



**Implementación del manual de procedimiento en las  
operaciones de almacenaje de la empresa Inversiones los  
Rosales, Callao 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Br. Jason Jordan Jacinto Inca

**ASESOR:**

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Estratégica De La Competencia

**LIMA – PERÚ**

**2018**

**Página del jurado.**



**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): JACINTO INCA, JASON JORDAN

Para obtener el Grado Académico de *Magister en Administración de Negocios - MBA* ha sustentado la tesis titulada:

**IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN LAS OPERACIONES DE ALMACENAJE DE LA EMPRESA INVERSIONES LOS ROSALES, CALLAO 2016**

Fecha: 24 de Enero de 2017

Hora: 03:15 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Gliria Méndez Ilizarbe

Firma:

**SECRETARIO:** Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma:

**VOCAL:** Dra. Irma Carhuancho Mendoza

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Redacción APA

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Dedicatoria.**

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mi esposa y a mi adorada hijita que son mi más grande motivación para seguir superándome en esta vida.

### **Agradecimiento.**

Agradezco a la empresa Los Rosales por darme las facilidades y poner su confianza hacia mi persona para poder implementar este proyecto, también a la universidad Cesar Vallejo y a los profesores que conformaron el programa de la maestría MBA, los cuales aportaron sus conocimientos y experiencias para la realización de mi tesis y un agradecimiento muy especial a mi familia que siempre están dándome su apoyo total para poder subir un peldaño más en esta escalera de mis logros profesionales.

### **Declaratoria de autenticidad.**

Yo, Jason J. Jacinto Inca, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Administración de negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima-Norte; declaro el trabajo académico titulado “Implementación del manual de procedimiento en las operaciones de almacenaje de la empresa Inversiones los Rosales, Callao 2016”, presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Magister en Administración de negocios - MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de septiembre de 2016

---

Jason J. Jacinto Inca

DNI: 41697401

## **Presentación.**

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Implementación del manual de procedimiento en las operaciones de almacenaje de la empresa Inversiones los Rosales, Callao 2016” con el propósito de optar el Título de Magister en Administración de negocios - MBA.

En esta investigación se ha buscado demostrar la influencia de la implementación del manual de procedimientos en torno a las operaciones de almacenaje en la empresa Los Rosales. Recordemos que establecer manuales de procedimientos ayuda a conocer y comprender de manera óptima los procesos de almacenaje obteniendo resultados favorables para la empresa y también para el mismo trabajador, como por ejemplo: reducir costos innecesarios, mejorar la calidad de servicio al cliente, aumentar la rentabilidad del negocio y para el trabajador le dará, estabilidad laboral, mejores oportunidades de desarrollo profesional (línea de carrera), ascensos, por lo tanto se benefician ambas partes de la organización. Por tal motivo se ha realizado una investigación pre-experimental, utilizando un mismo grupo de trabajadores, donde se ha aplicado una evaluación antes y después de implementar el manual de procedimiento.

La información se ha estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI se considera las recomendaciones, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas. Y por último los anexos de la investigación.

## Índice de contenido.

|   |           |
|---|-----------|
| Carátula  | i         |
| Página del Jurado                                     | ii        |
| Dedicatoria   | iii       |
| Agradecimiento  | iv        |
| Declaratoria de autenticidad                          | v         |
| Presentación  | vi        |
| Índice de contenido                                   | vii       |
| Índice de tablas                                      | x         |
| Índice de figuras                                     | xi        |
| Resumen.  | xii       |
| Abstrac.  | xiii      |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>                                | <b>14</b> |
| 1.1 Antecedentes.                                     | 16        |
| 1.1.1 Nacionales.                                     | 16        |
| 1.1.2 Internacionales.                                | 19        |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística. | 21        |
| 1.2.1 Manual de procesos y procedimientos.            | 21        |
| 1.2.2 Variable: Operaciones de almacenaje.            | 28        |
| 1.3 Justificación.                                    | 38        |
| 1.4 Problema.   | 39        |
| 1.4.1 Problema General.                               | 42        |
| 1.4.2 Problemas Específicos.                          | 42        |
| 1.5 Hipótesis.  | 43        |
| 1.5.1 Hipótesis General.                              | 43        |
| 1.5.2 Hipótesis Específicos.                          | 43        |
| 1.6 Objetivos.  | 44        |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.6.1 Objetivo General.                              | 44        |
| 1.6.2 Objetivos Específicos.                         | 44        |
| <b>II. MARCO METODOLÓGICO.</b>                       | <b>45</b> |
| 2.1 Variable.  | 46        |
| 2.2 Operacionalización de la variable.               | 46        |
| 2.3 Método.  | 47        |
| 2.4 Tipo de estudio.                                 | 47        |
| 2.5 Diseño de estudio.                               | 48        |
| 2.6 Población muestra y muestreo                     | 49        |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 49        |
| 2.8 Métodos de análisis de datos.                    | 49        |
| <b>III. RESULTADOS.</b>                              | <b>50</b> |
| 3.1 Descripción de resultados.                       | 51        |
| 3.1.1 Operaciones de almacenaje.                     | 51        |
| 3.1.2 Recepción de la mercadería.                    | 54        |
| 3.1.3 Almacenamiento de la mercadería.               | 57        |
| 3.1.4 Expedición de la mercadería.                   | 60        |
| 3.1.5 Toma física de inventario.                     | 63        |
| 3.2 Pruebas de Normalidad.                           | 66        |
| 3.3 Contrastación de Hipótesis.                      | 66        |
| 3.3.1 Hipótesis General.                             | 67        |
| 3.3.2 Hipótesis Específico 1.                        | 69        |
| 3.3.3 Hipótesis Específico 2.                        | 71        |
| 3.3.4 Hipótesis Específico 3.                        | 73        |
| 3.3.5 Hipótesis Específico 4.                        | 75        |
| <b>IV. DISCUSIÓN.</b>                                | <b>77</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES.</b>                              | <b>81</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES.</b>                          | <b>84</b> |



**VII. REFERENCIAS.** 86

**ANEXOS.** 89

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Anexo 3: Certificados de Validez del instrumento

Anexo 4: Artículo científico.

Anexo 5: Cuadro de control de asistencia.

Anexo 6: Tabla de control de indicadores.

Anexo 7: Manuales de Procedimiento

**Índice de Tablas.**

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabla 1.  | Operaciones de almacenaje.   | 46 |
| Tabla 2.  | Estadísticos descriptivos de la variable Operaciones de almacenaje.        | 52 |
| Tabla 3.  | Estadísticos descriptivos de la dimensión Recepción de la mercadería.      | 55 |
| Tabla 4.  | Estadísticos descriptivos de la dimensión Almacenamiento de la mercadería. | 58 |
| Tabla 5.  | Estadísticos descriptivos de la dimensión Expedición de la mercadería.     | 61 |
| Tabla 6.  | Estadísticos descriptivos de la dimensión Toma física de Inventario.       | 64 |
| Tabla 7.  | Pruebas de normalidad  | 66 |
| Tabla 8.  | Rangos de la variable operaciones de almacenaje.                           | 67 |
| Tabla 9.  | Prueba Z para operaciones de almacenaje.                                   | 68 |
| Tabla 10. | Rangos de la dimensión recepción de la mercadería.                         | 69 |
| Tabla 11. | Prueba Z para la dimensión de recepción de la mercadería.                  | 70 |
| Tabla 12. | Rangos de la dimensión almacenamiento de la mercadería.                    | 71 |
| Tabla 13. | Prueba Z para la dimensión de almacenamiento de la mercadería.             | 72 |
| Tabla 14. | Rangos de la dimensión expedición de la mercadería.                        | 73 |
| Tabla 15. | Prueba Z para la dimensión de expedición de la mercadería.                 | 74 |
| Tabla 16. | Rangos de la dimensión toma física de Inventario.                          | 75 |
| Tabla 17. | Prueba Z para la dimensión toma física de Inventario.                      | 76 |

**Índice de figuras.**

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Figura 1.  | Diagrama del diseño pre-experimental.  | 48 |
| Figura 2.  | Puntajes de la variable Operaciones de almacenaje en el grupo, pre y post implementación del manual de procedimiento.        | 52 |
| Figura 3.  | Puntajes obtenidos mes a mes de la variable Operaciones de almacenaje de cada uno de los colaboradores.                      | 53 |
| Figura 4.  | Puntajes de la dimensión Recepción de la mercadería en el grupo, pre y post implementación del manual de procedimiento.      | 55 |
| Figura 5.  | Puntajes obtenidos mes a mes de la dimensión Recepción de la mercadería de cada uno de los colaboradores.                    | 56 |
| Figura 6.  | Puntajes de la dimensión Almacenamiento de la mercadería en el grupo, pre y post implementación del manual de procedimiento. | 58 |
| Figura 7.  | Puntajes obtenidos mes a mes de la dimensión Almacenamiento de la mercadería de cada uno de los colaboradores.               | 59 |
| Figura 8.  | Puntajes de la dimensión expedición de la mercadería en el grupo, pre y post implementación del manual de procedimiento.     | 61 |
| Figura 9.  | Puntajes obtenidos mes a mes de la dimensión expedición de la mercadería de cada uno de los colaboradores.                   | 62 |
| Figura 10. | Puntajes de la dimensión Toma física de inventario en el grupo, pre y post implementación del manual de procedimiento.       | 64 |
| Figura 11. | Puntajes obtenidos mes a mes de la dimensión Toma física de inventario de cada uno de los colaboradores.                     | 65 |

