

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE UN ALMACÉN PARA
INCREMENTAR LA DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS EN UNA
EMPRESA DISTRIBUIDORA**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

ANA LOURDES LIMO ARRASCO

ASESOR

FERNANDO ANTONIO ARRIOLA JIMÉNEZ

<https://orcid.org/0000-0001-8730-2973>

Chiclayo, 2021

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE UN
ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA DISPONIBILIDAD DE
PRODUCTOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA**

PRESENTADA POR

ANA LOURDES LIMO ARRASCO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Jorge Augusto Mundaca Guerra
PRESIDENTE

Rolando Eduardo Malca Correa
SECRETARIO

Fernando Antonio Arriola Jiménez
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mi familia. A Dios porque me ha permitido culminar una meta trazada en mi vida profesional, y a mi familia que con su amor, confianza y apoyo son el motor y motivo para lograr mis objetivos.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, quien crea oportunidades para lograr los objetivos profesionales, a cada uno de los maestros que tuve en mi educación superior, quienes me guiaron en mi formación profesional y personal. Un especial agradecimiento a mi Asesor, el Mgtr. Fernando Arriola Jiménez por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

Resumen

Esta tesis denominada Propuesta de mejora en la gestión de almacén para incrementar la disponibilidad de productos en una Empresa Distribuidora, cuyo estudio se desarrolló en el área de almacén una Distribuidora, tiene como objetivo principal determinar el diseño de la propuesta de mejora en la gestión de almacenes de la Distribuidora de Embutidos.

La investigación es de tipo descriptivo transaccional cualitativo, no experimental, que recaba datos en un solo momento.

La población está definida por los trabajadores del almacén de la empresa denominada Distribuidora de Embutidos. Para la muestra se tomó en cuenta a 04 colaboradores, 01 jefe de almacén y asistente de logística.

En la recopilación de la información del presente trabajo se utilizó como instrumento la entrevista.

Una vez que se recabó la información, para el procesamiento de los datos se usaron técnicas como el análisis ABC y la distribución Layout, también el diagrama Ishikawa.

Palabras clave:

Inventarios, Almacenes, Gestión, Disponibilidad de productos.

Abstract

This thesis called Proposal for improvement in warehouse management to increase the availability of products in a Distributor Company, whose study was developed in the warehouse area of a Distributor, has as its main objective to determine the design of the proposal for improvement in the management of Warehouses of the Distributor of Sausages. The research is of a qualitative, non-experimental, descriptive transactional type, which collects data in a single moment.

The population is defined by the warehouse workers of the company called sausage distributor

For the sample, 04 collaborators, 01 warehouse manager and logistics assistant were taken into account.

In the compilation of the information of the present work, the interview was used as an instrument.

Once the information was collected, techniques such as ABC analysis and Layout distribution, also the Ishikawa diagram, were used for data processing.

Keywords :

Inventories, Warehouses, Management, Product Availability.

ÍNDICE

Resumen

Abstract

I. Introducción	11
II. Marco teórico	14
2.1. Antecedentes:	14
2.2. Bases teórico-científicas:	17
III. Metodología	21
3.1. Tipo y nivel de investigación:.....	21
3.2. Diseño de investigación:	21
3.3. Población, muestra y muestreo:	22
3.4. Criterios de selección:.....	22
3.5. Procedimientos:.....	23
3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos:.....	24
3.7. Matriz de consistencia:.....	24
3.8. Consideraciones éticas:	24
IV. Resultados.....	26
4.1. Diagnóstico situacional	26
V. Propuestas:	35
5.1. Diseño de la propuesta.....	35
5.2. Presupuesto del Diseño de la propuesta.....	41
VI. Discusión	42
VII. Conclusiones	44
VIII. Recomendaciones.....	45
IX. Lista de Referencias.....	46
X. Anexos:.....	48

Lista de Tablas

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
Tabla 2: Matriz de consistencia:.....	24
Tabla 3:Relación entre el diagrama Ishikawa y 22 preguntas realizadas al personal de almacén	29
Tabla 4:Métodos a utilizar en la mejora propuesta.....	35
Tabla 5:Regla de decisión para el criterio utilización y valor.	36
Tabla 6:Regla de decisión para el criterio por rotación de producto por mes.....	36
Tabla 7:Cronograma de Capacitaciones - Bimestral	41
Tabla 8:Presupuesto del diseño de la propuesta.	41

Lista de Figuras

Figura 1: Mapa de procesos Distribuidora de embutidos.....	27
Figura 2: Distribución de planta almacén de la empresa distribuidora de embutidos ...	29
Figura 3:Diagrama Ishikawa – Inadecuado Modelo de gestión de almacén.....	30
Figura 4:Diagrama de Procesos – Descarga de productos.....	31
Figura 5:Diagrama de Procesos – Armado de pedidos	31
Figura 6:Distribución de los productos mediante el análisis ABC.....	39

Lista de Anexos

Anexo 1- Definición Conceptual De Las Variables Y Dimensiones	48
Anexo 2 - Instrumentos De Recolección De Datos De Los Entrevistados En Almacén.	49
Anexo 3 – Distribución Layout Del Almacén Distribuidora De Embutidos	52
Anexo 4 – Distribución Layout Mediante Análisis Abc - Distribuidora.....	53
Anexo 5 - Contancia de Validación por Juicio de Expertos.....	54
Anexo 6 - Contancia de Validación por Juicio de Expertos.....	59
Anexo 7 - Contancia de Validación por Juicio de Expertos.....	65

I. Introducción

El almacén es pieza fundamental para el buen funcionamiento de toda empresa dedicada a la venta y distribución, por lo tanto, el manejo interno que se tenga, influirá directamente en la productividad del negocio.

Según manifiestan Peña y Silva (2016) se convierte en un tema de interés la gestión de inventario dentro de la ingeniería industrial dando una respuesta a los problemas de administración, tal es el caso de los modelos matemáticos, ayudando a la toma de decisiones del cuánto pedir y cuanto realizar un pedido.

Agüero y Urquiola (2015), en su investigación tuvo como objetivo realizar una comparación entre procedimientos aplicados en instituciones de diversos países, determino elementos importantes de la gestión de los inventarios. Se desarrolló, utilizando métodos teóricos, análisis documental y métodos empíricos. (Comercio, 2016)

Por otro lado, (Durán, 2017), indica que el diseño del modelo de gestión se basa en la optimización de la cadena de suministros, evitando los cuellos de botella, procesos obsoletos, la entrega tardía de la mercadería, falta de stock, evita saldos negativos en inventario. Asimismo, (Garzón, 2015), indica que “al implementar un modelo de control de inventarios, es posible aumentar en 9.06% el indicador, pasando de un 85.47% de disponibilidad de existencias a un 94.53%.”

La presente investigación se centró en una Distribuidora de Embutidos, ubicada en la ciudad de Chiclayo, que inició sus actividades en el año 1995 y se dedica a la venta y distribución de productos de consumo. La empresa cuenta con un almacén en frío dedicado a la custodia de productos para la venta, el cual almacena 152 ítems. En dicha área trabajan 04 auxiliares y 01 jefe de almacén, los inventarios son tomados por 01 asistente de logística.

El almacén ha venido experimentando una serie de tropiezos en la ejecución de sus procesos, entre las causas más relevantes está la poca confiabilidad de las ubicaciones de los productos, eso se hace más notorio los días lunes y jueves que se reciben el servicio de cámara, falta de seguimiento para la ejecución de traslado de productos, es decir el movimiento físico de productos dentro del almacén.

En la empresa Distribuidora de embutidos existían ciertos factores deficientes en los procesos de gestión de stock y almacenes, como la falta de análisis constante de stock y mala distribución en el almacén; se identificó algunas debilidades como clasificación de inventarios; factores que generaban tiempos muertos y por consiguiente la demora en la atención de productos.

La presente investigación nace a partir de la siguiente interrogante, ¿al proponer una mejora en la gestión de inventarios y almacenes, se incrementará la disponibilidad de productos en una empresa Distribuidora de Embutidos?

La investigación que se presentó en el desarrollo que aborda el diagnóstico situacional de la empresa y del proceso de la gestión de inventarios y almacenes, se utilizó el análisis ABC en la clasificación de inventario, siendo éste el escenario principal, tiempos perdidos y se propuso un nuevo layout para el almacén, con la finalidad de tener más dinamismo en el área y una mejor ubicación de los productos.

Se concluyó lo siguiente: se propuso una mejora en la gestión de inventarios y almacenes, mediante la utilización de herramientas de gestión; se realizó el diagnóstico actual de la gestión de inventarios y almacén de la empresa mediante la información recolectada, KPI's y reportes. Se diseñó un nuevo sistema de gestión de stock; la nueva distribución del almacén, se incrementó la utilización del espacio y se mejoró la entrega perfecta, sin errores.

Mediante la justificación práctica, se ha creído conveniente realizar una mejora de gestión de almacenes porque hasta la fecha los productos no se encuentran en una sola ubicación dentro de los almacenes, no se puede tener con exactitud las cantidades exactas de inventarios y se tiene un retraso de entrega a los clientes, esto no conlleva con nuestra investigación tener una correcta entrega en menos tiempos sin error y tener cantidades exactas de saldos de productos por tiempo de entrega. Así, permite incrementar la disponibilidad de los productos, con el fin de llevar un correcto control de sus inventarios, mediante control de stocks y aprovechar al máximo el área de almacén con el que cuenta la empresa.

Objetivo General

Proponer una mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos en una distribuidora de embutidos Chiclayo.

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación del almacén de la empresa Distribuidora de Embutidos.

Diseñar la Propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos

Presupuestar la propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes:

Según Arrieta y Guerrero (2013), en su investigación:

Presenta un diagnóstico del proceso de gestión de inventario de la empresa, aplica la metodología ABC para la clasificación del inventario, luego define estrategias de gestión del mismo, enfocado a mejorar el manejo de este, concluyendo con una propuesta de mejoras en el proceso de almacén. (pag.10).

Agüero y Urquiola (2015) En su investigación se desarrolla:

Utilizando métodos teóricos, análisis documental y métodos empíricos. Como muestra se dio un análisis tomándose seis procedimientos aplicados en diferentes países (Perú, México, España, Colombia y Cuba), comparándose entre ellos con el propósito de buscar los aspectos más relevantes contenidos en los mismos que garantizan una adecuada gestión de inventarios en las entidades para las que fueron diseñados. Como resultados se obtuvo un procedimiento para la eficiente gestión de inventarios e integrando la empresa en su totalidad. (parr.5).

Por su parte Peña O. &. (2016), presentan en su investigación:

Una revisión de los factores que inciden sobre la gestión de los sistemas de inventario, aspectos operativos y de tipo estratégicos, relevantes para su adecuada administración. Para tal fin, se hizo la revisión y contrastación de artículos en el marco de esta temática desarrollados por Vidal y otros (2004), Ortiz (2004), López y Gómez (2013), Ponsot (2008) y Vries (2007) principalmente. Como resultado se obtuvo factores que tienen su incidencia en la adecuada gestión de los sistemas de inventarios en las organizaciones enmarcadas en entornos como Venezuela. (p.1)

A su vez, Becerra (2017) en su investigación, presenta:

Un enfoque de la cadena de suministro, en una organización, relacionándolo con las tecnologías, las cuales ofrecen mecanismos y procedimientos que permiten controlar stock de mercancía, ubicación y almacenamiento de estas. Se enfatiza en los errores y problemas de inventarios y almacenamiento, y en las tecnologías que conllevan un gran impacto en el desarrollo económico y organizacional,

encontrándose así a la vanguardia con mejores procesos y mejorando la satisfacción del cliente (pag.1).

Así mismo, Ramírez y Gómez (2020), identifico en su investigación:

Como impacto, tiene una mala gestión en el almacén del Hospital de la Universidad Nacional en repuestos de mantenimiento. Se hizo un análisis físico y económico del estado actual del almacén, la ubicación de los insumos, la cantidad de insumos, la rotación de los mismos donde se buscó identificar los factores más relevantes que evitan dar un buen manejo del mismo. Como muestra se realizó un diagnóstico en sitio de los almacenes para mirar los espacios físicos. Se utilizó como instrumento una entrevista al personal del almacén donde se destacaron aspectos como el orden, la limpieza, los altos costos, los suministros en el estado y las averías sin justificación. Como resultado, además del profesionalismo del personal se llegó a proponer una metodología donde se aplicaron el análisis ABC y el sistema Primero que entre es el Primero que sale (Siglas en inglés FIFO). (pag.6).

