significativa entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros- San Isidro en el año 2018	Diseño: No experimental de tipo transversal- correlacional Tipo: No experimental y aplicada
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Enfoque:
¿Cuál es la relación entre el nivel de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018?	Describir la relación entre el nivel de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018	Existe una relación significativa entre el nivel de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018	Cuantitativo Población: 36 colaboradores del área de tecnología y procesos de Rímac Seguros-San Isidro
¿Cuál es la relación entre la rotación de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018?	Describir la relación entre la rotación de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018	Existe una relación significativa entre la rotación de inventarios y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018	Muestra: 33 colaboradores del área de tecnología y procesos de Rímac Seguros-San Isidro Técnica de recolección de datos:
¿Cuál es la relación entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018?	Describir la relación entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018	Existe una relación significativa entre las operaciones de almacenamiento y la gestión logística de Rímac Seguros-San Isidro en el año 2018	Encuesta utilizando como instrumento el cuestionario expresado en una escala de Likert Técnica de procesamiento de datos: Estadística descriptiva Análisis de correlación

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable 1 Control de inventarios	Es el conjunto de procesos administrativos que permite determinar el nivel y rotación de inventarios óptima en un almacén, también puede incluir las operaciones de almacenamiento conexas (Chase, Jacobs, y Aquilano, 2009)	Dimensión 1: Nivel de inventarios	Inventario promedio	1	Likert	Cuestionario N#1
			Inventario de seguridad	2	Likert	
			Reportes de inventarios	3	Likert	
		Dimensión 2 Rotación de inventarios	Rotación de inventarios por periodo de tiempo	4	Likert	
			Semanas de suministro	5	Likert	
			Rotación adecuada	6	Lkert	
		Dimensión 3: Operaciones de almacenamiento	Procedimiento de recepción de mercancías	7	Likert	
			Procedimientos de almacenaje	8	Likert	
			Procedimiento de preparación y entrega de pedidos	9	Likert	
Variable 2 Gestión logística	Es el proceso que permite gerenciar toda la cadena de abastecimiento, pasando por la planificación, abastecimiento, producción, distribución y retornos (Spina et al. 2017)	Dimensión 1: Planificación	Pronóstico de demanda	10	Likert	Cuestionario N#1
			Planificación de la cadena de suministro	11	Likert	
			Métricas de planificación	12	Likert	
		Dimensión 2: Abastecimiento	Manejo de proveedores	13	Likert	
			Manejo de inventarios	14	Likert	
			Métricas de abastecimiento	15	Likert	
		Dimensión 3: Producción	Prestación del servicio	16	Likert	
			Desarrollo de nuevos servicios	17	Likert	
			Métricas de producción	18	Likert	
		Dimensión 4: Distribución	Pedidos de servicio	19	Likert	
			Entrega del servicio	20	Likert	
			Métricas de distribución	21	Likert	
		Dimensión 5: Retorno	Retornos de proveedores	22	Likert	
Retornos de clientes	23		Likert			
Métricas de retorno	24		Likert			

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Introducción

Estimado(a) Sr(a).

Este instrumento es parte del trabajo de investigación titulado: El control de inventarios y la relación en la gestión logística de Rímac seguros, San Isidro - 2018.

Instrucción

La encuesta es anónima y la información suministrada confidencial, por ello le agradecemos ser lo más sincero posible. Rellene los espacios en blanco y marque con un aspa la opción que considere más conveniente.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Completamente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Neutral
4	De acuerdo
5	Completamente de acuerdo