## Resumen.

La investigación, que se ha titulado: Implementación del manual de procedimiento en las operaciones de almacenaje de la empresa Inversiones los Rosales, Callao 2016; ha dado respuesta al problema: ¿Cómo la implementación del manual de procedimiento influye en las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016? Siendo el objetivo general: Determinar que la implementación del manual de procedimiento influye en las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis es hipotético – deductivo, el tipo de investigación para el presente estudio es aplicada, bajo un enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación es pre - experimental. La población es de ocho personas, por lo tanto no se realizará el muestreo porque la muestra es igual a la población pequeña. Las técnicas de investigación empleadas han sido: evaluación o calificación, el procesamiento de datos, el uso del software SPSS para procesar información y el empleo del check list para recoger información sobre la variable en estudio.

Finalmente se demostró que la implementación del manual procedimiento ha influido significativamente las operaciones de almacenaje en la empresa, donde el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ). Por tanto decimos que la implementación del manual de procedimiento ha mejorado positivamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

*Palabras claves:* manual de procedimiento, logística, cadena de suministro, almacén, operaciones, gestión y control.

### **Abstrac.**

The research, which is titled: Implementation of the procedure manual in the warehouse Operations of the company Inversiones Los Rosales, Callao 2016; has responded to the problem: How the implementation of the procedure manual, influences the warehouse operations of the company Inversiones Los Rosales, Callao 2016. The overall objective is: determine if the implementation of the procedure manual influences the warehouse operations of the company Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

The methodology used for the elaboration of this thesis was hypothetical and deductive methods, the type of research for this study was applied, with a quantitative approach. The research design was pre - experimental. The population is six workers, therefore sampling isn't performed because the sample is the same to the population small. The research techniques used were: evaluation or qualification, data processing, the use of SPSS software to process information and use of check list to collect information on variables being studied.

Finally be demonstrated, that the implementation of the procedure manual, significantly influenced on the warehouse operation. Where the value of "Z" is - 2.521, and  $P= 0,012$  ( $p<0.05$ ). Therefore, we say to the implementation of the procedure manual, influenced positively the warehouse operations of the company Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

*Keywords:* procedure manual, logistics, supply chain, warehouse, operations, management and control.

## **I. Introducción.**

La presente investigación tiene como objetivo demostrar que el contar con manuales de operaciones para cada proceso operativo en la empresa, facilita al desempeño de los trabajadores y también reduce considerablemente errores comunes de trabajo. Actualmente gestionar un almacén se puede considerar como uno de los empleos más difíciles, si es que no contamos con las herramientas apropiadas para el desarrollo de la operativa, una buena infraestructura para un correcto almacenamiento y cuidado de las existencias, y un personal que posea conocimiento de almacenes y sea colaborador. La mayoría de almacenes solo cuentan con uno de aquellos tres factores, por lo tanto es difícil gestionar un almacén. Actualmente los almacenes han dejado de ser solo bodegas de custodia y resguardo de productos, para transformarse en centro de distribución, donde las empresas lo ven como una necesidad de servicio. Hace unos años se definía que el almacén no agregaba valor al negocio, pero hoy esa definición no es considerada así, ha evolucionado a un complejo logístico que se ha convertido en la última valla antes del punto de venta o del cliente incluso.

En el capítulo I, se registran los antecedentes del estudio, la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación de la investigación, en seguida el planteamiento del problema, la formulación de hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II, se registra el marco metodológico, precisando aspectos como la variable a estudiar, la forma en que se ha operado con ella, la metodología empleada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y por último los métodos de análisis de datos.

En el capítulo III, se considera los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la información recogida. Todos ellos organizados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. La cual se ha realizado tomando en cuenta los resultados hallados y las bases teóricas así como los antecedentes del estudio para contrastarlos y elaborar reflexiones sobre ellos.

En el capítulo V se considera las conclusiones. Las cuales responden a los objetivos de la investigación, luego de contrastar las hipótesis de estudio.

En el capítulo VI se dan las recomendaciones que describen las acciones a futuro que la empresa debe de tener en cuenta como un alternativa de mejora.

En el capítulo VII van las referencias bibliográficas y por último, en el capítulo VIII, los anexos de la investigación.

## **1.1 Antecedentes.**

### **1.1.1 Nacionales.**

Jimenez y Huamán (2015) autores de la tesis “Diseño de un manual de calidad y procedimiento para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en laboratorio de fármacos veterinarios”, la cual fue sustentada en la Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Esta investigación basada en un análisis prospectivo-descriptivo tiene como objetivo diseñar un manual de calidad y procedimientos que permitirá estandarizar los procesos documentarios en toda la organización, teniendo como base la norma internacional certificable como el ISO 9001:2008. Es por esta razón que la norma en mención exige, con el fin de tener un sistema de gestión de calidad, procedimientos que brinden las directivas para el control de documentos que permitirán difundir todas aquellas actividades a realizarse en cada uno de los procesos internos de la organización, otro procedimiento que nos dé las directivas para el control de los registros generados en cada actividad de la organización, otro procedimiento que nos detalle el tratamiento que se le dará a cada producto que no esté dentro de sus especificaciones, otro procedimiento que explique y detalle el debido proceso que se aplicará a cualquier no conformidad o posible no conformidad correspondiente con la norma mencionada o a la documentación generada por el sistema y por último, un procedimiento que brinde los lineamientos que nos servirá como guía para auditar el sistema de gestión de calidad con el objetivo de comprobar su eficacia y lograr la mejora continua.



Ramos y Flores (2013) autores de la tesis “Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminios”. La cual fue sustentada en la Pontificia Universidad Católica Del Perú. El objetivo del trabajo de investigación consistió en evaluar y demostrar una propuesta de mejora en las distintas actividades de la cadena logística de una compañía comercializadora de vidrios y aluminios, el cual permitirá desarrollar un óptimo flujo de materiales y de la información donde se aprovechará los recursos tales como los almacenes para su posterior comercialización. El presente estudio también analizará exhaustivamente en los contenidos de pronósticos, gestión de inventarios y gestión de almacenes, se plantea el desarrollo de métodos de pronósticos cuantitativos buscando establecer la estrategia de compra a utilizar, así como también la gestión de la demanda el cual atendería la compañía. En el caso de almacenamiento, se plantea utilizar de forma óptima el espacio cúbico del almacén mediante la compra de anaqueles especiales para vidrios, aluminios y accesorios. Para la gestión de proveedores, se buscará establecer relaciones de ganar-ganar, trayendo como consecuencia el beneficio de ambas partes, siempre que se elaboren especificaciones de calidad claras, así como también se tomará medidas en algunas circunstancias donde los productos adquiridos por la empresa comercializadora no lleguen a cumplir con las expectativas solicitadas. Asimismo, se propone implementar indicadores de gestión de cumplimiento del proveedor que permitirá medir y dar seguimiento a su desempeño. Se concluyó que el empleo de métodos de pronósticos cuantitativos, son más efectivos a los utilizados por la empresa. Todos los métodos de pronósticos empleados son cualitativos, teniendo como factor principal la experiencia de su personal, y se fundamentan en su capacidad de almacenamiento y el costo de los productos en ese instante. La experiencia de sus consumidores les permite identificar los periodos o meses picos de demanda sobre cada tipo de producto (vidrio, aluminio y/o accesorios). Comparando este método con el de Chase, utilizando data de años anteriores, se obtuvo un ahorro de S/.40.000 para el año 2011. Por último se realizó el análisis de evaluación económica financiera, donde se considera los costes que se generaría para la implementación de todas las propuestas de mejora, así como también se cuantificó los ahorros que se generarían por los

mismos. El resultado mostraría que la implementación de estas mejoras es altamente recomendable, lo que se vería reflejado en una TIR aceptable, obteniendo un 29% respecto a la implementación de racks y estanterías, lo que demuestra que tiene una tasa atractiva de recuperación de la inversión para la empresa, considerando que el periodo de retorno de la inversión es de 2.5 años aproximadamente.