Por otro lado, Intor (2018), en su investigación afirma que:

Su objetivo fue diseñar un sistema de gestión de almacén e inventarios, generando la disponibilidad insumos en la empresa. Se utilizó una población muestral, incluyendo sus trabajadores de esa área. Se utilizaron recolección de información, encuestas y entrevistas no estructuradas, así como una observación directa. Como resultado, se aplicó la metodología 5S's, se propuso diseñar una distribución del área de almacén (Layout), un análisis ABC, y una un sistema de control de las existencias, mejorando con amplitud la disponibilidad de insumos en la empresa. (pag.13).

Por otro lado, Cerdán y Guillén (2020), sustenta que:

Su objetivo principal fue diseñar un modelo de gestión de inventarios para mejorar la disponibilidad de materiales e insumos en la empresa Dial Constructores S.R.L. Se utilizó una población muestral, consideramos todas las actividades que se realizan en el área de almacén de la empresa. Se utilizó una metodológico descriptivo y cuantitativo. Se presentó un diseño de políticas de inventario, clasificación ABC, distribución interna de almacén, codificación de

ubicaciones y productos, además de un manual de implementación de 5S. (pag.5)

Cabrera (2019), manifiesta que:

Su objetivo fue diseñar un sistema de gestión de almacenes e inventarios, Se diagnostico la situación actual de la empresa observando de una manera directa el estado actual, posteriormente se hizo el diseño de almacenes e inventarios y por último se concluye proponer un diseño de almacenes e inventarios, además de la metodología 5S.(pag.5).

Por su parte Cruz (2020), sustenta que:

La propuesta incorporará para el Sistema de control Logístico las herramientas 5`s, método ABC para control inventarios, control de indicadores, estandarización de procesos y un plan de capacitación del personal, con lo cual se espera obtener el 100% de trabajadores capacitados, estandarización de sus 5 procesos principales, control de indicadores como exactitud de inventario, inventario promedio, stock de seguridad y rotación, un almacén 100% señalizado, codificación y señalización de insumos al 100%. (pag.8).

A su vez, Correa y León (2020).manifiestan que:

Su objetivo fue diseñar una mejora de gestión de inventarios y almacenes para mejorar la disponibilidad de la empresa. Se Se utilizó una población muestral, consideramos todas las actividades que se realizan en el área de almacén de la empresa, incluyendo a sus operarios. El diseño incluyó metodologías y métodos como el uso de código de barras, políticas de inventarios, control de inventarios por medio de formatos, políticas de almacenamiento, metodología 5S, Layout de almacén por el método (SLP), formatos para verificar el cumplimiento de pedidos e instructivos de recepción de almacenamiento de productos terminados. Al final del diseño se logró mejorar la disponibilidad de existencias a 92%, entregas completas a 82 % y la exactitud de inventarios a 94%. (pag.13).

Macizo y Álvarez (2018) presenta en su investigación:

Como objetivo presentar una propuesta de mejora de gestión de inventarios y almacenes para mejorar la disponibilidad de los insumos. El método propuesto contempla desde la perspectiva de la gestión de inventarios; el desarrollo de un modelo de gestión de inventarios basado en el modelo EOQ con uso del método de clasificación ABC, esto para resolver la gestión empírica de aprovisionamiento. Se presentó un plan de mejora basado en 5S dirigido al personal, se determinó el nivel de cumplimiento de buenas prácticas en la gestión de almacén para mejorar las actividades realizadas. (pag.11).

2.2. Bases teórico-científicas:

Gestión de inventarios.

Heyzer (2014), define que “el objetivo de la administración de inventarios es encontrar un equilibrio entre la inversión en el inventario y el servicio al cliente. Sin un inventario bien administrado nunca se podrá lograr una estrategia de bajo costo”. (p.484)

Según Krajewski, Ritzman y Malhotra (2013) nos dice que “el inventario se crea cuando el volumen de los materiales, partes y bienes terminados que se reciben, es mayor que el volumen de los mismo que se distribuyen; el inventario se agota cuando la distribución es mayor a la recepción”. (p.463)

Tipos de inventarios.

Por su parte Nahamias (2014) nos dice que el inventario se clasifica:

Materias primas. Son los recursos necesarios para la producción o procesamiento.

Componentes. Pueden ser materias primas o subgrupos que se incluirán posteriormente en un producto final.

Trabajo en proceso. Son los inventarios que se encuentran en la planta esperando ser procesados.

Artículos terminados. Son artículos que han terminado su proceso de producción y esperan ser embarcados. (p.183)

Clasificación ABC

Según Chase, Jacobs y Aquilano (2014) nos dice que:

La estrategia ABC divide esta lista en tres grupos según el valor: las piezas A constituyen casi 15% más alto de las piezas, las piezas B 35% siguiente y las piezas C el último 50%. A partir de la observación, al parecer la lista en la ilustración 17.12 se puede agrupar con A incluyendo 20% (2 de 10), B incluyendo 30% y C incluyendo 50%. Estos puntos muestran límites muy claros entre las secciones. Es probable que la segmentación no siempre ocurra con tanta claridad. Sin embargo, el objetivo es tratar de separar lo importante de lo que no lo es. (p.569)

Krajewski, Ritzman, y Malhotra (2013) nos menciona que:

Los artículos clase A generalmente representan sólo cerca de 20% del total de artículos, pero les corresponde el 80% del valor de consumo. Los artículos clase B representan otro 30% del total, pero les corresponde únicamente el 15% del valor de consumo. Por último, el 50% de los artículos pertenecen a la clase C y representan apenas 5% del valor de consumo. El objetivo del análisis ABC es identificar los niveles de inventario de los artículos clase A para que la gerencia los controle cuidadosamente usando las palancas que acaban de describirse. (p.469)

Gestión de almacenes.

Según Anaya (2008), afirma que:

Los avances tecnológicos actuales, tanto en el campo de la manipulación física de materiales como de las técnicas de almacenaje propiamente dichas, junto con la aplicación extensiva de la informática o incluso la robótica, han creado un campo de cultivo suficientemente sustancioso como para hacer que los almacenes constituyan una de las áreas más tecnificadas dentro de la llamada cadena logística de distribución.

Los tres parámetros en los cuales se fundamenta básicamente el servicio comercial desde un punto de vista logístico son:

a) Disponibilidad de mercancías para su entrega inmediata al cliente.

- b) Rapidez de entrega de la mercancía.
- c) Fiabilidad en la fecha prometida de entrega al cliente.

En este orden de ideas, podríamos decir que el objetivo fundamental de una correcta gestión de almacenes se basa en el principio de conseguir el grado de servicio requerido por el mercado (por ejemplo, entregas en 24 o 48 horas con una fiabilidad del 95%), a un nivel de costes aceptable para la empresa. (p.14).

Según Flamarique (2018) manifiesta que “la gestión de almacenes permite controlar unitariamente los productos y ubicarlos correctamente para reducir al máximo las operaciones de manutención, los errores y el tiempo de dedicación. Trata de establecer cómo y dónde deben almacenarse las mercancías”. (pag.17).

Por otro lado, Flamarique (2018), manifiesta que:

Sus objetivos son:

Facilitar la rapidez de las entregas controlando las existencias.

Conseguir fiabilidad, al permitir conocer qué mercancías hay en el almacén, en qué cantidad y dónde están ubicadas.

Maximizar el espacio: ubicar la mayor cantidad de mercancía en el menor espacio posible, sin olvidar el resto de los principios del almacenamiento.

Minimizar las operaciones de manutención de las mercancías. (pag.18).

Definición de Almacén

Por otro lado, Flamarique (2018) define almacén “como un espacio delimitado que puede ser abierto, al aire libre (por ejemplo, una campá), o cubierto, sin paredes (por ejemplo, almacenes de materias primas, como arena o estiércol), con alguna pared o totalmente cerrado.” (p.11).

Así mismo, Flamarique (2017), menciona que:

Los almacenes pueden ser espacios construidos a futuro de acuerdo a su fin, pero el almacenaje, su planeamiento y los procesos que genera se han de adaptar a construcciones diseñados para otras funciones. Su finalidad de este ha sido ideada donde el almacén se modificará de acuerdo del producto almacenado, ya sea de sus características, forma o su mantenimiento. (p.11).

El diseño del almacén

El diseño de un almacén eficaz según Perdiguero (2017), requiere de una perspectiva metodológico que admita el incremento periódico del servicio, la disminución de costes y por ende la renta del capital. Es vital analizar previamente y permita incrementar el desempeño de la cadena de suministro, teniendo en cuenta los cambio que ha sufrido los últimos años los almacenes en su ubicación, funcionamiento y concepto.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación:

Enfoque: Cualitativo, porque Hernández, Fernández y Baptista (2010), define que “brinda una gran posibilidad de repetición y un enfoque sobre puntos específicos de los fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares”. (p.79)

Tipo: Aplicada, porque Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiesta que “tal clase de investigación cumple dos propósitos fundamentales: a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas (investigación aplicada)”. (p.79)

Su nivel es descriptivo, porque de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), indica que “se describirá la situación actual que tiene el tipo de empresa de embutidos con respecto a la colocación de los productos dentro del almacén”. (p.80). La investigación es de tipo descriptivo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), “tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, para el caso en estudio se describe la situación actual que tiene la empresa”. (p.80).

3.2. Diseño de investigación:

Presenta la estrategia del investigador para alcanzar sus objetivos.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), dice que:

Podría ser un estudio no experimental como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p.149).

Según Carrasco (2006), indica que “es un diseño transaccional o transversal, porque se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo”. (p.72)

Es propositiva porque según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “se ocupa de cómo debería ser las cosas para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente” (p.81).

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población: Todos los 06 trabajadores del Área de almacenes

Muestra: Se tiene una muestra igual a la población, o mejor dicho población muestral.

Aplica todos los instrumentos a los 06 trabajadores del área de almacenes-logística.

3.4. Criterios de selección:

Se tiene 04 auxiliares de almacén, 01 jefe de almacén y 01 asistente de logística.

Operacionalización (Carrasco, 2006) de variables:

Variable Independiente

Mejora de gestión en almacén

Variable Dependiente

Disponibilidad de productos

Definición de las Variables.

Definición Conceptual

Gestión de almacenes:

Heyzer (2014), define que “la eficaz administración de los inventarios es esencial para realizar el potencial pleno de toda cadena de valor, pues el desafío está en mantener la cantidad adecuada, y principalmente saber si hay existencias, en qué cantidad y donde se almacenan” (p.484)

Disponibilidad de insumos:

Intor (2018), indican que “el diseño de una mejora en el sistema de inventarios y almacenes, permite aumentar el nivel de cumplimiento de pedidos tanto en tiempo y exactitud de los insumos”. (p.13)

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Justificación	Instrumentos	Aplicado a
Entrevista	Permite identificar los problemas que registran en el área de almacén y del área de logística.	Grabadora. Editor de textos	05colaboradores del área de almacén y 01 de logística.

Fuente: Elaboración propia

Se hará la validación de los instrumentos con 03 expertos del área de logística, los cuales serán Administradores o ingenieros industriales que estén involucrados en el área de logística y almacenes. Estos instrumentos se presentan en el Anexo 01.

3.5. Procedimientos:

a. Entrevista

Es una herramienta de recolección de datos, permite realizar un diagnóstico de como encontramos la empresa y en qué condiciones los colaboradores realizan las operaciones dentro del almacén.

Personal entrevistado:

La entrevista inicia con la identificación de las personas a entrevistar mediante una guía de entrevista, por tal motivo se decidió dentro del grupo investigador entrevistar al personal del área de logística y almacenes y al supervisor de área, poniendo en cuenta las actividades que desarrollan en cada puesto indicando su nivel de conocimiento experiencia, responsabilidades y el proceso de desarrollo de las operaciones.