Variable independiente Control de inventarios					
	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Completamente de acuerdo
El nivel de inventario promedio es adecuado para el nivel de operaciones					
El inventario de seguridad es una práctica normal en la empresa					
Los reportes de inventarios son suficientes para el normal desarrollo de las operaciones					
La rotación de inventarios por periodo de tiempo es adecuada					
Las semanas de suministro del inventario brinda confianza					
La rotación del inventario sigue criterios administrativos					
La recepción de mercancías es adecuada					
Los procedimientos de almacenaje están bien definidos y se cumplen					
Los procedimientos de preparación y entrega de pedidos están definidos y se cumplen					
Variable dependiente Gestión Logística					
El pronóstico de demanda de servicios es una práctica común en la empresa					
La planificación de la cadena de suministro es realizada constantemente					
Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la planificación					
El manejo de proveedores cuenta con un procedimiento y se cumple					
El manejo de inventarios cuenta con un procedimiento y se cumple					
Se cuenta con métricas para medir el desempeño del abastecimiento					
La prestación del servicio de seguros cuenta con un procedimiento y se cumplen					
Se cuenta con un departamento para el desarrollo de nuevos productos de seguros.					
Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la producción					
Los servicios de seguros son solicitados mediante un procedimiento y se cumplen					
Los servicios de seguros se prestan siguiendo un procedimiento y se cumplen					
Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la distribución					
Los proveedores pueden manifestar sus quejas y son procesadas.					
Los clientes pueden manifestar sus quejas y son procesadas.					
Se cuenta con métricas para medir el desempeño de los retornos					

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4: Validación del Instrumento

Lima 29, Agosto del 2018

Estimado Docente,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para determinar la relación entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros- San Isidro en el año 2018.

A continuación le presento una lista de ítems, relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. No se le pide que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombre completo:	Michael Pinedo Mejía DAGOS.
DNI:	40036970
Profesión o especialidad:	Matemáticas - Física.
Años de experiencia laboral:	12 AÑOS



Firma del Juez Experto

Título de la investigación:

EL CONTROL DE INVENTARIOS Y LA RELACION EN LA GESTION LOGISTICA DE RIMAC SEGUROS, SAN ISIDRO - 2018

INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION LOGISTICA

Dimensión N°1: Planificación						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. El pronóstico de demanda de servicios es una práctica común en la empresa	/			/	/	
2. La planificación de la cadena de suministro es realizada constantemente	/			/	/	
3. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la planificación	/			/	/	

Dimensión N°2: Abastecimiento						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
4. El manejo de proveedores cuenta con un procedimiento y se cumple.	/			/	/	
5. El manejo de inventarios cuenta con un procedimiento y se cumple.	/			/	/	
6. Se cuenta con métricas para medir el desempeño del abastecimiento	/			/	/	

Dimensión N°3: Producción						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
7. La prestación del servicio de seguros cuenta con un procedimiento y se cumplen	/			/	/	
8. Se cuenta con un departamento para el desarrollo de nuevos productos de seguros.	/			/	/	
9. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la producción	/			/	/	

Dimensión N°4: Distribución						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10. Los servicios de seguros son solicitados mediante un procedimiento y se cumplen	/			/	/	
11. Los servicios de seguros se prestan siguiendo un procedimiento y se cumplen	/			/	/	
12. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la distribución	/			/	/	

Dimensión N°5: Retorno						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
13. Los proveedores pueden manifestar sus quejas y son procesadas.	/			/	/	
14. Los clientes pueden manifestar sus quejas y son procesadas.	/			/	/	
15. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de los retornos	/			/	/	

Título de la investigación:

EL CONTROL DE INVENTARIOS Y LA RELACION EN LA GESTION LOGISTICA DE RIMAC SEGUROS, SAN ISIDRO - 2018

INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL DE INVENTARIO

Dimensión N°1: Nivel de inventarios						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. El nivel de inventario promedio es adecuado para el nivel de operaciones.	/			/	/	
2. El inventario de seguridad es una práctica normal en la empresa.	/			/	/	
3. Los reportes de inventarios son suficientes para el normal desarrollo de las operaciones.	/			/	/	

Dimensión N°2: Rotación de inventarios						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
4. La rotación de inventarios por periodo de tiempo es adecuada.	/			/	/	
5. Las semanas de suministro del inventario brinda confianza.	/			/	/	
6. La rotación del inventario sigue criterios administrativos	/			/	/	

Dimensión N°3: Operaciones de almacenamiento						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
7. La recepción de mercancías es adecuada	/			/	/	
8. Los procedimientos de almacenaje están bien definidos y se cumplen	/			/	/	
9. Los procedimientos de preparación y entrega de pedidos están definidos y se cumplen	/			/	/	

Lima 29, Agosto del 2018

Estimado Docente,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para determinar la relación entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rímac Seguros- San Isidro en el año 2018.