Moreno (2009) autor de la tesis “Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador Logístico”. Sustentada también en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El presente trabajo de investigación explica de manera cualitativa y cuantitativa un contexto específico sobre un operador logístico, donde se ha establecido como objetivo principal el análisis de la situación y desempeño actual de este operador logístico en el Perú, el cual utiliza un software de gestión de almacenes WMS (Warehouse Management System por sus siglas en inglés), donde a través de los datos obtenidos se formulará ideas que ayudarán a mejorar e incrementar la rentabilidad de la empresa. Se empleará el método de la encuesta, con una muestra del 80% de la población (conformado por un universo de 200 colaboradores), de los cuales el 60% eran relativamente nuevos (llevaban un año o menos en la empresa) y el 40% antiguos (llevaban más de dos años en la empresa). Al término de la presente investigación se concluye, que: no se encontró un problema de gran significancia, sin embargo, se identificaron algunos problemas menores, con solución inmediata. De los cuales se pueden identificar en el desarrollo de la clasificación ABC para el control de inventarios, en el desorden del área de devoluciones, personal no conforme con el proceso y fallas en los tres principales procesos, específicamente en el proceso de despacho. Sin embargo a diferencia de los problemas mencionados se ha observado que, tanto el proceso de control de calidad y el servicio de distribución, no presentan inconvenientes, debido a que frecuentemente cumplen de forma efectiva con los objetivos. El desarrollo de esta propuesta de mejora, logrará que el sistema de gestión de almacenes sea óptimo, también se eliminarán las debilidades que actualmente presenta, así como las deficientes y pobres inducciones al personal nuevo o posibles dificultades en el servicio de distribución que ofrece la empresa. Obteniendo un ahorro de los

recursos, como reducir la alta rotación de personal, el muestreo estratificado y la implementación de nuevas filosofías de trabajos, así como el JIT o el método de las “5 s”.

### **1.1.2 Internacionales.**

Valencia (2012) realizó la tesis “Manual de Procesos para mejorar las Actividades en el Departamento de Recaudación de la Empresa Electrica Regional Norte S.A. Emelnorte”. Tesis que fue sustentada en el Instituto de Postgrado de la Universidad Técnica del Norte del Ecuador. El presente trabajo de investigación se ha elaborado con el objetivo de encontrar una solución óptima para el problema diagnosticado por presencia de actividades empíricas en los procesos del departamento de recaudación de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. EMELNORTE del Ecuador. Por consiguiente, el objetivo general de este estudio es, hacer de conocimiento masivo los procesos técnicos que ejecuta cada sección del departamento de recaudación identificando aquellos de desarrollo empírico para el mejoramiento de los mismos, en conjunto con la información bibliográfica asociada con la administración por procesos. Con la aplicación del Manual de Procesos (que incluye también sub-procesos), se logrará optimizar tiempo y darle valor agregado a las actividades que desarrolla cada sección del departamento de recaudación promoviendo de esta manera el principio de polifuncionalidad que constituye un aspecto relevante dentro de EMELNORTE S.A.

Miranda (2008) realizó la tesis “Gestión de inventario y rediseño de los procesos de recepción, almacenamiento, picking y despachos de Salo S.A.” la cual fue sustentada en la Universidad de Chile. Teniendo como objetivo gestionar y generar una política de inventario que minimice los costos totales y a la vez rediseñar los procesos logísticos de recepción, almacenamiento y Picking de la empresa Salo S.A. utilizando tecnología que dispone la empresa, pero que no está siendo operada actualmente. Se generara una política de gestión de inventario que permitirá tomar decisiones como qué productos mantener en bodega, cuándo y cuánto ordenar a los proveedores de acuerdo a la demanda, nivel de servicio deseado, tamaño de lote, para evitar y disminuir los costos monetarios que trae consigo un mal manejo de inventarios como son los costos de obsolescencia, de excesos, oportunidad, movimiento de material dentro de la

bodega entre otros. Con el rediseño de procesos y la implementación de tecnología se logró aumentar el control de los procesos internos y la eficiencia, la cual se midió en función de los reclamos efectuados por los clientes logrando bajarse estos de un 3% a un 0%. Además se logró reducir las horas trabajadas, lo que lleva a una mayor satisfacción de los trabajadores y un ahorro de costos por las horas hombres equivalentes a \$4.652.076. Teniendo una política sobre los productos con nula rotación, podríamos tener el espacio equivalente a 355 metros cúbicos, un stock valorizado disminuido en \$341.444.256 y un beneficio de \$69.043.016 si se gestiona el envío de estos productos a bodega Exel. El ahorro que nos da manejando el inventario con una política de cantidad económica de pedido y punto de reorden es: \$ 104.455.703 ya que se logró bajar de \$204.023.650 a \$99.567.947. Si bien para algunas subcategorías de productos el nivel promedio de inventario valorizado se eleva, en la sumatoria total se refleja una disminución de \$22.783.929, lo que indica que se redujo el inventario valorizado en un 8%.

Luna G. (2009) realizó la tesis “Propuesta de mejora en el proceso de manejo y almacenamiento de cajas CKD en GM-OBB”, tesis que fue sustentada en la Escuela Politécnica Nacional del Ecuador. La presente tesis tiene como objetivo proponer un plan de mejora en el manejo y almacenamiento de cajas CKD con el fin de optimizar los recursos utilizados y satisfacer de manera oportuna las líneas de producción. Se diseñará un esquema del mapa de procesos en la herramienta BPwin de la situación actual y conforme con esta información se procederá a la elaboración del respectivo mapa de procesos, entrevistando a los supervisores responsables de cada proceso con el propósito de conseguir la información necesaria para corregir las fallas, una vez concluida la recolección de la información, se procederá a realizar los mapas de procesos con el BPwin en conjunto con los diagramas de flujo. Las conclusiones fueron que el levantamiento de procesos realizado durante esta investigación, ayudo a comprender de manera más clara los procesos que se ejecutan dentro del área de control y manejo de materiales, también las relaciones que tiene cada una de las actividades, eliminar procesos que duplican la información y solo generan desperdicios, el mapa de procesos y los diagramas de flujo componen

herramientas eficaces para la mejora de los procesos, mediante las cuales se observó la falta o exceso de operaciones. En conclusión la automatización de este proceso generará muchas ventajas, debido a que así, se dispondrá con la información en tiempo real, donde la mayoría de los procesos manuales serian suprimidos, incrementando la productividad del área, eliminando daños y pérdidas en patios por las búsquedas y movimientos innecesarios de cajas, teniendo el layout actualizado reduciendo sobretiempos de personal.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.**

### **1.2.1 Manual de procesos y procedimientos.**

“Es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización” (Ibañez, 2008, p.17).

Para la presente investigación la implementación de manuales de procedimientos, servirá como guía en cada operación de almacenaje, para un fácil entendimiento del personal tanto antiguo como nuevo, esto contribuirá a la empresa a obtener mejores resultados a nivel organizacional.

Por lo tanto podemos decir que es un documento con alto grado de importancia, debido a que en él se registra y transmite, de forma precisa, información básica, facilitando el desempeño del personal que colabora en el logro de los objetivos planteados y del desarrollo de las funciones dentro de las políticas y normas de la empresa.

“Con relación al procedimiento de almacén de bienes de consumo, es importante señalar que prácticamente las actividades y políticas descritas, permiten reducir las mermas, optimizar los recursos y espacios” (Hernández, 2010, p.i).

Los manuales de procedimientos se crearon con el objetivo de reducir los errores observados en cada proceso de las operaciones, por lo tanto el cumplimiento al 100% del manual tendrá beneficios como: la mejora de la

productividad del personal, reducción de costos innecesarios, la alta rotación de personal, malos despachos, eficiencia de los tiempos para cada operación, etc.

“Los manuales de procedimiento son aquellos instrumentos de información en los que se consigna, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad de trabajo” (Rodríguez, 2012, p.100).

Estos establecerán la forma correcta de realizar cada operación de almacenaje, donde previamente se realizó un estudio y análisis de todas las fallas cometidas en el pasado, con el fin de que en la implementación no vuelvan a cometer dichos errores y se eliminen todo tipo de inconvenientes para lograr de manera satisfactoria dicha operación.

El autor Enrique Louffat sostiene al respecto:

El tercer componente básico del diseño organizacional son los manuales organizacionales, entendidos como documentos normativos en los que se procura describir y explicar, detallada y objetivamente, cómo está organizada una institución y cómo debe operar para lograr la eficacia y eficiencia en su desempeño. Se considera que en estos escritos es posible consultar los “deberes y derechos organizacionales” que el trabajador debe conocer con precisión (2013, p.45).