Se tomará un tiempo de 10 minutos, donde se logró recolectar datos de la realidad con cada trabajador en el área de logística y almacenes, los cuales tienen facilitadas por ser miembro del grupo de trabajadores:

Proceso de la entrevista:

Tomar datos de los operarios.

Levantar seguimiento de los datos.

Guardar información de entrevistas para análisis.

Herramientas: Cámara, cuaderno, lapicero y grabadora

3.6. Plan de procesamiento y análisis de datos:

Se utilizará el Programa Excel para procesar los datos que se puedan tabular de la recopilación de información y del Análisis ABC.

3.7. Matriz de consistencia:

Tabla 2: Matriz de consistencia:

Variables	Definición Conceptual	Categoría	Sub categoría
Variable Independiente (Gestión de Almacenes)	Heyzer (2014) indica que “la eficaz administración de los inventarios es esencial para realizar el potencial pleno de toda cadena de valor, pues el desafío está en mantener la cantidad adecuada, y principalmente saber si hay existencias, en qué cantidad y donde se almacenan” (pag.484)	Inventarios	# Veces del inventario rota
			% de exactitud del inventario
Variable Dependiente Disponibilidad de productos	Intor (2018) indican que “el diseño de una mejora en el sistema de inventarios y almacenes, permite aumentar el nivel de cumplimiento de pedidos tanto en tiempo y exactitud de los insumos” (pag.13)	Almacenes	Costo por unidad almacenada
			Costo por metro cuadrado
			% de cumplimiento de despacho
		Disponibilidad de productos	% de entrega completa

Fuente: Elaboración propia

3.8. Consideraciones éticas:

En esta investigación se tiene en cuenta los siguientes aspectos éticos:

El respeto por la propiedad intelectual, la honestidad en el desarrollo del tema y en la obtención de información, de tal manera que toda la información estará con comentarios y referencias APA.

Las entrevistas a los trabajadores se mantendrán en estricta confidencialidad excepto en los casos que obtengan las autorizaciones respectivas.

La información económica y financiera no tiene autorización para ser divulgada.

IV. Resultados

4.1. Diagnóstico situacional

La presente investigación se centra en una Distribuidora de Embutidos, ubicada en la ciudad de Chiclayo, que inició sus actividades en el año 1995 y se dedica a la venta y distribución de productos de consumo. La empresa cuenta con un almacén en frío dedicado a la custodia de productos para la venta, el cual almacena 152 ítems. En dicha área trabajan 04 auxiliares y 01 jefe de almacén, los inventarios son tomados por 01 asistente de logística.

El encargado de almacén se encargada de realizar los pedidos a fábrica con el apoyo del supervisor de ventas. Los pedidos eran armados por el auxiliar y encargado de almacén, quienes también eran los responsables de recepcionar y ordenar en el área de almacén los productos llegados de fábrica.

La distribuidora empieza su crecimiento y decide aumentar su fuerza de ventas con 02 vendedores más, lo que implicó contratar una unidad (tercerizada) para el reparto de los pedidos.

Ahora la distribuidora cuenta con 01 vendedor mayorista (canal vertical) 02 vendedores para la cobertura (canal horizontal) y 01 vendedor para el canal moderno (autoservicios).

En el reparto 02 unidades cada una de ellas con un chofer y un auxiliar.

En almacén 02 auxiliares y un encargado, que también cumplía labores de armado de pedidos para acortar los tiempos.

Las funciones del encargado de almacén eran realizar inventarios semanales, con la supervisión del asistente de logística, solicitar los pedidos a fábrica, recepcionar y verificar los productos que llegaban de fábrica, corroborar que todos los pedidos se armen, despachar las unidades a diario para el reparto de pedidos, recibir las unidades al final de la jornada de reparto para verificar los rechazos parciales y totales, para luego derivar los documentos al área de logística para su respectivo proceso (nota de crédito o anulación).

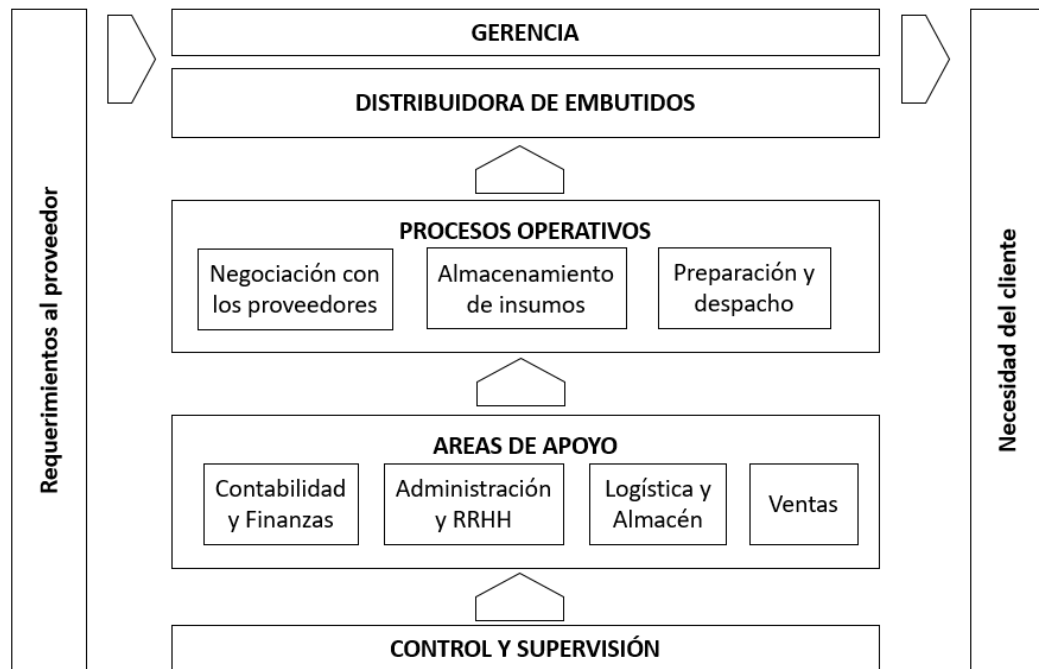
PROVEEDOR

Nuestro proveedor es una reconocida empresa de embutidos nortños quien nos atiende los días lunes y jueves.

MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA

A continuación, se presenta en la figura 01 el mapa de procesos de la Distribuidora de embutidos, en la cual se visualiza los procesos operativos principales y las áreas de apoyo, las cuales dinamizan y coadyuvan la cadena de suministro.

Figura 1: Mapa de procesos Distribuidora de embutidos



Fuente: Elaboración propia.

PRODUCTOS

Los productos de mayor comercialización dentro de la empresa de distribución de embutidos son:

Cabanossi x 6

Chorizo P/C x 125

Chorizo P/C C-32 x 4

Chorizo Parr. P/C x 1 und.

Chorizo P/C x 2 und.

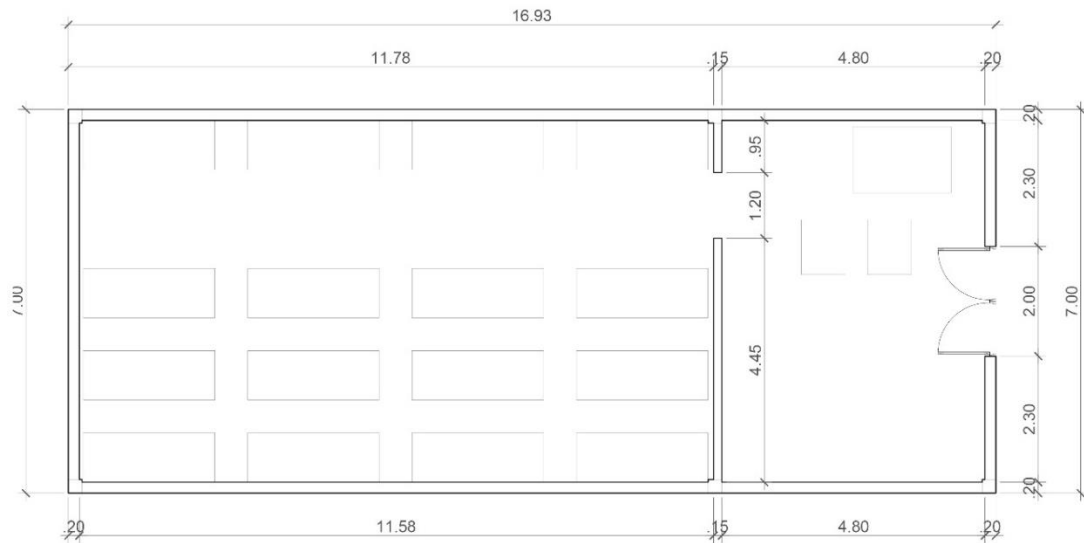
Chorizo Precocido x 10 und.

Hot Dog - 500 gr.
Hot Dog - 1 kg
Hot Dog -300 gr.
Hot Dog de Pollo - 1 Kg
Hot Dog De Pollo x 3 unid.
Jamón Ingles x 85 gr
Jamón Pizza x 3 kg
Jamonada Pollo x unid. 90
Jamonada Pollo x3
Mortadela x 100 Gr.-E
Salchicha Roja R
Súper Hot Dog
Testa x 100 Gr -E
Tocino Ahumado 1/2
Tocino AHUMADO x 90

Lo antes mencionado se sustenta al aplicar el análisis ABC, por mes el cual podemos mencionar que tomando en consideración el movimiento de productos por mes podemos reflejar lo siguiente:

A continuación, en la figura 02, se presenta la distribución del almacén de la empresa distribuidora de embutidos, donde se presenta la distribución en su etapa original antes de la nueva propuesta de mejora de la gestión de almacenes, esta distribución se encuentra ampliada en el anexo 03.

Figura 2: Distribución de planta almacén de la empresa distribuidora de embutidos



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, se muestra la relación que existe entre las causas del Ishikawa y las preguntas que se encuentran en el Anexo XX. Esta relación se da, manteniendo la generación de Medición, Mano de Obra y Método con las cuales se ha clasificado.

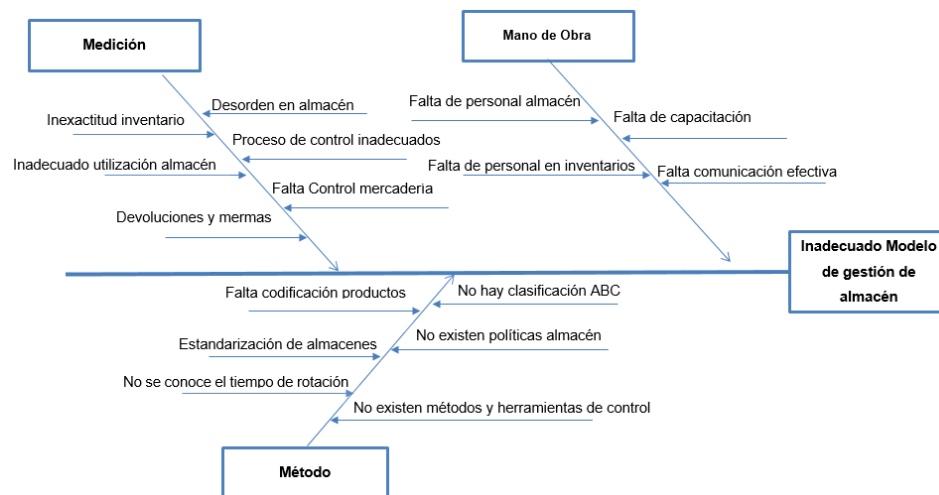
Tabla 3: Relación entre el diagrama Ishikawa y 22 preguntas realizadas al personal de almacén

	Causa	Pregunta				
MEDICION	Inexactitud inventario	1	5			
	Inadecuado utilización almacén	9	16			
	Devoluciones y mermas	19	20			
	Desorden en almacén	3	4	13	14	16
	Proceso de control inadecuados	4	13			
	Falta Control mercadería	4	5	11		
MANO OBRA	Personal desmotivado					
	Falta de personal en inventarios	17	18			
	Falta de personal almacén	17				
	Falta de capacitación	10				
MÉTODO	Falta codificación productos	11	12	14	15	
	No se conoce el tiempo de rotación	2				
	No hay clasificación ABC	1	21			
	Estandarización de almacenes	11	12	14	15	
	No existen políticas almacén	11	12	14	15	
	No existen métodos y herramientas de control	12	14			

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, se presenta el diagrama Ishikawa, el cual se genera por la entrevista que se realiza al jefe de almacén de la distribuidora de embutidos, y se muestra en la figura 03. Este diagrama se sustenta con la aplicación del Anexo 02, comparación de las respuestas de los entrevistados.