A continuación le presento una lista de ítems, relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. No se le pide que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombre completo:	Moisés Rafael Francisco de la Piedra Alvarado.
DNI:	16754416
Profesión o especialidad:	Ingeniería Administrativa.
Años de experiencia laboral:	42


Firma del Juez Experto

Título de la investigación:

EL CONTROL DE INVENTARIOS Y LA RELACION EN LA GESTION LOGISTICA DE RIMAC SEGUROS, SAN ISIDRO - 2018

INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION LOGISTICA

Dimensión N° 1: Planificación						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. El pronóstico de demanda de servicios es una práctica común en la empresa	/			/	/	
2. La planificación de la cadena de suministro es realizada constantemente	/			/	/	
3. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la planificación	/			/	/	

Dimensión N° 2: Abastecimiento						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
4. El manejo de proveedores cuenta con un procedimiento y se cumple.	/			/	/	
5. El manejo de inventarios cuenta con un procedimiento y se cumple.	/			/	/	
6. Se cuenta con métricas para medir el desempeño del abastecimiento	/			/	/	

Dimensión N° 3: Producción						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
7. La prestación del servicio de seguros cuenta con un procedimiento y se cumplen	/			/	/	
8. Se cuenta con un departamento para el desarrollo de nuevos productos de seguros.	/			/	/	
9. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la producción	/			/	/	

Dimensión N°4: Distribución						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10. Los servicios de seguros son solicitados mediante un procedimiento y se cumplen	/				/	/
11. Los servicios de seguros se prestan siguiendo un procedimiento y se cumplen	/				/	/
12. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la distribución	/				/	/

Dimensión N°5: Retorno						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
13. Los proveedores pueden manifestar sus quejas y son procesadas.	/				/	/
14. Los clientes pueden manifestar sus quejas y son procesadas.	/				/	/
15. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de los retornos	/				/	/

Título de la investigación:

EL CONTROL DE INVENTARIOS Y LA RELACION EN LA GESTION LOGISTICA DE RIMAC SEGUROS, SAN ISIDRO - 2018

INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL DE INVENTARIO

Dimensión N°1: Nivel de inventarios						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. El nivel de inventario promedio es adecuado para el nivel de operaciones.	/	/			/	/
2. El inventario de seguridad es una práctica normal en la empresa.	/	/			/	/
3. Los reportes de inventarios son suficientes para el normal desarrollo de las operaciones.	/	/			/	/

Dimensión N°2: Rotación de inventarios						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
4. La rotación de inventarios por periodo de tiempo es adecuada.	/	/			/	/
5. Las semanas de suministro del inventario brinda confianza.	/	/			/	/
6. La rotación del inventario sigue criterios administrativos	/	/			/	/

Dimensión N°3: Operaciones de almacenamiento						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
7. La recepción de mercancías es adecuada	/	/			/	/
8. Los procedimientos de almacenaje están bien definidos y se cumplen	/	/			/	/
9. Los procedimientos de preparación y entrega de pedidos están definidos y se cumplen	/	/			/	/

Estimado Docente,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para determinar la relación entre el control de inventarios y la gestión logística de la compañía Rimac Seguros- San Isidro en el año 2018.