Podemos compararlo como en la vida diaria, por ejemplo cuando se compra un artefacto, lo primero que debe de hacer antes de utilizarlo, es leer el manual de instrucciones para darnos a conocer sus características (que lo que esta dentro del empaque coincide con lo que ha pagado), como funciona (para descartar cualquier falla de origen), y cuales son los peligros a los que nos exponemos con el mal uso del producto. De igual forma en todo trabajo cada proceso debe de estar bien definido y explicado, para no cometer errores que pueden resultar perjudiciales, tanto para la empresa como al mismo colaborador. Y el no cumplimiento de estos, debe de aplicarse las medidas correctivas según las políticas de la organización.

Para el autor Enrique Louffat (2013) los principales manuales que se pueden desarrollar se describen a continuación:

### **Manual de organización y funciones.**

“Describe las funciones de cada una de las unidades organizacionales que constituyen una institución y que se encuentran representadas en el organigrama respectivo” (Louffat , 2013, p. 45).

Por lo tanto, si la unidad se constituye en base a equipos, cada uno de ellos sería una unidad organizacional. Los puntos importantes que contiene el manual de organización y funciones son:

Nombre de la unidad organizacional: se refiere a la denominación de la unidad, en este caso del equipo, de cuyas funciones contiene el manual; por ejemplo: equipo de logística.

Finalidad de la unidad organizacional: elemento que resume el tipo de unidad del equipo, es decir, si es de alta dirección, de línea, de apoyo, de asesoría, de control o consultivo, y cuáles son sus fines concretos.

Funciones de la unidad organizacional: en este apartado se señalan con claridad las funciones específicas del equipo, cada una de las cuales debe ponderarse ya que no todas tienen el mismo nivel de importancia.

Al final se incluye una función de “comodín” denominada “otras funciones”, que sirve para incluir las que no se hayan contemplado al inicio y que por alguna contingencia pudieran surgir más adelante.

Cuadro de personal: en él se listan los diversos puestos adscritos al equipo y el número de integrantes por cada puesto.

### **Manual de Organización y Procesos**

“Establece los principales procesos de negocios, conocidos también como procesos empresariales, organizacionales o business process y sus respectivos subprocesos, con base en la interrelación entre diversas especialidades o competencias (expertises) de la administración” (Louffat , 2013, p.46).

Esto significa que es un diseño integrado por diferentes unidades organizacionales polifuncionales, conformadas por equipos (con personal de formación o especialidades diversas) donde trabajan de manera sinérgica. Para obtener mejores resultados en este tipo de manuales es recomendable aplicarlos en modelos organizacionales en red. Los datos principales que contiene son:

Unidades Organizacionales (equipo): son las pertenecientes a las diversas áreas de expertise (finanzas, marketing, operaciones, etc.) que intervienen en forma conjunta y coordinada a lo largo del proceso que se va a desarrollar.

Denominación: el nombre que recibe cada proceso organizacional.

Propósito: defina la finalidad del proceso.

Contenido: se detallan y explican todas las etapas del proceso o subproceso.

Gráfico: permite visualizar el sentido y la secuencia que seguirá el proceso.

Cuadro de personal: define el número de integrantes y los puestos que conforman el equipo.

### **Manual de Puestos.**

“Define las funciones específicas de cada integrante del equipo” (Louffat , 2013, p.46).

Es decir, explica las responsabilidades y obligaciones de los diferentes puestos que conforman la estructura organizacional, mediante la descripción de las funciones de los trabajos rutinarios para cada uno de ellos.

La información principal que contiene es la siguiente:

Nombre de la unidad organizacional (equipo): señala la identificación del equipo.

Nombre del puesto dentro del equipo: establece la denominación del puesto sobre el cual se desarrolla el manual.

Finalidad del puesto: se establecen las consideraciones centrales, e decir, para qué existe.



Funciones del puesto: se definen y ponderan las funciones por cumplir y se incluye siempre al final la función “comodín” de otras funciones.

Subordinación: indica quién es la autoridad jerárquica superior de la cual depende el puesto.

Mando: indica quiénes están adscritos jerárquicamente a dicho puesto.

Coordinación: señala con qué instancias internas y externas se relaciona el ocupante del puesto.

Requisitos del ocupante del puesto: establece específicamente los conocimientos, las habilidades y las actitudes que debe reunir el ocupante para poder actuar en el equipo.

### **Manual de Procedimientos.**

“Es aquel que describe o detalla las etapas o fases para desarrollar alguna función o proceso de los integrantes del equipo” (Louffat , 2013, p.47).

Algunas empresas lo denominan manuales de operación, estándar, de prácticas, de trámites, de rutinas de trabajo y métodos de trabajo. Es un documento que se utiliza para registrar y dar información precisa de una actividad específica, también clasifica y organiza las actividades a seguir para conseguir los objetivos fijados, dejando en claro los lineamientos e instrucciones que son importantes para la mejora del desempeño. Además se cataloga como el libro de los como. Como resolver una reclamación de un cliente, o como realizar un despacho al cliente.

Los datos básicos que deben consignarse en este manual son:

Título del procedimiento: señala de manera específica cuál es la función cuyas actividades se detallarán.

Descripción de cada paso del procedimiento.

Diseño de un flujograma que facilite visualizar y apreciar el procedimiento.

## **Manual de Instrucciones.**

“Sirve para señalar, advertir o instruir a los participantes del equipo cómo accionar instrumentos o maquinarias o manipular materiales o insumos de trabajo” (Louffat , 2013, p.47).

Es decir es una guía que ayuda a comprender el funcionamiento de algo, con el fin de enseñar a sus lectores sobre su uso, de forma ordenada y concisa. Por ejemplo, los miembros de un equipo en una actividad de alto riesgo, como una fábrica de dinamita, reciben instrucción previa para manipular dicho insumo según las especificaciones técnicas de seguridad convenientes. Los datos mínimos que debe contener este manual son:

Título de la instrucción (de manipulación).

Descripción textual de la instrucción o advertencia que debe ser cumplida.

Flujograma de la instrucción.

Para el presente trabajo de investigación como un inicio de reestructurar el área de almacén el modelo de manual que se implementara será el manual de procedimientos para establecer el correcto procedimiento de las operaciones de almacenaje, tomando como base teórica al autor Rodriguez (2012).

El autor Rodriguez (2012) describe a continuación la variable manual de procedimientos:

### **Objetivos del manual de procedimientos.**

Es importante y necesario consolidar todos los procedimientos en un documento, con el fin de que nos de a conocer la operatividad de una unidad administrativa, de lo contrario el tener procedimientos separados distorcionaria las operaciones, a este documento se le denomina manual de procedimientos. Dichos manuales, como instrumentos administrativos que soportan el trabajo institucional, son calificados como elementos básicos para la coordinación, dirección y control administrativo, porque que permiten una apropiada relación entre las diferentes unidades administrativas de la organización. Los objetivos del manual de procedimientos son:

Presentar una visión integral de cómo opera la organización.

Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.

Describir gráficamente los flujos de las operaciones.

Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.

Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

El autor Rodríguez (2012) define también:

### **Importancia del manual de procedimientos**

Los manuales administrativos son medios valiosos para la comunicación, los cuales ayudan a registrar y gestionar la información, con relación a la organización y a una operación de una entidad social. La importancia del manual de procedimientos reside en detallar la secuencia lógica y cronológica de las diferentes operaciones o actividades concatenadas, explicando el quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de ejecutarse. El objetivo de describir procedimientos es el de estandarizar y registrar las acciones que desarrollan las distintas áreas de la organización y guiar a los responsables de su cumplimiento en el desempeño de sus actividades. Los manuales de procedimientos se utilizarán específicamente para información de carácter estable relacionada con la estructura procedimental de la organización.

El autor Rodríguez (2012) define los siguientes manuales:

#### Tipos de manuales de procedimientos

De manera general, los manuales de procedimientos por sus características diversas se les clasifica de la siguiente manera: manuales de procedimientos de oficina y manuales de procedimientos de fábrica. Sin embargo también pueden clasificarse en:

Tareas y trabajos particulares, por ejemplo: cómo manipular una máquina de punta textil.

Prácticas departamentales, en donde se indican los procedimientos de operación de un departamento en su totalidad; por ejemplo un manual de selección y reclutamiento de personal.

Prácticas generales en un área específica de procesos, por ejemplo: los manuales de procedimientos de ventas, manuales de producción, y manuales de finanzas.

Otro tipo de clasificación para los manuales esta comprendido de acuerdo con su espacio de aplicación y alcances por ejemplo:

Procedimiento general. Se refiere a dicho manual que tiene información acerca de los procedimientos que se constituyen, para emplearse de forma global en la organización o en más de una división administrativa.

Procedimiento específico. Es aquel, que contiene información acerca de los procedimientos que deben seguirse para cumplir las operaciones internas en un área administrativa con el propósito de lograr de forma sistemática con sus funciones y objetivos.