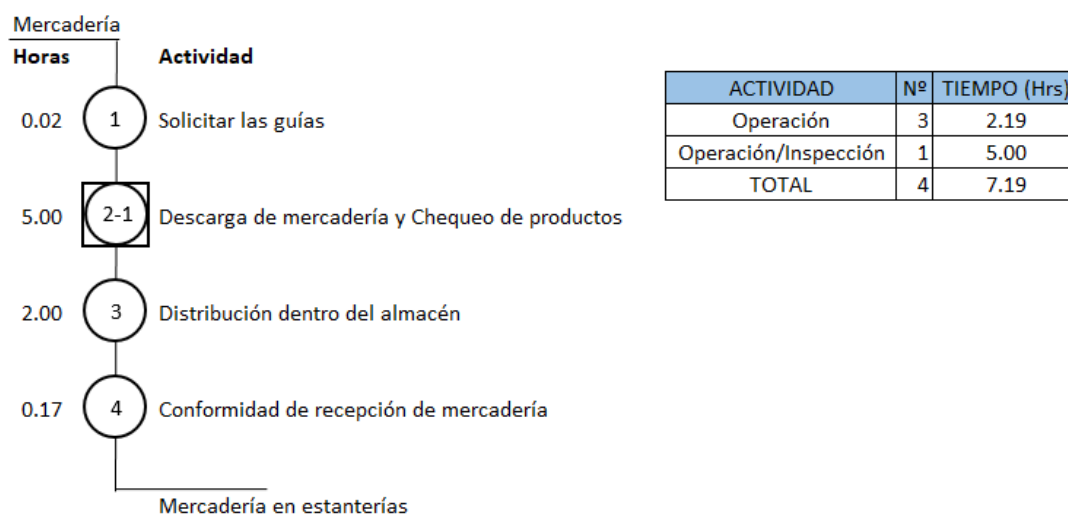
Figura 3:Diagrama Ishikawa – Inadecuado Modelo de gestión de almacén



Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, se presenta el diagrama de proceso de descarga de productos de la empresa distribuidora de embutidos en la figura 04, el cual tiene una duración total de 7.19 hrs. y cuenta con 3 actividades de tipo operación y 01 actividad Operación/Inspección. Esta información fue confidencial por la empresa y analizada por el suscrito.

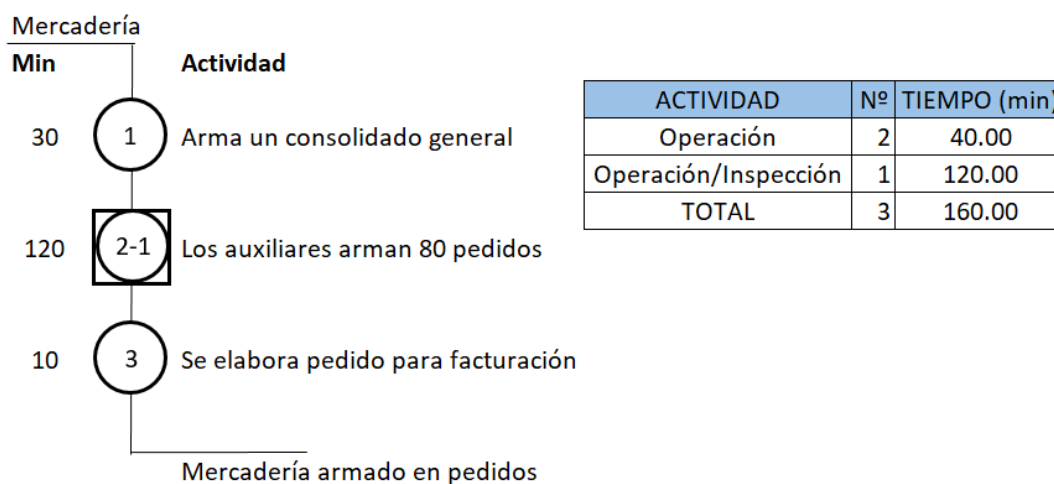
Figura 4:Diagrama de Procesos – Descarga de productos



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se presenta el diagrama de armado de pedidos de productos de la empresa distribuidora de embutidos en la figura 05, el cual tiene una duración total de 160 minutos y cuenta con 2 actividades de tipo operación y 01 actividad Operación/Inspección.

Figura 5:Diagrama de Procesos – Armado de pedidos



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, al aplicar la entrevista en profundidad de acuerdo a nuestra operacionalización de las variables, hemos determinado que se tiene 02 categorías y 03 sub categorías.

Sub Categoría: INVENTARIO

- No lleva un control de inventarios.
- Existen devoluciones de mermas
- Existe una falta de control de productos
- En épocas falta personal para los inventarios.
- Los operarios no cuentan con capacitaciones.
- No aplican técnicas, ni herramientas para controlar la rotación de los productos.

Sub Categoría: ALMACENES

- Inadecuada utilización del almacén.
- Existe un desorden del almacén.
- Los procesos del almacén no están estandarizados.
- En épocas, falta personal en el almacén.
- Falta codificación de productos.
- No existen políticas del almacén.

Sub Categoría: ENTREGA COMPLETA

- Los requerimientos no cubren los pedidos en épocas falta personal.
- Se tiene una efectividad el 89% en entrega de pedidos.
- Existe inconvenientes en que no llegan los pedidos a la hora pactada con el cliente.
- No se aplican técnicas dentro del almacén.

Indicadores de gestión de almacenes.

En el almacén de la empresa Distribuidora de embutidos, se manejan 107 productos por lo general. Por lo que se procederá a calcular los indicadores de inventarios y almacenes.

Número de veces del inventario que rota

Se realizó un análisis de Rotación de los productos de un mes, bajo el criterio de Análisis ABC y en total fueron 9 productos lo que más rotan por mes y fue comparado con la valorización de todos los productos del almacén, se tomó en consideración el criterio del 80% de Pareto, es decir la Clase A de los productos, el cual nos dio el siguiente resultado:

$$\frac{\text{Costo de lo vendido}}{\text{Inventario promedio}} = \frac{690,981.85 \text{ soles}}{336,015.68 \text{ soles}} = 2.06 \text{ veces por mes}$$

El resultado es que existe una rotación de los productos de la clase A de 2 veces por mes aproximadamente.

Exactitud del inventario

El jefe del almacén manifiesta en la entrevista en profundidad, pregunta 9, que por el apuro envían un producto por otro, eso genera distorsión en los inventarios.

Costo por unidad almacenada

Este indicador calcula el manejo de unidades por mes en función a los gastos operativos del almacén, así tenemos:

$$\frac{\text{Costo de operación del almacén}}{\text{Total de unidades despachadas}} = \frac{10,000 \text{ soles}}{332,977.10 \text{ kgs}} = 0.03 \frac{\text{soles}}{\text{Kg}}$$

Este resultado indica que el costo por kilogramo despachado mensual es de 0.03 soles/Kg.

Costo por metro cuadrado

Este indicador permite conocer el valor de mantener un metro cuadrado del almacén.

$$\frac{\text{Costo total operativo de la bodega}}{\text{Total del área de almacenamiento}} = \frac{10,000.00 \text{ soles}}{119.00 \text{ m}^2} = 84.03 \frac{\text{soles}}{\text{m}^2}$$

Indicadores de disponibilidad de productos.

Porcentaje de cumplimiento de despacho.

Nos permite conocer el % de pedidos que son entregados a tiempo. Esto se manifiesta en la entrevista al jefe de almacén que manifiesta un 89% de entrega de pedidos.

Nivel de entrega completa.

Este indicador controla la cantidad de pedidos completos, conociendo la efectividad de los despachos entregados a los clientes. Esto lo compararemos con el análisis ABC de los productos que más rotan y la valorización de mi inventario vendido en su totalidad clase A.

V. Propuestas:

5.1. Diseño de la propuesta

En la tabla 04 se presenta el resumen de los métodos a utilizar en la propuesta de mejora en la gestión de almacenes de la Distribuidora de embutidos.

Tabla 4: Métodos a utilizar en la mejora propuesta.

Dimensión	Métodos
Gestión de inventario	Clasificación ABC por rotación y valor
	Capacitación: Control de inventarios
	Uso de código de barras.
Gestión de almacenes	Modelo de almacenamiento ordenado por el Análisis ABC
	Layout de almacén - Método ABC
Disponibilidad de insumos	Capacitaciones de análisis ABC y Control y Distribución de productos.

Fuente: Elaboración propia

Propuesta 1: Sistema de revisión y control de inventarios, clasificación ABC

Criterio de utilización – Valor de los productos.

Este criterio toma en cuenta mediante datos históricos, el valor por utilización de cada uno de los productos y en base a la regla de decisión que la determina la siguiente tabla, en donde se asigna una clase específica a un grupo determinado de productos, el cual se muestra en la tabla 05.

Tabla 5: Regla de decisión para el criterio utilización y valor.

Clasificación	Regla de decisión
A	Productos cuyo valor en utilización es hasta un monto de S/. 555,974.02, con un total de 23 productos.
B	En la categoría B pertenecen los productos cuyo valor en utilización es máximo S/. 7,923.56 y mínimo S/. 1,871.60, con un total de 26 productos.
C	En la categoría C pertenecen los productos cuyo valor en utilización es máximo S/1,834.30 y mínimo S/. 14.00, con un total de 58 productos.

Fuente: Elaboración propia.

Criterio de utilización – Rotación de los productos.

Este criterio toma en cuenta mediante datos históricos, la rotación de los productos de cada uno por mes está en base a cuanto se compra por mes la regla de decisión que la determina la siguiente tabla, en donde se asigna una clase específica a un grupo determinado de productos, el cual se muestra en la tabla 06.

Tabla 6: Regla de decisión para el criterio por rotación de producto por mes.

Clasificación	Regla de decisión
A	Productos cuyo valor en utilización es hasta un monto de S/. 336,015.68, el intervalo de kg es de [7,060 – 76,590] con un total de 9 productos.
B	En la categoría B pertenecen los productos cuyo # de unidades es con un intervalo en Kgs. De [1,230 – 6600], con un total de 19 productos.
C	En la categoría C pertenecen los productos cuyo # de unidades es con un intervalo en Kgs. De [2 – 1,190], con un total de 79 productos.

Fuente: Elaboración propia.

Propuesta 2: Uso de código de barras

Es un dispositivo portátil, que por medio de la tecnología láser puede capturar datos codificados en el código; su funcionamiento inicia con la lectura de la información contenida en el código, la cual es capturada para ser transmitida en forma numérica (reconoce la simbología con la que funciona el código de barras), al sistema que se encargará de realizar el proceso de datos obtenidos para transfórmalos en información y luego ser transmitidos a la computadora por un cable.

La empresa de Distribuidora de embutidos, utilizará una lectora de código de barras – dispositivo láser tipo pistola, permitiéndole así la lectura de códigos en la mercadería en cualquier tipo de superficie, a una distancia máxima de 20 cm.

Es un código basado en la representación de un conjunto de líneas paralelas de distinto grosor y espaciado que en su conjunto contienen una determinada información, es decir, las barras y espacios del código representan pequeñas cadenas de caracteres. De este modo, el código de barras permite reconocer rápidamente un artículo de forma única, global y no ambigua en un punto de la cadena logística y así poder realizar inventario o consultar sus características asociadas.

Para nuestro caso usaremos el Code 39 que es un código de barras capaz de representar letras mayúsculas, números y algunos caracteres especiales, como el espacio. Posiblemente, el inconveniente más grave de este código es su baja densidad de información pues se requiere más espacio para codificar datos en Code 39 que, por ejemplo, en Code 128. Esto significa que resulta dificultoso etiquetar objetos demasiado pequeños con este código. A pesar de eso, este código es ampliamente utilizado y puede ser interpretado por casi cualquier lector de códigos de barras.