A continuación le presento una lista de ítems, relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. No se le pide que responda las preguntas de cada área, sino que indique si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPECIALISTA

Nombre completo:	Arturo Guapo Noriega
DNI:	07971434
Profesión o especialidad:	Ingeniero Industrial
Años de experiencia laboral:	25



 Firma del Juez Experto

Título de la investigación:

EL CONTROL DE INVENTARIOS Y LA RELACION EN LA GESTION LOGISTICA DE RIMAC SEGUROS, SAN ISIDRO - 2018

INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION LOGISTICA

Dimensión N°1: Planificación						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. El pronóstico de demanda de servicios es una práctica común en la empresa	X			X	X	
2. La planificación de la cadena de suministro es realizada constantemente	X			X	X	
3. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la planificación	X			X	X	

Dimensión N°2: Abastecimiento						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
4. El manejo de proveedores cuenta con un procedimiento y se cumple.	X			X	X	
5. El manejo de inventarios cuenta con un procedimiento y se cumple.	X			X	X	
6. Se cuenta con métricas para medir el desempeño del abastecimiento		X		X	X	

Dimensión N°3: Producción						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
7. La prestación del servicio de seguros cuenta con un procedimiento y se cumplen	X			X	X	
8. Se cuenta con un departamento para el desarrollo de nuevos productos de seguros.	X			X	X	
9. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la producción	X			X	X	

Dimensión N°4: Distribución						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10. Los servicios de seguros son solicitados mediante un procedimiento y se cumplen	X			X	X	
11. Los servicios de seguros se prestan siguiendo un procedimiento y se cumplen	X			X	X	
12. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de la distribución	X			X	X	

Dimensión N°5: Retorno						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
13. Los proveedores pueden manifestar sus quejas y son procesadas.	X			X	X	
14. Los clientes pueden manifestar sus quejas y son procesadas.	X			X	X	
15. Se cuenta con métricas para medir el desempeño de los retornos	X			X	X	

Título de la investigación:

EL CONTROL DE INVENTARIOS Y LA RELACION EN LA GESTION LOGISTICA DE RIMAC SEGUROS, SAN ISIDRO - 2018

INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL DE INVENTARIO

Dimensión N°1: Nivel de inventarios						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. El nivel de inventario promedio es adecuado para el nivel de operaciones.	X			X	X	
2. El inventario de seguridad es una práctica normal en la empresa.	X			X	X	
3. Los reportes de inventarios son suficientes para el normal desarrollo de las operaciones.	X			X	X	

Dimensión N°2: Rotación de inventarios						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
4. La rotación de inventarios por periodo de tiempo es adecuada.	X			X	X	
5. Las semanas de suministro del inventario brinda confianza.	X		X		X	
6. La rotación del inventario sigue criterios administrativos	X			X	X	

Dimensión N°3: Operaciones de almacenamiento						
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesito mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
7. La recepción de mercancías es adecuada	X			X	X	
8. Los procedimientos de almacenaje están bien definidos y se cumplen	X			X	X	
9. Los procedimientos de preparación y entrega de pedidos están definidos y se cumplen	X			X	X	

Anexo 5: Constancia emitida por la institución donde se realizó la investigación



“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

El que suscribe, Sr. Nicola Saba Ode Gerente del área logística de Rímac seguros. Quien mediante el presente documento deja expresa constancia de que el Sr.

Rodrigo Gonzalo Conza Llantoy

Ha desarrollado un trabajo de investigación con la información de esta área sobre el trabajo de tesis el control de inventarios y la relación en la gestión logística de Rímac seguros sede de San Isidro cuyo informe será presentado en su tesis para optar el título profesional como licenciado en administración de empresas en la Universidad Científica del Sur, para el cual se le ha brindado todas las facilidades del caso durante el periodo de investigación que duro de Marzo a diciembre del 2018.

Se expide la presente constancia a solicitud de la investigación y para fines que se estimen pertinentes.

San Isidro 11 de diciembre 2018

RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS

NICOLA J. SABA ODE
GERENTE DE LOGISTICA

COD 17711 / 3.000 PQTS X.600 / NF / JULIO 2015