De lo anterior se puede concluir que los manuales de procedimientos son un documento de los cómo:

Cómo dar de alta o de baja a una persona en la organización.

Cómo agregar una cuenta nueva al libro mayor general.

Cómo atender y resolver reclamaciones de los clientes.

### **1.2.2 Variable: Operaciones de almacenaje.**

“Las operaciones de almacenaje se centra en la recepción, el almacenamiento y el movimiento de los productos hasta el punto de consumo, sin olvidar el debido tratamiento de la información [...]” (Campo, Hervás, & Revilla, 2013, p.26).

Por tanto se define como una serie de actividades que tienen como objetivo principal lograr que el producto llegue al cliente en perfectas condiciones. El

“tratamiento de la información” quiere decir que el factor de la comunicación debe existir entre operación y operación de forma sistemática, con el objetivo de que minimicemos errores. El eficiente desempeño de las operaciones de almacenaje puede conllevar a obtener beneficios como la reducción de costos y el aumento de la productividad.

“Las operaciones de almacenaje son un grupo de actividades que abarca desde el ingreso de mercancías en el almacén hasta su salida” (Serrano, 2012, p.45).

Las actividades que comprenden son: el abastecimiento, la recepción de los productos, el almacenamiento de la mercadería, el despacho y el inventario. Cada una de las operaciones están relacionadas entre si, es decir, la falta de alguna de ellas traería complicaciones al éxito de el objetivo.

Otra definición importante es la siguiente: “Las operaciones de almacenaje son las actividades características de los almacenes, constituyendo la razón de ser de los mismos” (Lozano, 2012, p.143).

Esta claro de que si no hay producto que almacenar, no hubiera la necesidad de tener un almacén y por tanto, tampoco la necesidad de implementar operaciones de almacenaje, por eso es importante aclarar que estas operaciones se dan unicamente en un almacén o en un área que cumpla la función de almacén. Antiguamente se pensaba que tiene que existir un bien tangible que almacenar, es decir materia prima, producto semi terminado, producto terminado, etc. Pero en la actualidad, también se almacena bienes intangibles, como información tal como: historial crediticio, historias clínicas, base de datos (software), e-mail, etc.

### **Dimensiones de la variable “Operaciones de almacenaje”.**

#### **Recepción de la mercadería.**

“Este procedimiento aplica a las entradas por producción de proveedores locales e internacionales” (Hernández, 2010, p.III.1).

“El proceso de recepción surge con todas las actividades que se generan en el almacén como consecuencia de la llegada de mercadería” (Campo, Hervás, & Revilla, 2013, p.68).

Definimos que el proceso de recepción es la acción de recibir mercadería que previamente hemos solicitado a través de un pedido, teniendo en cuenta otras actividades adherentes al proceso de recepción como es la descarga de la mercadería, la verificación de la misma, y el registro para controlar los niveles de inventario, todas estas, nos permite tener un mayor control sobre su almacenamiento y la calidad del producto a recibir. Esta operación es un factor importante que nos permitirá medir el nivel de servicio.

Para los autores Campo, Hervás y Revilla sostienen también:

Se tendrá en cuenta que el proceso de recepción también se desencadena con la entrada de devoluciones de venta o proceso de retorno de materiales en general. Cualquier error o retraso en los procesos de entrada de mercancía al almacén repercutirá de forma negativa en los procesos de salida y en la calidad del servicio prestado al cliente. Por ello los procesos de entrada deben tener prioridad absoluta respecto a cualquier otro proceso del almacén, debido a que de lo contrario los productos recibidos no estarían disponibles para su venta (2013, p.68).

“La recepción es por tanto, un proceso planificado de entrada de productos, de descarga y de verificación de los mismos” (Serrano, 2012, p.46).

Por ejemplo en la empresa Inversiones Los Rosales que ha sido utilizado para este estudio de investigación cuando la mercadería llegue al almacén, procederemos al proceso de verificación de la misma, luego procederemos a la descarga: comprobaremos que la mercadería recepcionada coincida con el packing list, mediante el cotejo de la mercadería, extraeremos una muestra del envío para comprobar la calidad de la mercadería (control de calidad). La recepción finalizara con la codificación y entrada de la mercadería al almacén, realizándose con rapidez y exactitud, porque una disponibilidad inmediata de la misma mejorara el nivel del servicio ofrecido al cliente.

Realizando un análisis de este proceso podemos clasificarlo en las siguientes fases:

**Llegada de la mercadería;** los camiones que derivan de los proveedores arriban al almacén. Es recomendable programar con anticipación el muelle en el que estos procederán a efectuar la descarga, el día y la hora. El movimiento de mercancía en los muelles se registrará de forma cronológica a través de un parte de entrada y salida de vehículos.

**Verificación del envío;** antes de proceder a la descarga se hace un reconocimiento previo de la mercancía comprobando que los datos que aparecen en el documento que acompaña a la misma (albarán de recepción) coinciden con los de los documentos de pedido correspondiente.

**Descarga;** se buscará áreas adecuadas para ejecutar esta maniobra, apilando de forma correcta la mercadería descargada. Si se realiza una descarga parcial será trascendental distribuir la mercadería sobrante dentro del vehículo.

**Control cuantitativo;** se realizará la verificación de la mercadería en una zona específica del área de recepción. Aquí se comprobará que el pedido solicitado concuerde de manera exacta con el packing list o el albarán de entrega.

**Control cualitativo;** del total del pedido se extarará una muestra con el fin de verificar el estado del mismo y corroborar que no presenten daños externos. Al finalizar la inspección es importante que la persona que ha verificado deje constancia por escrito de todo lo observado.

**Registro de la mercadería;** luego de verificada la mercadería, la ingresaremos, ubicándola junto al resto del stock del almacén, donde la registraremos por medio de un documento de recepción. Por último se verificara que no tenga errores, para poder ingresarlo al kardex del producto.

**Reacondicionamiento físico del producto;** el Sistema de Gestión de Almacén determinará una ubicación apropiada para cada item. En algunos casos será necesario modificar algunas características de origen de la mercadería antes de su almacenaje.

**Etiquetado;** se crearán etiquetas para los diferentes items a almacenar. Dichas etiquetas contendrán específicamente datos como código del proveedor, código interno, caducidad, lote, número de unidades.

**Ubicación en la zona del almacén asignado;** por último será ubicar la mercadería en el lugar señalado. Dicha ubicación la designara el sistema de gestión de ubicaciones que emplee el almacén.

#### **Almacenamiento de la mercadería.**

“Inicia con la entrega del producto del proceso de recepción para su acomodo en anaqueles, y termina con la entrega del producto al proceso de empaque y despacho” (Hernández, 2010, p.III.4).

“El almacenamiento consiste en las tareas que realizan los operarios del almacén para ubicar la mercadería en la zona más idónea con el fin de poder acceder a ella y localizarla fácilmente” (Campo, Hervás, & Revilla, 2013, p.27).

Toda mercadería que ingresa en el almacén debe estar correctamente identificada y ubicada en un lugar estratégico del almacén, de forma que pueda facilitar su accesibilidad y manipulación para los requerimientos de despachos, por ejemplo en la empresa Los Rosales donde se esta aplicando la investigación, se tiene que atender las órdenes de pedido de los clientes que se da todos los días por la venta de artefactos, los cuales son productos delicados, es importante la ubicación dentro del almacén de los productos con mayor rotación para reducir los tiempos de picking y tratar de manipular menos el producto, porque es ahí donde logramos minimizar los riesgos de dañar la mercadería, y así evitar costos perjudiciales a la empresa, debido a que la mala manipulación genera productos que no pueden despacharse y se convierten en merma.

“El manejo en el almacenamiento consiste en los movimientos que se realizan dentro del almacén” (Bowersox, Closs, & Cooper, 2007, p.220).

Los movimientos que podemos encontrar para la operación de almacenamiento en la empresa Los Rosales, son los de ubicación, ordenamiento, aprovechamiento de espacio y clasificación de productos. Estos cuatro procesos son fundamentales para un correcto desarrollo del almacenamiento, y para lograr un buen despacho, rápido y efectivo de mercadería a los clientes. También debemos tener en cuenta la implementación de tecnologías de manejo de



materiales, que optimicen el movimiento rápido y flexible del proceso y que cuiden el exceso de manipulación de mercadería.

Para Campo, Hervás, & Revilla:

Para asignar la ubicación de la mercadería se tendrán en cuenta sus características, como la rotación, el peso, el volumen, etc. Los softwares que permiten el control del almacén disponen de herramientas para asignar valores a cada ubicación de este: peso, volumen, capacidad, tipos de pales, etc. La definición y parametrización del almacén facilita la realización de las tareas de entrada, ubicación y preparación de los productos. En todos estos procesos se perseguirá una optimización de recorridos dentro del almacén (2013, p.27).