Propuesta 3: Layout de almacén – Método ABC

Se puede tener 02 propuestas ya que, al utilizar el Método ABC, se está utilizando 02 criterios, por valorización de los productos en el almacén y por rotación de los productos. Si se utiliza el criterio por valorización de los productos en el almacén, tendremos un total de 21 productos que hacen el 80 %, los cuales son:

Cabanossi x 6 Unid.

Chorizo P/C x 125 Gr.

Chorizo P/C C-32 x 4 Unid.

Chorizo Parr. P/C x 1 und.

Chorizo Parr. P/C x 2 und.

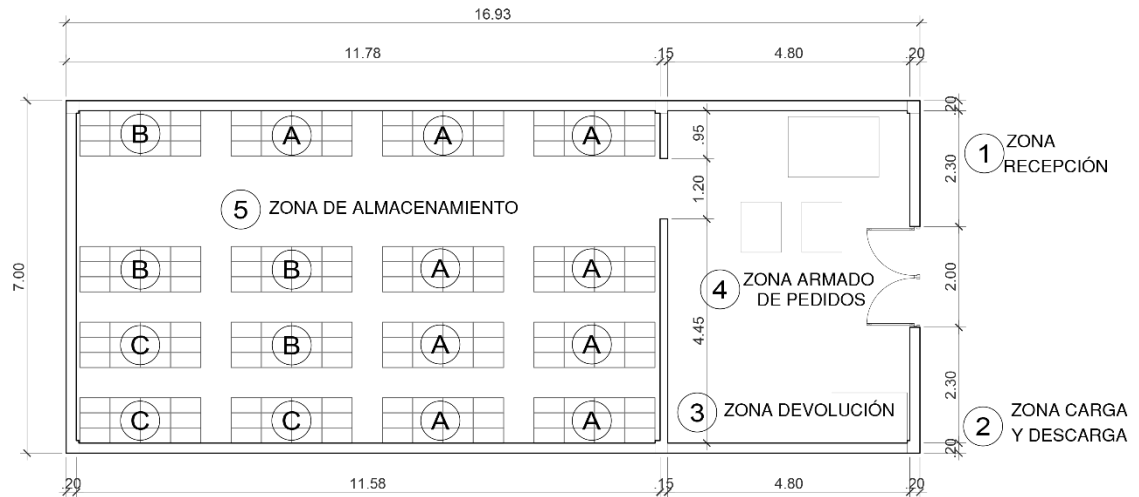
Chorizo Precocido x 10 und.
Hot Dog - 500 gr.
Hot Dog - 1 kg
Hot Dog -300 gr.
Hot Dog de Pollo - 1 Kg
Hot Dog De Pollo x 3 unid.
Jamón Ingles x 85 gr
Jamón Pizza x 3 kg
Jamonada Pollo x unid. 90
Jamonada Pollo x3
Mortadela x 100 Gr.
Salchicha Roja
Súper Hot Dog
Testa x 100 Gr -E
Tocino Ahumado 1/2
Tocino AHUMADO x 90

Si se utiliza el criterio por rotación de los productos en el almacén, tendremos un total de 9 productos que hacen el 80 %, los cuales son:

Chorizo Parr. P/C x 1 und.
Chorizo Parr. P/C x 2 und.
Hot Dog De Pollo x 3 unid.
Jamón Ingles x 85 gr
Jamonada Pollo x unid. 90
Mortadela x 100 Gr.-E
Salchicha Roja
Súper Hot Dog
Tocino Ahumado 1/2

En tal sentido se presenta la distribución mediante el Análisis ABC en las figuras 06.

Figura 6: Distribución de los productos mediante el análisis ABC



Fuente: Elaboración propia

Propuesta 4: Capacitaciones.

Con la finalidad de lograr el cumplimiento de diseño desarrollado, se programa un plan de capacitación implantando los conocimientos bases y necesarios sobre la gestión de inventarios y almacenes buscando así obtener una mejor disponibilidad de productos para lo cual se ejecuta lo siguiente:

Objetivos específicos.

- ✓ Generar los conocimientos bases desarrollando habilidades y preparación para el manejo correcto de los formatos y registro en el sistema.
- ✓ Estandarizar los diseños desarrollados en la implementación.
- ✓ Lograr que el personal se desarrolle activamente en el desarrollo de sus funciones.

Metas.

- ✓ Capacitar en un 100% sobre el desarrollo y la actualización continua de código de barras.
- ✓ Capacitar en un 100% sobre los métodos de rotación, clasificación de ABC, entre otros.

Temas

- ✓ Clasificación ABC
- ✓ Sistema de códigos de barras
- ✓ Flujo-gramas de los procesos

- ✓ Método FIFO

Recursos

- ✓ Personal: La capacitación está enfocada a todo el personal involucrado en los procesos logísticos que desarrolla la empresa, es por lo que la asistencia es obligatoria del personal.
- ✓ Materiales: Manual, computadoras, kits de útiles, refrigerios y fichas de control de asistencia.

Horario.

- ✓ Para no interrumpir con el desarrollo de actividades en su día laboral, se programa las capacitaciones en apertura, que sería de 18:00 hrs. a 21:00 hrs., de los cuales se divide en 120 minutos de capacitación y 60 minutos de examen sobre los conocimientos adquiridos en el desarrollo, por lo que los temas serán sencillos, claros y de fácil entendimiento.
- ✓ La capacitación directamente del sistema se dará solamente al jefe de almacén y el gerente del grupo, puesto que son puntos importantes que desarrollar para el buen funcionamiento de las gestiones, por lo que se dará en el último día de la semana de capacitación.

Cronograma de capacitación.

- ✓ De acuerdo a la importancia que tienen los temas a tratar, la capacitación se desarrollara en forma bimestral, para la actualización de la información, durante un año, lo cual se muestra en la tabla 07.

Tabla 7: Cronograma de Capacitaciones - Bimestral

Cronograma de capacitación bimestral Distribuidora de Embutidos					
Día	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
Tema	Flujograma	Método FIFO	ABC del almacén	Inventarios y ABC	Sistema de códigos de barra
Participantes	Colaboradores y jefe de almacén	Colaboradores y jefe de almacén	Colaboradores y jefe de almacén	Colaboradores, jefe de almacén y asistente de logística	Jefe de almacén y asistente de logística
Charla	6:00 p. m.	6:00 p. m.	6:00 p. m.	6:00 p. m.	6:00 p. m.
Evaluación	06:45 a 7:15 pm	06:45 a 7:15 pm	06:45 a 7:15 pm	06:45 a 7:15 pm	06:45 a 7:15 pm

Fuente: Elaboración propia

5.2. Presupuesto del Diseño de la propuesta

A continuación, se presenta el Presupuesto del Diseño de la propuesta de mejora de la gestión de almacenes, como se puede apreciar en la tabla 08:

Tabla 8: Presupuesto del diseño de la propuesta.

	Cantidad	Unidad de Medida	Precio Unitario	Total, Inversión
Inversión de Diseño código de barras				
Lectora de códigos de barra	2	Und.	S/. 200.00	S/. 400.00
Impresora de etiquetas	1	Und.	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00
Laptop	1	Und.	S/. 3,500.00	S/. 3,500.00
Costo de Instalación Software	1	Und.	S/. 1,300.00	S/. 1,300.00
Etiquetas de códigos de barra	5000	Und.	S/. 3.50	S/. 17,500.00
Inversión de capacitaciones				
Flujograma	1	Und.	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
Método FIFO	1	Und.	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
ABC del almacén	1	Und.	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
Inventarios y ABC	1	Und.	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00
Sistema de códigos de barra	1	Und.	S/. 5,000.00	S/. 5,000.00

S/. 22,500.00

Fuente: Elaboración propia

VI. Discusión

La investigación tuvo como propósito demostrar que en base un diseño de mejora en la gestión de almacenes en Distribuidora de Embutidos, se aumentará a un 95% el nivel de disponibilidad de productos, gracias al uso de código de barras, igual como manifiesta Correo y León (2020), el cual mejora con su tesis la disponibilidad de existencias al 92%, utilizando esta tecnología, esto también coincide su opinión con Becerra (2017).

Por otro lado, Intor (2018), propone utilizar un sistema de control de existencias con la ayuda de una nueva distribución layout del almacén utilizando un análisis ABC, lo cual esto es lo que hemos realizado y capacitado a nuestros colaboradores del almacén y poder incrementar la disponibilidad de las existencias.

Garzón (2015), indica que, al implementar un modelo de control de inventarios en un almacén, fue posible aumentar la disponibilidad de un 85.47% a un 94.53%, lo cual esa es nuestra meta de incrementar la disponibilidad, utilizando las Tics y mantener capacitados a nuestros colaboradores de nuestro almacén.

Por su parte, Arrieta y Guerrero (2013), manifiesta que no mantiene una estabilidad en la disponibilidad d productos, por lo que se mantiene altos niveles de inventarios, por nuestra parte el uso de tecnologías de información como el uso de código de barras y las capacitaciones, nos ayudan a reducir los tiempos de la carga y descarga de los productos y la entrega de pedidos que usualmente tenemos en nuestra empresa de distribución de embutidos.

Según manifiestan Peña y Silva (2016), se vale de modelos matemáticos, lo mismo que nuestra investigación nos valemos del Modelo ABC, para medir la rotación y valorización de un almacén.

Por otro lado, (Durán, 2017), indica que el diseño del modelo de gestión se basa en la falta de stocks y se debe evitar los saldos negativos, con el análisis ABC para medir la rotación mensual de los productos, se realizó una nueva distribución de productos, para ver los productos que no tienen movimiento y evitar su fecha de vencimiento.

Así mismo, Ramírez y Gómez (2020), identifica una mala gestión en el almacén, lo mismo nos pasó dentro de nuestra empresa por lo que se presentó una nueva distribución layout, la cual se identificó los productos que más rotan para tener su disponibilidad cerca de los accesos de las puertas.

Por otro lado, Cerdán y Guillén (2020), sustentan que se presentó un diseño de políticas de inventario, clasificación ABC, distribución interna de almacén, codificación de ubicaciones y productos, lo mismo se realizó en el desarrollo de la tesis, lo cual nos llevó a utilizar la

tecnología de código de barras para poder agilizar más los procesos y no generar cuellos de botella.

Cabrera (2019), manifiesta que se diagnosticó la situación actual de la empresa observando de una manera directa el estado actual, posteriormente se hizo el diseño de almacenes e inventarios y por último se concluye proponer un diseño de almacenes e inventarios. Esto fue imitado por la investigadora, ya que se realizó un diagnóstico mediante una entrevista en profundidad a los colaboradores del almacén y se diseñó un Ishikawa que permite ver las causas que generan un inadecuado modelo de gestión del almacén.

Por su parte Cruz (2020), sustenta que, al incorporar un sistema de control logístico, se puede estandarizar indicadores, lo que nuestra investigación dentro de la matriz de consistencia se utilizan 06 indicadores, los cuales se deben de tener en conocimiento día a día para mejorar la gestión del almacén y por ello la disponibilidad de productos.

Macizo y Álvarez (2018) presenta en su investigación el desarrollo de un modelo de gestión de inventarios basado en el modelo EOQ con uso del método de clasificación ABC, esto para resolver la gestión empírica de aprovisionamiento y se determinó el nivel de cumplimiento de buenas prácticas en la gestión de almacén para mejorar las actividades realizadas. Nosotros podemos mantener estas buenas prácticas, manteniendo a nuestros colaboradores capacitándolos periódicamente y si fuera posible incentivándolos.

VII. Conclusiones

- Según el diagnóstico realizado se concluye que existe un inadecuado modelo de gestión de almacén.
- Se determinó la propuesta de mejora de gestión de almacenes y se propuso utilizar el análisis ABC bajo el criterio de rotación, se presentó un nuevo layout o distribución del almacén mediante el uso del modelo ABC, además se presentó el uso del código de barras para disminuir los tiempos en los procesos de almacén. Por lo tanto, con la nueva propuesta de capacitaciones a nuestros colaboradores en el almacén de forma periódica se complementará el uso de las buenas prácticas en el almacén
- Se presupuestó la mejora de la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de los productos de la empresa, el cual asciende un total de S/. 22,500.00 soles.