En la empresa Los Rosales se aplica la clasificación ABC para almacenamiento, en el cual el factor principal es la rotación del producto. Ellos, manejan dos bodegas, en uno están aquellos con mayor demanda y en la otra bodega aquellos con poca demanda. La ubicación también está referida a la familia de productos, es decir, una posición para todos los aspiradoras en sus diferentes modelos, otra posición para todos los modelos de ollas arroceras y así con cada artefacto. En efecto este tipo de clasificación de almacenamiento reducirá los tiempos de picking y de expedición, y beneficiará las buenas prácticas de almacenamiento.

Los autores Campo, Hervás, & Revilla (2013) explican, que en cada sector existen equipos de manipulación y soluciones de almacenamiento específicos que reducen costos y por lo tanto consiguen una mayor eficiencia de todo el proceso. Una buena solución de almacenamiento perseguirá diferentes objetivos, como pueden ser los siguientes:

Máximo aprovechamiento de la capacidad de almacenamiento.

Accesibilidad a los artículos, lo que facilita las tareas de manipulación.

Rotación controlada del stock.

Facilidad para el recuento e inventario.

En función de cómo coloquemos la mercancía y de su orden podemos estudiar dos formas de almacenamiento:

**Almacenamiento Ordenado:** se asigna a cada producto un lugar determinado, es decir, se organizan los espacios para que en cada ubicación solo se puede colocar un tipo de mercadería.

**Almacenamiento Caótico:** no existen ubicaciones preasignadas. La mercadería se van colocando según se van recibiendo en los lugares o huecos que quedan libres, sin ningún orden. La flexibilidad del almacén debe ser máxima.

### **Expedición de la mercadería.**

“Este procedimiento aplica con la entrega que realiza el almacén central al destinatario final, así como a transportistas y servicios postales para entrega a nivel nacional” (Hernández, 2010, p.III.5).

“Consiste en realizar las operaciones apropiadas para colocar la mercancía solicitada por el cliente (pedido) en el medio de transporte adecuado” (Campo, Hervás, & Revilla, 2013, p.12).

Se entiende por el preparado de la mercadería a despachar, de tal forma que el cliente tenga la seguridad de que su pedido llegará en perfecto estado, cubriendo las expectativas, y también cumpliendo con la puntualidad en la fecha de entrega. Por ejemplo en Los Rosales se busca que los productos estén bien embalados, encajonados y protegidos, teniendo como objetivo que este llegue en perfectas condiciones al punto final, para lograr la satisfacción total del cliente, en colaboración con el transportista, exigiéndole que cuente con vehículos adecuados que cumplan con los requisitos mínimos de protección de la mercadería.

“Es la última actividad que se realiza en el proceso de almacenaje” (Serrano, 2012, p.68).

Una vez que el producto sale del almacén, podemos decir que las operaciones de almacenaje han finalizado (teniendo en cuenta que la salida de mercadería tiene que ser únicamente por medio de un despacho derivado de una

orden de pedido del cliente), y es evidente, porque los procesos de almacenaje están referidos al cuidado de la mercadería dentro del almacén y por lo tanto una vez que sale del almacén ya no existe esa responsabilidad de cuidado. En la empresa Los Rosales luego de preparar la orden de pedido, se coordina con el transportista para darle a conocer la cantidad a despachar, el tipo de mercadería, el día y la hora, este, debe cumplir con las condiciones dadas para hacer una buena entrega del pedido al cliente.

Para los autores Campo, Hervás, Revilla (2013:28) la importancia de este proceso radica en intentar satisfacer las necesidades del cliente ofreciendo un elevado nivel del servicio. Se compone de las siguientes actividades:

Selección de la mercadería; cuando la mercadería no sale en pales o unidades de carga completa se llevará a cabo el picking.

Embalaje; se lleva a cabo para proteger la mercadería de los posibles daños de manipulación y transporte, para asegurar esta protección precintamos la mercancía y la etiquetamos para la identificación de la misma

Elección del medio de transporte; en función de la mercadería y los lugares de origen y destino, y también tendremos que llenar la documentación que acompaña a la expedición (albarán y guía de remisión).

La expedición concluye cuando se recibe el albarán firmado por el cliente dando su conformidad a la mercadería recibida.

### **Toma física de inventario.**

“Comprende la toma de inventario de todas las existencias de ejemplares y títulos almacenados, considerando los registros del sistema de control de inventarios” (Hernández, 2010, p.III.7).

“El inventario es el recuento exacto de los productos que hay en el almacén, donde se comprueba su cantidad y su valor” (Campo, Hervás, & Revilla, 2013, p.125).

Los autores Campo, Hervás, & Revilla definen:

La realización del inventario es indispensable para conocer con exactitud los productos que hay en el almacén y, de hecho, ese es su objetivo: controlar y verificar la situación física y contable de los mismos. Por ley, es obligatorio actualizarlo al menos una vez al año en las empresas con actividad comercial. Por lo general se suele realizar coincidiendo con el cierre del ejercicio económico (al finalizar el año), ya que la información también se utilizará para la confección del balance y la cuenta de pérdidas y ganancias, también obligatorios (2013, p.125).

En la empresa Los Rosales se realizan dos tipos de inventario, uno cíclico; que lo realizamos una vez al mes con auditores internos, y uno al año, que se realiza al comienzo de año realizado por auditores externos. El más importante es el anual, aquel que se realiza a inicios de año por tener importancia contable y tributaria, y para conocer el balance de las ventas realizadas en el año anterior.

“El inventario o recuento físico de la mercancía se realiza en el almacén con el objetivo de determinar las existencias físicas de los artículos mediante una inspección ocular, anotando las unidades, lotes y otras referencias que presente” (Campo, Hervás, & Revilla, 2013, p.125).

El único método que confirme las cantidades que están registradas por kardex o sistema (ERP) es la observación, donde se constata físicamente que la cantidad de mercadería establecida es correcta o coincide al 100%. Por tanto aquellos que realizan el inventario deben ser personas observadoras con alto grado de concentración.

“Realizar un inventario supone contar todos los artículos de un almacén, aunque también pueden hacerse recuentos parciales de un sector o sección” (Fernández, 2010, p.165).

Todas las empresas comerciales realizan al menos un inventario por año, con el objetivo de conocer lo que se tiene y por un tema tributario, pero la mayoría de ellas que buscan controlar mejor su patrimonio, realizan más de uno. También existen empresas que por la carga laboral y por sus alta demanda no pueden realizar una toma de inventario total y lo realizan de manera cíclica, es decir un

porcentaje del total lo inventarean cada lapso de tiempo, por ejemplo en Los Rosales, tiene la política de realizar inventarios cada fin de mes, pero en los meses de mayo y diciembre se tiene bastante actividad dificultando la toma de inventario, por lo que en dichos meses se realiza la toma de una parte del total de manera interdiaria, completando el 100% a fin de mes.

“El recuento físico consiste en ir anotando en las hojas de inventario, o a través de los lectores de códigos de barras, todas las unidades que se encuentran en el almacén” (Fernández, 2010, p.166).

Los formatos que se utilizan para la toma de inventario puede variar en las distintas empresas, pero en la mayoría aún utilizan una hoja de control, donde se escribe la cantidad que se encuentra de la mercadería a inventariar, y es el caso de la empresa Los Rosales. En empresas automatizadas con una alta tecnología, la toma de inventarios lo realizan con aparatos electrónicos que agilizan este proceso, pero debemos tener en cuenta que incluso con tecnología de punta, se necesita de la ayuda de seres humanos.

“Las causas fundamentales para la necesidad del mantenimiento de inventarios en cualquier empresa son las fluctuaciones aleatorias de la demanda y de los tiempos de reposición (Lead Times)”. (Vidal, 2010, p.1).

Si bien es cierto el objetivo principal de la toma de inventario es controlar la mercadería, existen otros beneficios que pueden aportar a una mejor gestión de la empresa, como por ejemplo el tener un buen control de tu inventario te permitira conocer la rotación de tu mercadería, de este análisis obtendremos los tiempos de reabastecimiento, podemos definir stock de seguridad y a abastecernos más de lo usual para anticiparnos a temporadas de alta demanda.

Para los autores Campo, Hervás, & Revilla se puede llevar a cabo dos tipos de inventario:

**El inventario periódico o contable**, es el que se realiza al finalizar el periodo. Con él se lleva a cabo el cómputo de todos los artículos existentes en el momento de realizarlo. Lo habitual es contar con una parte del personal, que se ocupa de la verificación y el cómputo de los artículos del almacén.

**El inventario permanente o extracontable** consiste en contabilizar de manera continuada las entradas y salidas, lo que permite conocer el stock del que se dispone en cada momento. Este sistema se puede llevar a cabo gracias a programas informáticos, si bien no excluyen que puedan existir desviaciones producidas por roturas, pérdidas, hurtos, etc.

### **1.3 Justificación.**

#### **Legal.**

Este estudio se encuentra amparado en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, capítulo V, artículos, 33, 34, 39. Y por el artículo 38 que dice: "Presentada la tesis y, contando con la aprobación del asesor y del jurado o la comisión permanente de grados y títulos de la facultad, programa la fecha de sustentación. No se podrá fijar mientras no se haya cumplido con todos y cada uno de los requisitos establecidos". Por eso la presente tesis se desarrolló en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, el mismo que establece la elaboración y sustentación de la tesis para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios - MBA el cual como uno de sus requisitos exige al alumno elaborar y sustentar un estudio de carácter científico.

#### **Práctica.**

Actualmente está demostrado que las empresas competitivas tienen políticas y procedimientos bien definidos, y las mejores, están certificadas internacionalmente (ISO: 9001), porque les ayudan a cumplir con los objetivos trazados, y como consecuencia brindando productos de calidad. Los Rosales apunta a ser competitivo y a mantenerse vigente en el mercado y para lograrlo es trascendental la implementación de políticas y manuales de procedimientos en todas sus operaciones. Como un inicio esta implementación, se aplicará en las operaciones de almacenaje, donde se espera que, traerá beneficios tanto a la empresa como al trabajador, por ejemplo: aumento de la productividad, la reducción de errores cometidos en cada operación y la mejora en el desempeño del trabajador. Estos manuales ayudarán a la inspección del trabajo mediante la regulación de las actividades, evitando que las funciones se dupliquen y también

que se generen tareas innecesarias en cada proceso, así mismo facilitarán el trabajo de auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su guardia. Estos manuales cumplirán la función de ayuda y soporte al personal, para que esté mejor capacitado a la hora de realizar cualquier actividad, debido a que con dichos manuales, adquirirán el conocimiento apropiado y la aplicación de estos frecuentemente en el trabajo conllevará a que se vuelvan más hábiles logrando cumplir apropiadamente con los objetivos trazados por la organización.

### **Metodológica.**

Se implementó un manual de operaciones de almacenaje que detalla paso a paso cada proceso o actividad desarrollada en el área. Luego mediremos la eficacia de este manual por medio de una tabla de control, donde por medio de la observación, se evaluará y calificara el porcentaje de cumplimiento del manual en la operación desempeñada a cada trabajador del área. Cada indicador será medido a través de una escala dicotómica obteniendo un puntaje, y también a cada uno se le asignara un peso ponderado que dependerá de su importancia para el logro de dicha operación. Finalmente concluiremos si la implementación del manual de operaciones tuvo éxito o no, si las variaciones del puntaje obtenido en cada evaluación, fueron ascendentes, es decir que cada mes se obtiene un puntaje más alto o superior al anterior.

### **1.4 Problema.**

En todos los sectores económicos los resultados mostrados nos dicen que en la actualidad el mundo se ha globalizado, y por lo tanto vender un producto o servicio es un desafío mundial, siéndolo también para el diseño, planificación y gestión de la cadena de suministro. Es así que la tecnología nos brinda una conectividad continua entre todos los partícipes y nexos, por tal motivo la comunicación se ha tornado breve.

Con esta actual perspectiva de mundo interconectado y globalizado, para los administradores de la cadena de suministro se generan mayores posibilidades para una interacción con cada uno de sus proveedores y clientes, y una visión a futuro absolutamente accesible para el desarrollo constante de la tecnología que los rodea. Por tal motivo el difícil y competitivo mercado del almacenamiento

logístico ha hecho que los fabricantes de equipos desarrollen tecnologías más avanzadas, como por ejemplo la robótica, teniendo como objetivo brindar un servicio de almacenaje robotizado, el cual traerá beneficios como el incremento de la productividad y la reducción de costos.

El área del almacenaje en el rubro logístico, ha mejorado de forma significativa en estos últimos años y es debido al desarrollo de diversas tecnologías dirigidas específicamente a la gestión del almacenamiento. Y es evidente que las llamadas tecnologías emergentes han sido cruciales, conociéndolas como aquellas innovaciones científicas capaces de transformar o crear una nueva industria. Entre las tecnologías emergentes utilizadas en la administración de almacenes a nivel mundial tenemos: Las tecnologías de la información y comunicación (TICs), la ciencia cognitiva, la robótica, la inteligencia artificial, la biotecnología y la nanotecnología. Cada una de ellas puede trabajar de manera automatizada o en conjunto con la finalidad de conseguir resultados concretos. En el rubro de la logística, la implementación de este tipo de tecnología a nuestra realidad, es evidente que las TICs es la más utilizada. Sin embargo, las exigencias del mercado nos piden que implementemos dichas tecnologías necesarias, para poder competir hoy en día y no quedar rezagados. Hay que tener en cuenta que el uso de estas, hará más eficiente los procesos, reduciendo los errores y elevando la seguridad de cada tarea y del producto.

Por otro lado a nivel del recurso humano, la métrica es trascendental para el desarrollo de la organización, porque esta afecta directamente en la actitud y comportamiento de sus socios, poniéndolos en una situación de evaluación en relación a los objetivos planteados y alcanzados. Actualmente, es imprescindible el empleo de métodos de evaluación que faciliten la captura de información tanto cuantitativa como cualitativa, debido a que dichos sistemas métricos pueden dejar determinar con seguridad la magnitud y por consiguiente permitir fortalecer las competencias y habilidades que se exigen a las organizaciones actuales, habilidades y competencias tales como logística, mejoramiento continuo e innovación y desarrollo.

No existirá empresa que sobreviva en el mundo actual -complejo y global- sin un conjunto apropiado de KPI's (Key Performance Indicators) diseñados a la



medida de sus necesidades, que faciliten a comprender el escenario actual de la compañía y guíen las decisiones del equipo directivo rumbo al nuevo escenario futuro deseado. Poseer KPI's adecuados de negocio es imprescindible para la gerencia, con el fin de que puedan realizar lo que se supone que deben: administrar la organización hacia el éxito sostenible en el tiempo. Existen muchos inconvenientes para formarlos, medirlos de forma periódica, analizarlos y tomar decisiones fundamentadas en ellos. Uno de los principales inconvenientes es la resistencia natural a los cambios del ser humano, y la influencia de algunas divisiones de la organización para evitar ser evaluadas durante el desempeño de sus actividades.

Cuando pretendemos comenzar con la etapa de evaluación de la gestión logística de una organización, se exige que se extraiga un conjunto de indicadores (KPI: Key Performance Indicators), los cuales variaran de acuerdo al proceso o actividad en consideración, y proporcionaran datos cuantificables del desempeño de la gestión logística y de la cadena de suministro. Se deben establecer, controlar y analizar KPI's efectivos en su negocio y en todas sus divisiones y funciones; también en la Cadena de Suministro porque es clave y trascendental, por que combina dos grandes bloques de funciones: que son las de Planificación y de Ejecución. Por lo tanto la construcción de un "set" de KPI's efectivos es considerada crucial, para la sostenibilidad de las organizaciones debiendo desarrollarse en paralelo con la mejora continua de actividades o procesos, y al afianzamiento de una organización que tenga equipos eficientes de alto rendimiento en sus funciones.

La empresa en la que aplicaremos el trabajo de investigación será "Inversiones Los Rosales" que está dedicada a la comercialización y distribución de artefactos menores de la marca Thomas, teniendo como clientes a los grandes retail, mejor conocidas como tiendas por departamento como Saga, Ripley, Oechsle, Hiraoka, Plaza Vea, Metro, Tottus, etc. la empresa no realiza venta directa al cliente final, es por tal motivo que el éxito de la empresa dependerá de cómo los retail impulsen el producto.

Su estructura organizacional está conformada por las siguientes áreas: Comercial, Contabilidad, y Logística e importaciones. Actualmente la empresa ha

incrementado sus ventas, pero ese crecimiento no va a la par con el crecimiento estructural, y una de sus áreas afectadas es el de logística la cual esta tercerizada en su totalidad, siendo este, su talón de Aquiles, debido a que los trabajadores no tienen el mismo compromiso con la empresa, como aquellos que pertenecen a la misma planilla de la empresa, pero no creemos que sea la causa principal de los problemas que tiene actualmente el área en cuestión. Sabemos que el área logística es sumamente importante en toda empresa, porque realizando una correcta gestión se logra reducir costos y evita gastos innecesarios como resultado de las operaciones diarias, y de forma indirecta realiza aportes a la imagen de la empresa y la satisfacción con los clientes.