VIII. Recomendaciones

- Revisar periódicamente los indicadores propuestos en el presente trabajo de investigación para poder verificar si se está cumpliendo con una eficiente gestión de inventarios y disponibilidad de productos.
- Mantener las capacitaciones a los colaboradores del almacén y verificar si se está realizando buenas prácticas de almacén, en unión de las técnicas recomendadas.
- Mantener en práctica las técnicas y las tecnologías de la presente investigación, para poder mantener el nivel operativo del almacén e incrementar satisfacción del cliente.
- Verificar periódicamente la rotación de los productos para ver si se mantiene la lista de productos recomendados en la presente investigación.
- Contratar estibadores para la descarga de productos, eso logrará reducir tiempos y oxigenar a los colaboradores del almacén.

IX. Lista de Referencias.

- Agüero, L., & Urquiola, I. &. (2015). Propuesta de procedimiento para la gestión de inventarios. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1502/v15n2a2.htm>
- Anaya, J. (2008). *Almacenes - Análisis, diseño y organización*. Madrid: ESIC.
- Arrieta, J., & Guerrero, F. (2013). Propuesta de mejora del proceso de gestión de inventario y gestión del almacén para la empresa FB soluciones y servicios S.A.S. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/733>
- Becerra, K. P. (2017). Implementación de las TIC'S en la gestión de inventario dentro de la cadena de suministro. *Revista De Iniciación Científica*. Obtenido de <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/ric/article/view/1696>
- Cabrera, M. (2019). Diseño de un sistema de gestión almacenes e inventarios, para mejorar la disponibilidad de insumos en la empresa constructora Challamayo Ingenieros S.R.L. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21625>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cerdán, W., & Guillén, L. (2020). Diseño de un modelo de gestión de inventarios para mejorar la disponibilidad de materiales e insumos en la empresa Dial Constructores S.R.L. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24283>
- Chase, R., Jacobs, R., & Aquilano, J. (2014). *Administración de Operaciones, Producción y Cadena de Suministros*. México: Mc Graw Hill.
- Comercio. (24 de 08 de 2016). 3 países de la región lideran inversión en gestión de almacenes. pág. 01. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/3-paises-region-lideran-inversion-gestion-almacenes-251093-noticia/>
- Correa, C., & León, J. (2020). Diseño de una mejora en la gestión de inventarios y almacenes para incrementar la disponibilidad de existencias en la empresa Perú Cheese S.R.L. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15070>
- Cruz, L. (2020). Diseño de un sistema de gestión logística para optimizar la disponibilidad de los insumos en la empresa Corpáce Ingeniería y Servicios Generales S.R.L. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24840>
- Durán, J. (2017). Validación de un modelo de gestión basado en la logística para la empresa CONAUTO C.A. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1960/1/76475.pdf>
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Madrid: Marge Books.
- Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Madrid: Marge Books.

- Garzón, J. (2015). Diseño de un modelo de gestión y control de inventarios caso de estudio Distribuidora de productos de consumo masivo en la ciudad de Ibagué. Obtenido de <http://revistas.sena.edu.co/index.php/RVI/article/download/386/409>
- Hernandez R., F. C. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Mc Graw Hill.
- Heyzer, R. &. (2014). *Dirección de la Producción y de Operaciones*. Madrid: Pearson Educación.
- Intor, Y. (2018). Diseño de un sistema de gestión de inventarios y almacenes y su influencia en la disponibilidad de insumos en la empresa Camusa. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13678>
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, K. (2013). *Administración de Operaciones*. México: Pearson Educación.
- Macizo, N., & Álvarez, M. (2018). Propuesta de mejora en la gestión de inventarios y almacén utilizando modelos cuantitativos de inventario y metodología 5S en una empresa del sector de servicios de ingeniería eléctrica y telecomunicaciones. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15267>
- Nahamias, S. (2014). *Análisis de la Producción y las Operaciones*. México: Mc Graw- Hill / Interamericana Editores.
- Peña, O. &. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655389>
- Peña, O., & Silva, R. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99345727003.pdf>
- Perdiguero, M. (2017). *Diseño y organización del almacén: UF0926*. Madrid: IC Editorial.
- Pérez, M. (2014). *Almacenamiento de materiales: cómo diseñar y gestionar almacenes optimizando todos los recursos de los procesos logísticos*. Madrid: Marge Books.
- Ramírez, J., & Gómez, O. (2020). Propuesta de optimización para el mejoramiento de la gestión de inventarios caso de estudio: almacén de mantenimiento del hospital de la Universidad Nacional. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/636>

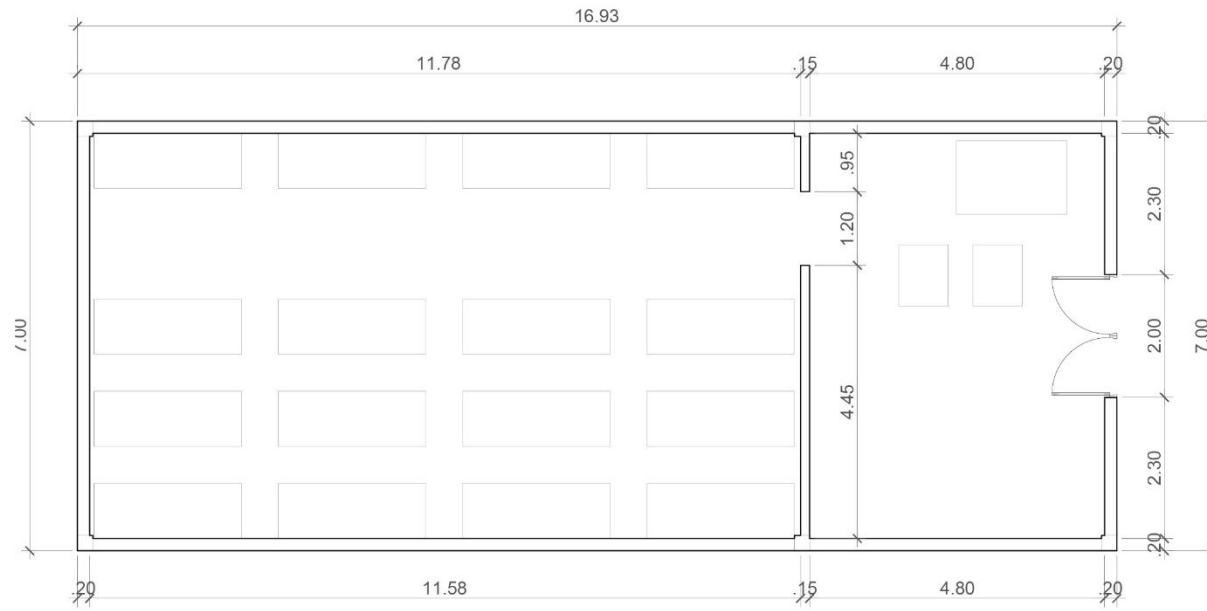
ANEXO 2 - INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LOS ENTREVISTADOS EN ALMACÉN

Gestión de almacenes						
	Entrevistado 1: Jefe de Almacén	Entrevistado 2: Asistente de Logística	Entrevistado 3: Asistente de Almacén	Entrevistado 4: Asistente de Almacén	Entrevistado 5: Asistente de Almacén	Entrevistado 6: Asistente de Almacén
Inventario						
1. ¿Qué nivel de conocimientos tiene Ud. sobre rotación de productos?	Por la experiencia que he tenido en otras empresas conozco el FIFO y en base a eso realizo las coordinaciones diarias con los operarios del almacén.	Ninguna	He tenido experiencia en otros trabajos y me enseñaron que lo primero que entra es lo primero que sale.	En otros almacenes me dijeron, todo lo que llega sale primero.	Ninguno	Aún no he recibido esa información
2. ¿Considera Ud. que el tiempo de rotación de los productos es constante?	No todos tienen la misma rotación, tenemos productos que se venden más rápidos que otros y a esos les damos mayor rotación.	Algunos si algunos no.	Más o menos..	Si	Si	Me parece que sí
3. ¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema del almacén?	Muchas veces tenemos diferencias, lo que nos genera pérdida de tiempo, porque tenemos que echarnos a buscar y encontrarlos.	Deficiente	A veces se confunden los productos.	Ninguna	Desconozco	Me parece un poco desordenado comparado con otros trabajos anteriores.
4. ¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema de inventario?	Los inventarios son tomados por la asistente de logística, Ella es quien se encarga de ese tema. Pero tenemos incomodidad por parte de los operarios de almacén, ya que e después de tomar el inventario tienen que armar los pedidos y eso genera mucho tiempo y después por la tarde debemos recibir cámara.	Falta información	Mucho nos demoramos.	Nos demoramos al contar los productos	Mucho nos demoramos	Debería hacerse más temprano para evitar que nos retrasemos en el armado de pedidos.
5. ¿Se realizan inventarios periódicamente, cada cuánto tiempo?	Si, son semanalmente, todos los lunes.	Si, los lunes	Todos los lunes	Si, los días lunes.	Si, los lunes	Semanalmente
6. ¿Se realizan en el tiempo correcto los ingresos al sistema de los productos recepcionados?	Tengo entendido que sí, como le dije antes todo eso lo ve la asistente de logística.	Sí	Eso no sé,	Eso no sé cómo se hace.	Eso no nos comunica	Eso no lo sé

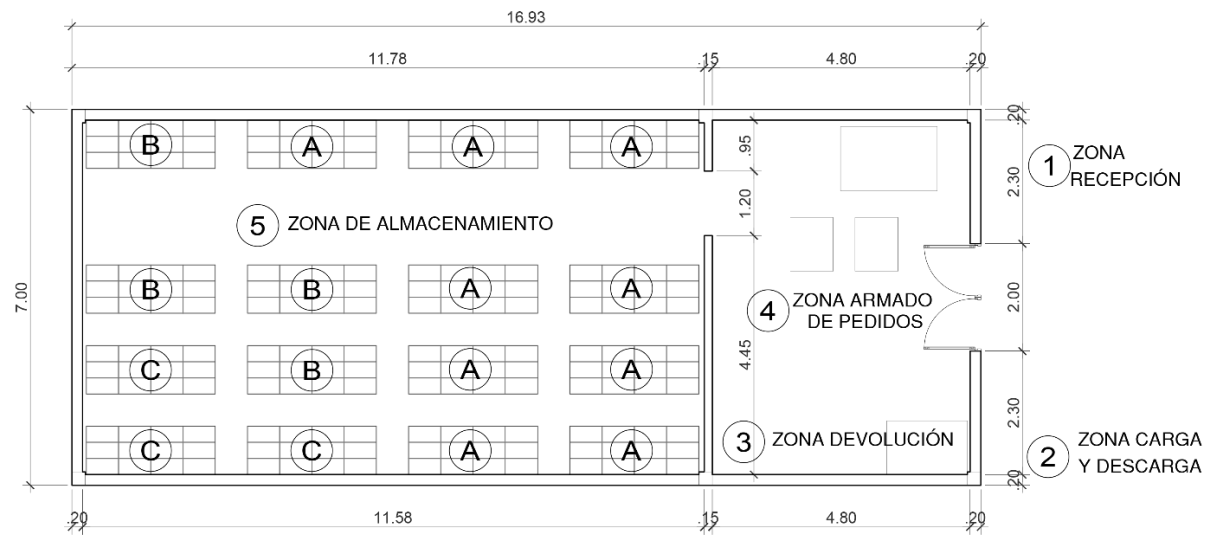
Gestión de almacenes						
		Entrevistado 2: Asistente de Logística	Entrevistado 3: Asistente de Almacén	Entrevistado 4: Asistente de Almacén	Entrevistado 5: Asistente de Almacén	Entrevistado 6: Asistente de Almacén
Almacén	Entrevistado 1: Jefe de Almacén					
7. Según su experiencia laboral en la empresa, ¿Cuáles son los procesos que considera Ud. podrían mejorarse en cuanto a la gestión de inventarios y almacenes?	Nosotros empezamos con la recepción de productos que llega de nuestro proveedor los días lunes y jueves, esos días salimos muy tarde porque no nos alcanza el tiempo, nos falta manos, la descarga el muy lenta porque los carros son largos y al jalar los productos también nos genera demora, luego la distribución de los productos dentro del almacén es otra demora por lo mismo y después de recepcionar, descargar y distribuir los productos en cámara viene el armado de pedido, ya la gente se encuentra cansada a veces se confunde de productos y luego se generan los rechazos por parte clientes	No hay control ni seguimiento por parte del área de almacén a sus procesos de armado de	Podemos mejorar la descarga con más gente	Podemos mejorar en el armado de pedido, pero se tiene que capacitar al personal	En la descarga nos demoramos mucho, al armar pedidos.	Más gente para contar más rápido en los inventarios y en la descarga también nos falta manos para avanzar.
8. ¿Qué opinión tiene sobre los procesos que se dan en el almacén?	En la recepción, verificamos los productos mediante una guía de transporte, eso es rápido. La descarga se realiza por jabas, todos los productos vienen en jabas, nosotros ya sabemos cuantas unidades de cada producto vienen en ellas, algunos productos se pesan. Pero se emplea demasiado tiempo a veces nos demoramos entre 6 a 7 horas. La distribución o ubicación de los productos en almacén, cada producto tiene un lugar asignado, pero por el volumen de algunos productos tenemos que acomodarlos donde hay espacio, sin mantener el lugar asignado. En el armado de pedidos, todos tenemos que ser muy rápidos para poder avanzar y a veces no tenemos el producto para atender por falta de stock, no se da siempre, pero si pasa.	Al ser los procesos de manera manual, se tiene que esperar algún reclamo por parte de los clientes para recién	Todo eso lo ve el jefe de almacén.	Desconozco ese tema.	Para realizar todo nos falta tiempo.	No tengo detallado todos los procesos, pero la descarga en muy lenta, nos falta gente, en la ubicación de productos por el apuro a veces lo dejamos desordenado y luego nos demoramos ubicarlos.
9. ¿Existen Problemas en el almacén?	Como te comentaba antes con el afán de avanzar realizamos las cosas rápidas y eso genera muchas veces errores, como es enviar un producto por otro o no enviarlo.	Mucho desorden, genera demoras a la toma de inventarios	Salimos muy tardes	Sí, a veces no arman bien los pedidos.	Sí, a veces confundimos con los productos y luego tenemos que buscar el pedido para	Sí, mucho desorden genera demoras y errores al armar los pedidos.
10. ¿Están capacitado sus operarios para manejar su almacén?	Aún no	No lo sé.	No he recibido capacitación	No	No	No
11. En que se basa para realizar la distribución de productos en el almacén ?	Así lo encontré y no hemos realizado ningún cambio.	Eso lo ve el Jefe de almacén.	Siempre ha estado así.	En base al espacio	No.	Eso lo ve el encargado de almacén..
12. ¿Utiliza las técnicas o herramientas necesarias para la mejor gestión del almacén?	Por experiencia en otros trabajos conozco algunas, pero por el momento no las he podido aplicar.	No es parte de mi función	No.	No.	Ninguna.	No.
13. ¿Qué técnicas utiliza para optimizar el espacio del almacén con respecto a sus productos?	Lo hago en base al espacio.	A veces hago sugerencias	Ninguna.	Ninguna	Ninguna.	Ninguna.
14. ¿Sabe cuánto cuesta el m2 de su almacén?	No	No	No	No	No	No

Disponibilidad de productos						
	Entrevistado 1: Jefe de Almacén	Entrevistado 2: Asistente de Logística	Entrevistado 3: Asistente de Almacén	Entrevistado 4: Asistente de Almacén	Entrevistado 5: Asistente de Almacén	Entrevistado 6: Asistente de Almacén
% de entrega completa						
¿La capacidad del almacén cubre los requerimientos de compra y pedidos a enviar?	El almacén si tiene capacidad pero a veces los requerimientos no cubren los pedidos a enviar, generalmente es ante un feriado largo o un fin de mes.	Eso lo ve el área de almacén.	A veces no nos alcanza y no enviamos todo.	Sí, pero a veces se nos acaba	A veces se acaba antes de que llegue el otro abastecimiento.	Tenemos quiebres de stock
¿Qué porcentaje de pedidos se entregan completos a la fecha correcta?	Tenemos una efectividad entre 89% y 91%	No es parte mi área	Desconozco ese tema	No sé.	Desconozco	Eso no lo veo
¿Qué inconvenientes existen en los requerimientos con respecto al cumplimiento con los plazos de entrega de pedidos?	El inconveniente que se nos presenta habitualmente es no llegar con el pedido a la hora pactada con el cliente, muchas veces nos genera rechazos.	No que veo desde mi área es que a veces envían un producto por otro.	No lo se	Eso no lo sé	Desconozco	Eso no está en mis funciones.
¿Qué metodologías conoce para aplicar dentro de su área para mejorar los procesos?	Por experiencia conozco el fifo pero por falta de tiempo no se aplica como deberíamos	Ninguna.	Lo primero que entra es lo primero que sale.	Lo mismo, todo lo que llega sale primero.	Ninguna	Todavía no conozco.
¿Cree que se podría mejorar la disponibilidad de productos en base a una mejora en la gestión de inventarios y almacenes? Y ¿Por qué?	Sí, porque en otras experiencias laborales contábamos con otros horarios y más personal que facilitaba la gestión de almacén.	Sí, con mayor orden, porque cuando realizo los inventarios productos de la misma familia están en lugares distintos.	Sí, con más gente.	Sí, con más ayudantes, nos quedaría tiempo para revisar.	Sí, con más herramientas podemos avanzar.	Sí, porque a veces no encontramos los productos.

ANEXO 3 – DISTRIBUCIÓN LAYOUT DEL ALMACÉN DISTRIBUIDORA DE EMBUTIDOS



ANEXO 4 – DISTRIBUCIÓN LAYOUT MEDIANTE ANÁLISIS ABC - DISTRIBUIDORA



ANEXO 5

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Milagros Carmen Gamarra Uceda, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado “Propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos en una empresa distribuidora de embutidos en la ciudad de Chiclayo”, elaborado por la Bach., Ana Lourdes Limo Arrasco ; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 05 de abril de 2021.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Milagros Carmen Gamarra Uceda

Cargo Actual: Docente a tiempo completo Facultad de Ciencias Empresariales - USAT

1. DATOS DE LA INVESTIGACION

TÍTULO DE TESIS

“PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ALMACEN PARA INCREMENTAR LA DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE EMBUTIDOS”.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la propuesta de mejora en la gestión de almacén, para incrementar la disponibilidad de productos en una empresa Distribuidora de Embutidos?

OBJETIVO GENERAL

Proponer una propuesta de mejora de la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos en una distribuidora de embutidos Chiclayo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación de la gestión de almacén de una empresa Distribuidora de Embutidos.
- Diseñar la propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos.
- Presupuestar la propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos.

2. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

2.1. Guía de preguntas

Entrevista a profundidad realizada con la finalidad de determinar la situación actual del almacén de una empresa distribuidora de embutidos, con la finalidad de proponer una mejora en la gestión de almacén.

Guía de preguntas

FORMATO DE GUIA DE PREGUNTAS

Objetivo: Identificar el conocimiento sobre el almacén e inventarios de los colaboradores en la Empresa distribuidora de embutidos en la ciudad de Chiclayo.

Instrucciones:

La presente entrevista semi estructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Variable Gestión de almacenes
Dimensión 1: Inventarios
1. ¿Qué nivel de conocimientos tiene Ud. sobre rotación de productos? 2. ¿Considera Ud. que el tiempo de rotación de los productos es constante? 3. ¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema de inventario? 4. ¿Se realizan inventarios periódicamente, cada cuánto tiempo? 5. ¿Se realizan en el tiempo correcto los ingresos al sistema de los productos recepcionados? 6. Según su experiencia laboral en la empresa, ¿Cuáles son los procesos que considera Ud. podrían mejorarse en cuanto a la gestión de inventarios y almacenes?
Dimensión 2: Almacenes
7. ¿Qué opinión tiene sobre los procesos que se dan en el almacén? 8. ¿Existen Problemas en el almacén? 9. ¿Están capacitado sus operarios para manejar su almacén? 10. ¿En que se basa para realizar la distribución de productos en el almacén? 11. ¿Utiliza las técnicas o herramientas necesarias para la mejor gestión del almacén? 12. ¿Qué técnicas utiliza para optimizar el espacio del almacén con respecto a sus productos? 13. ¿Sabe cuánto cuesta el metro cuadrado de su almacén?
Variable Disponibilidad de productos
Dimensión 1: % de cumplimiento de despacho
14. ¿Qué técnicas o herramientas utiliza para la mejora y gestión del almacén? 15. ¿Considera que los productos se encuentran ubicados adecuadamente en el almacén? 16. ¿El proceso de almacenamiento se realiza sin dificultades?
Dimensión 2: % de entrega completa
17. ¿La capacidad del almacén cubre los requerimientos de compra y pedidos a enviar? 18. ¿Qué porcentaje de pedidos se entregan completos a la fecha correcta? 19. ¿Qué inconvenientes existen en los requerimientos con respecto al cumplimiento con los plazos de entrega de pedidos? 20. ¿Qué metodologías conoce para aplicar dentro de su área para mejorar los procesos? 21. ¿Cree que se podría mejorar la disponibilidad de productos en base a una mejora en la gestión de inventarios y almacenes? Y ¿Por qué?

3. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

A continuación, en este segmento se recopila información. sobre el actual estado del almacén.

Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente: Esencial/útil/innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

“Propuesta de mejora en la gestión de almacén para incrementar la disponibilidad de productos en una empresa distribuidora”.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	¿Qué nivel de conocimientos tiene Ud. sobre rotación de productos?	X			
2	¿Considera Ud. que el tiempo de rotación de los productos es constante?	X			
3	¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema del almacén?	X			
4	¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema de inventario?	X			
5	¿Se realizan inventarios periódicamente, cada cuánto tiempo?	X			
6	¿Se realizan en el tiempo correcto los ingresos al sistema de los productos recepcionados?	X			
7	Según su experiencia laboral en la empresa, ¿Cuáles son los procesos que considera Ud. podrían mejorarse en cuanto a la gestión de inventarios y almacenes?	X			
8	¿Qué opinión tiene sobre los procesos que se dan en el almacén?	X			
9	¿Existen Problemas en el almacén?	X			
10	¿Están capacitado sus operarios para manejar su almacén?	X			
11	En que se basa para realizar la distribución de productos en el almacén	X			
12	¿Utiliza las técnicas o herramientas necesarias para la mejor gestión del almacén?	X			
13	¿Qué técnicas utiliza para optimizar el espacio del almacén con respecto a sus productos?	X			
14	¿Sabe cuánto cuesta el metro cuadrado de su almacén?	X			
15	¿Qué técnicas o herramientas utiliza para la mejora y gestión del almacén?	X			
16	¿Considera que los productos se encuentran ubicados adecuadamente en el almacén?	X			
17	¿El proceso de almacenamiento se realiza sin dificultades?	X			
18	¿La capacidad del almacén cubre los requerimientos de compra y pedidos a enviar?	X			
19	¿Qué porcentaje de pedidos se entregan completos a la fecha correcta?	X			
20	¿Qué inconvenientes existen en los requerimientos con respecto al cumplimiento con los plazos de entrega de pedidos?	X			
21	¿Qué metodologías conoce para aplicar dentro de su área para mejorar los procesos?	X			
22	¿Cree que se podría mejorar la disponibilidad de productos en base a una mejora en la gestión de inventarios y almacenes? Y ¿Por qué?	X			

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador.

Dr. / Mg: Milagros Carmen Gamarra Uceda

DNI: 1667566

Especialidad del validador:

Gestión Empresarial

.....

Chiclayo, 05 de abril de 2021.



.....
Firma del Experto Informante.

ANEXO 6

CONTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Fernando Arriola Jiménez, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado “Propuesta de mejora en la gestión de almacén para incrementar la disponibilidad de productos en una empresa distribuidora”, elaborado por la Bach., Ana Lourdes Limo Arrasco ; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 05 de abril de 2021.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mgtr. Fernando Arriola Jiménez
Cargo Actual: Docente

1. DATOS DE LA INVESTIGACION

TÍTULO DE TESIS

“PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA”.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la propuesta de mejora en la gestión de almacén, para incrementar la disponibilidad de productos en una empresa Distribuidora de Embutidos?

OBJETIVO GENERAL

Proponer una propuesta de mejora de la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos en una distribuidora de embutidos Chiclayo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación de la gestión de almacén de una empresa Distribuidora de Embutidos.
- Diseñar la propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos.
- Presupuestar la propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos.

2. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

2.1. Guía de preguntas

Entrevista a profundidad realizada con la finalidad de determinar la situación actual del almacén de una empresa distribuidora de embutidos, con la finalidad de proponer una mejora en la gestión de almacén.

Guía de preguntas

FORMATO DE GUIA DE PREGUNTAS

Objetivo: Identificar el conocimiento sobre el almacén e inventarios de los colaboradores en la Empresa distribuidora de embutidos en la ciudad de Chiclayo.

Instrucciones:

La presente entrevista semi estructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Variable Gestión de almacenes
Dimensión 1: Inventarios
22. ¿Qué nivel de conocimientos tiene Ud. sobre rotación de productos? 23. ¿Considera Ud. que el tiempo de rotación de los productos es constante? 24. ¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema de inventario? 25. ¿Se realizan inventarios periódicamente, cada cuánto tiempo? 26. ¿Se realizan en el tiempo correcto los ingresos al sistema de los productos recepcionados? 27. Según su experiencia laboral en la empresa, ¿Cuáles son los procesos que considera Ud. podrían mejorarse en cuanto a la gestión de inventarios y almacenes?
Dimensión 2: Almacenes
28. ¿Qué opinión tiene sobre los procesos que se dan en el almacén? 29. ¿Existen Problemas en el almacén? 30. ¿Están capacitado sus operarios para manejar su almacén? 31. ¿En que se basa para realizar la distribución de productos en el almacén? 32. ¿Utiliza las técnicas o herramientas necesarias para la mejor gestión del almacén? 33. ¿Qué técnicas utiliza para optimizar el espacio del almacén con respecto a sus productos? 34. ¿Sabe cuánto cuesta el metro cuadrado de su almacén?
Variable Disponibilidad de productos
Dimensión 1: % de cumplimiento de despacho
35. ¿Qué técnicas o herramientas utiliza para la mejora y gestión del almacén? 36. ¿Considera que los productos se encuentran ubicados adecuadamente en el almacén? 37. ¿El proceso de almacenamiento se realiza sin dificultades?
Dimensión 2: % de entrega completa
38. ¿La capacidad del almacén cubre los requerimientos de compra y pedidos a enviar? 39. ¿Qué porcentaje de pedidos se entregan completos a la fecha correcta? 40. ¿Qué inconvenientes existen en los requerimientos con respecto al cumplimiento con los plazos de entrega de pedidos? 41. ¿Qué metodologías conoce para aplicar dentro de su área para mejorar los procesos? 42. ¿Cree que se podría mejorar la disponibilidad de productos en base a una mejora en la gestión de inventarios y almacenes? Y ¿Por qué?

3. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

A continuación, en este segmento se recopila información. sobre el actual estado del almacén.

Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente: Esencial/útil/innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

“Propuesta de mejora en la gestión de almacén para incrementar la disponibilidad de productos en una empresa distribuidora”.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	¿Qué nivel de conocimientos tiene Ud. sobre rotación de productos?	X			
2	¿Considera Ud. que el tiempo de rotación de los productos es constante?	X			
3	¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema del almacén?	X			
4	¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema de inventario?	X			
5	¿Se realizan inventarios periódicamente, cada cuánto tiempo?	X			
6	¿Se realizan en el tiempo correcto los ingresos al sistema de los productos recepcionados?	X			
7	Según su experiencia laboral en la empresa, ¿Cuáles son los procesos que considera Ud. podrían mejorarse en cuanto a la gestión de inventarios y almacenes?	X			
8	¿Qué opinión tiene sobre los procesos que se dan en el almacén?	X			
9	¿Existen Problemas en el almacén?	X			
10	¿Están capacitado sus operarios para manejar su almacén?	X			
11	En que se basa para realizar la distribución de productos en el almacén	X			
12	¿Utiliza las técnicas o herramientas necesarias para la mejor gestión del almacén?	X			

13	¿Qué técnicas utiliza para optimizar el espacio del almacén con respecto a sus productos?	X			
14	¿Sabe cuánto cuesta el metro cuadrado de su almacén?	X			
15	¿Qué técnicas o herramientas utiliza para la mejora y gestión del almacén?	X			
16	¿Considera que los productos se encuentran ubicados adecuadamente en el almacén?	X			
17	¿El proceso de almacenamiento se realiza sin dificultades?	X			
18	¿La capacidad del almacén cubre los requerimientos de compra y pedidos a enviar?	X			
19	¿Qué porcentaje de pedidos se entregan completos a la fecha correcta?	X			
20	¿Qué inconvenientes existen en los requerimientos con respecto al cumplimiento con los plazos de entrega de pedidos?	X			
21	¿Qué metodologías conoce para aplicar dentro de su área para mejorar los procesos?	X			
22	¿Cree que se podría mejorar la disponibilidad de productos en base a una mejora en la gestión de inventarios y almacenes? Y ¿Por qué?	X			

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador.

Mg: Fernando Arriola Jiménez

DNI: 16680013

Especialidad del validador:

Especialista en Logística y Operaciones

.....

Chiclayo, 05 de abril de 2021.



.....
Firma del Experto Informante.

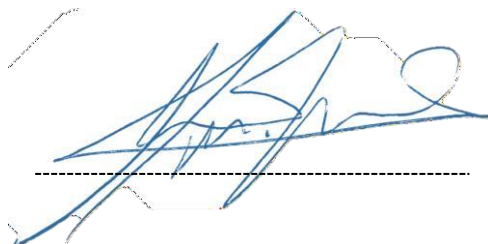
ANEXO 7

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, María Vigo Gálvez, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado “Propuesta de mejora en la gestión de almacén para incrementar la disponibilidad de productos en una empresa distribuidora”, elaborado por la Bach., Ana Lourdes Limo Arrasco ; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 10 de abril de 2021.



Dr./ Mg./Lic. Nombre: MBA. María de las Mercedes Vigo Gálvez

Cargo Actual: Docente Tiempo Completo USAT

1. DATOS DE LA INVESTIGACION

TÍTULO DE TESIS

“PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ALMACÉN PARA INCREMENTAR LA DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA”.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la propuesta de mejora en la gestión de almacén, para incrementar la disponibilidad de productos en una empresa Distribuidora de Embutidos?

OBJETIVO GENERAL

Proponer una propuesta de mejora de la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos en una distribuidora de embutidos Chiclayo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación de la gestión de almacén de una empresa Distribuidora de Embutidos.
- Diseñar la propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos.
- Presupuestar la propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos.

2. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

2.1. Guía de preguntas

Entrevista a profundidad realizada con la finalidad de determinar la situación actual del almacén de una empresa distribuidora de embutidos, con la finalidad de proponer una mejora en la gestión de almacén.

Guía de preguntas

FORMATO DE GUIA DE PREGUNTAS

Objetivo: Identificar el conocimiento sobre el almacén e inventarios de los colaboradores en la Empresa distribuidora de embutidos en la ciudad de Chiclayo.

Instrucciones:

La presente entrevista semi estructurada es de carácter personal y anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Cuestionario semiestructurado

Variable Gestión de almacenes
Dimensión 1: Inventarios
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué nivel de conocimientos tiene Ud. sobre rotación de productos? 2. ¿Considera Ud. que el tiempo de rotación de los productos es constante? 3. ¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema de inventario? 4. ¿Se realizan inventarios periódicamente, cada cuánto tiempo? 5. ¿Se realizan en el tiempo correcto los ingresos al sistema de los productos recepcionados? 6. Según su experiencia laboral en la empresa, ¿Cuáles son los procesos que considera Ud. podrían mejorarse en cuanto a la gestión de inventarios y almacenes?
Dimensión 2: Almacenes
<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Qué opinión tiene sobre los procesos que se dan en el almacén? 8. ¿Existen Problemas en el almacén? 9. ¿Están capacitado sus operarios para manejar su almacén? 10. ¿En que se basa para realizar la distribución de productos en el almacén? 11. ¿Utiliza las técnicas o herramientas necesarias para la mejor gestión del almacén? 12. ¿Qué técnicas utiliza para optimizar el espacio del almacén con respecto a sus productos? 13. ¿Sabe cuánto cuesta el metro cuadrado de su almacén?
Variable Disponibilidad de productos
Dimensión 1: % de cumplimiento de despacho
<ol style="list-style-type: none"> 14. ¿Qué técnicas o herramientas utiliza para la mejora y gestión del almacén? 15. ¿Considera que los productos se encuentran ubicados adecuadamente en el almacén? 16. ¿El proceso de almacenamiento se realiza sin dificultades?
Dimensión 2: % de entrega completa
<ol style="list-style-type: none"> 17. ¿La capacidad del almacén cubre los requerimientos de compra y pedidos a enviar? 18. ¿Qué porcentaje de pedidos se entregan completos a la fecha correcta? 19. ¿Qué inconvenientes existen en los requerimientos con respecto al cumplimiento con los plazos de entrega de pedidos? 20. ¿Qué metodologías conoce para aplicar dentro de su área para mejorar los procesos? 21. ¿Cree que se podría mejorar la disponibilidad de productos en base a una mejora en la gestión de inventarios y almacenes? Y ¿Por qué?

RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

A continuación, en este segmento se recopila información. sobre el actual estado del almacén.

Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente: Esencial/útil/innecesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

“Propuesta de mejora en la gestión de almacenes para incrementar la disponibilidad de productos en una empresa distribuidora de embutidos en la ciudad de Chiclayo”.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	¿Qué nivel de conocimientos tiene Ud. sobre rotación de productos?	X			
2	¿Considera Ud. que el tiempo de rotación de los productos es constante?	X			
3	¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema del almacén?	X			
4	¿Qué opinión tiene usted con respecto al actual Sistema de inventario?	X			
5	¿Se realizan inventarios periódicamente, cada cuánto tiempo?	X			
6	¿Se realizan en el tiempo correcto los ingresos al sistema de los productos recepcionados?	X			
7	Según su experiencia laboral en la empresa, ¿Cuáles son los procesos que considera Ud. podrían mejorarse en cuanto a la gestión de inventarios y almacenes?	X			
8	¿Qué opinión tiene sobre los procesos que se dan en el almacén?	X			

9	¿Existen Problemas en el almacén?	X			
10	¿Están capacitado sus operarios para manejar su almacén?	X			
11	En que se basa para realizar la distribución de productos en el almacén	X			
12	¿Utiliza las técnicas o herramientas necesarias para la mejor gestión del almacén?	X			
13	¿Qué técnicas utiliza para optimizar el espacio del almacén con respecto a sus productos?	X			
14	¿Sabe cuánto cuesta el metro cuadrado de su almacén?	X			
15	¿Qué técnicas o herramientas utiliza para la mejora y gestión del almacén?	X			
16	¿Considera que los productos se encuentran ubicados adecuadamente en el almacén?	X			
17	¿El proceso de almacenamiento se realiza sin dificultades?	X			
18	¿La capacidad del almacén cubre los requerimientos de compra y pedidos a enviar?	X			
19	¿Qué porcentaje de pedidos se entregan completos a la fecha correcta?	X			
20	¿Qué inconvenientes existen en los requerimientos con respecto al cumplimiento con los plazos de entrega de pedidos?	X			
21	¿Qué metodologías conoce para aplicar dentro de su área para mejorar los procesos?	X			
22	¿Cree que se podría mejorar la disponibilidad de productos en base a una mejora en la gestión de inventarios y almacenes? Y ¿Por qué?	X			

OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No
aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador.

Dr. / Mg: MBA. María de las Mercedes Vigo Gálvez

DNI: 42367134

Especialidad del validador:

Proyectos

Chiclayo, 10 de abril de 2021.



.....

Firma del Experto Informante.