Actualmente se están perdiendo ventas debido a los malos despachos de pedidos, a quiebres de stock y que cada vez se generan más productos no aptos para la venta, debido a la mala manipulación, todos estos es consecuencia de que el personal no está capacitado adecuadamente sobre las operaciones de almacenaje, ni alineado con los objetivos de la empresa. A eso le sumamos una alta rotación de personal (operarios de almacén), y la falta de un manual de procedimientos, que pueda guiar a los trabajadores a conocer bien sus funciones y el proceso de cada operación, que puede ayudar a reducir errores en sus labores. Por lo tanto un punto de partida para la reestructuración del área de almacén, será la implementación de un manual de procedimientos, teniendo como objetivo reducir los problemas de despacho, es importante que la empresa este comprometida con el cambio y le dé la importancia debida para comenzar a corregir estos errores, sin importar que toda el área logística este tercerizada, debido a que este no debe ser excusa para la mejora del área.

#### **1.4.1 Problema General.**

¿Cómo la implementación del manual de procedimiento influye en las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016?

#### **1.4.2 Problemas Específicos.**

¿Cómo la implementación del manual de procedimiento influye en la operación de Recepción de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

¿Cómo la implementación del manual de procedimiento influye en la operación de Almacenamiento de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

¿Cómo la implementación del manual de procedimiento influye en la operación de Expedición de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

¿Cómo la implementación del manual de procedimiento influye en la operación de Toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

## **1.5 Hipótesis.**

### **1.5.1 Hipótesis General.**

La implementación del manual de procedimiento influye positivamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, callao 2016.

### **1.5.2 Hipótesis Específicos.**

La implementación del manual de procedimiento influye positivamente la operación de Recepción de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

La implementación del manual de procedimiento influye positivamente la operación de Almacenamiento de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

La implementación del manual de procedimiento influye positivamente la operación de Expedición de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

La implementación del manual de procedimiento influye positivamente la operación de Toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

## **1.6 Objetivos.**

### **1.6.1 Objetivo General.**

Determinar que la implementación del manual de procedimiento influye en las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

### **1.6.2 Objetivos Específicos.**

Determinar que la implementación del manual de procedimiento influye en la operación de Recepción de mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Determinar que la implementación del manual de procedimiento influye en la operación de Almacenamiento de mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Determinar que la implementación del manual de procedimiento influye en la operación de Expedición de mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Determinar que la implementación del manual de procedimiento influye en la operación de Toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

## **II. Marco Metodológico.**

## 2.1 Variable.

Variable: “Operaciones de almacenaje”.

“Las operaciones de almacenaje se centra en la recepción, el almacenamiento y el movimiento de los productos hasta el punto de consumo, sin olvidar el debido tratamiento de la información [...]” (Campo, Hervás, & Revilla, 2013, p.26).

## 2.2 Operacionalización de la variable.

Tabla 1.

Variable: *Operaciones de almacenaje*.

| Dimensiones                  | Indicadores                  |   | Ítems    |
|------------------------------|------------------------------|---|----------|
| Recepción de mercadería      | Anticipación y cumplimiento. | Realiza una adecuada programación.<br>Realiza el informe de recepción a tiempo.   | 1 al 4   |
|                              | Normatividad.                | Cumple con la revisión del estado del contenedor.<br>Exige una correcta descarga de productos.                                    |          |
| Almacenamiento de mercadería | Orden.                       | Cumple con la limpieza de los almacenes.<br>Aplica los criterios de almacenamiento de productos.<br>Optimiza los espacios vacíos. | 5 al 8   |
|                              | Clasificación.               | Realiza la clasificación de productos aptos para la venta.  |          |
| Expedición de la mercadería  | Desempeño.                   | Cumple el tiempo promedio de picking.<br>Demuestra agilidad y destreza en el etiquetado y rotulado de productos.                  | 9 al 12  |
|                              | Responsabilidad              | Verifica que la mercadería despachada coincida con las guías de remisión.<br>El transporte entrega de manera puntual los pedidos. |          |
| Toma física de inventario    | Productividad.               | Realiza el mapeo de los almacenes para la Toma física de inventario.<br>Demuestra un alto grado de concentración.                 | 13 al 16 |
|                              | Efectividad.                 | Demuestra eficacia en la toma de inventario.<br>Demuestra eficiencia con el tiempo en la Toma de Inventario.                      |          |

### **2.3 Método.**

El método utilizado es el Hipotético – Deductivo.

Según Bernal (2010) “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

Para este trabajo de investigación se establecieron dos hipótesis: La implementación del manual de procedimiento no influye positivamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, callao 2016, y La implementación del manual de procedimiento si influye positivamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, callao 2016. Con el objetivo de verificar cuál de las dos es válida y así poder determinar el resultado del estudio.

### **2.4 Tipo de estudio.**

El tipo de investigación para el presente estudio es Aplicada.

“Llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven” (Sánchez, 1998, p.13).

Se implementó un manual de procedimiento para aplicarlo a las operaciones de almacenaje con el fin de reducir errores en cada proceso e incrementar el rendimiento de los trabajadores. Los resultados finales demostraron que dicha implementación mejoró significativamente tanto las operaciones de almacenaje como el rendimiento de los trabajadores. Queda demostrado que el uso de manuales de procedimiento no solo ayuda a reducir errores sino que también potencializa el desempeño del personal.

“Tiene un enfoque cuantitativo, debido a que recolectamos información de nuestras variables en estudio para probar hipótesis, teniendo como base la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p.4).

La influencia del manual de procedimientos en las operaciones de almacenaje se medirá por medio de una tabla de control, donde por medio de la observación, se evaluará y calificara el desempeño, donde cada indicador será medido a través una escala dicotómica para obtener un puntaje, y también a cada paso se le asignara un peso ponderado que dependerá de su importancia del proceso.

## 2.5 Diseño de estudio.

“El diseño de la investigación es Pre-experimental, según los autores lo definen como un diseño de un solo grupo cuyo grado de control es mínimo. Generalmente es útil como un primer acercamiento al problema de investigación en la realidad” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p.137).

Para la presente investigación utilizamos solo un grupo, conformado por ocho personas todas del área de almacén con las mismas funciones y el mismo objetivo.

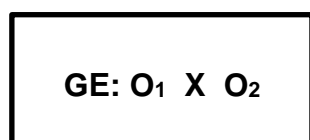


Figura 1. Diagrama del diseño pre-experimental.

| Símbolo              | Significado   |
|----------------------|---|
| <b>GE</b>            | Grupo de sujetos (G1: Grupo 1, G2: Grupo 2,...)   |
| <b>X</b>             | Tratamiento, estímulo o condición experimental.   |
| <b>O<sub>1</sub></b> | Medición de los sujetos de un grupo (Prueba, cuestionario, observación, ...)<br>Si aparece antes del estímulo es una pre-prueba y si aparece después del estímulo se llama post-prueba. |



## **2.6 Población muestra y muestreo.**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), "Población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p.174).

Para el presente trabajo se considera una población de 8 personas, pertenecientes al área de almacén de la empresa Los Rosales, por lo tanto no se realizará el muestreo porque la muestra es igual a la población pequeña.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Se han empleado las siguientes técnicas:

Técnica de evaluación o calificación y su instrumento la hoja o ficha de registros de datos (en este caso un check list) donde se ha evaluado a cada uno de los auxiliares de almacén del área de logística de la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016, para elaborar una base de datos acerca de la variable: operaciones de almacenaje.

Técnica de procesamiento de datos, y su instrumento las tablas de procesamiento de datos que ha sido empleada para tabular, y procesar los resultados de las encuestas a los trabajadores del área de logística de la empresa Inversiones Los Rosales.

Técnica del Software SPSS, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

## **2.8 Métodos de análisis de datos.**

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, por lo tanto el análisis a realizarse, donde los datos se presentan en forma numérica, se consideraran dos niveles de complejidad: los análisis descriptivos y los análisis ligados a las hipótesis. El nivel elegido será el análisis descriptivo debido a que nos ayudara a describir el comportamiento de una variable en una población o en el interior de sub-poblaciones y se limita a la utilización de la estadística descriptiva (media, mediana, varianza, coeficientes, etc.). Para el análisis en el software se utilizará Los rangos de Wilcoxon, donde este permitirá evaluar grupos antes y después de la aplicación.

### **III. Resultados.**

### **3.1 Descripción de resultados.**

#### **3.1.1 Operaciones de almacenaje**

En la tabla 2, se presentan los estadísticos descriptivos de la variable Operaciones de almacenaje en la pre-implementación del manual de procedimientos y en la post implementación del manual de procedimientos.

Luego de la aplicación del manual se observó en el grupo una notoria mejoría en los puntajes del post en relación a la pre implementación del manual de procedimiento, es así que la media se incrementó en 132.125 puntos, la mediana aumento en 135 puntos, la desviación típica aumento en 7.89 puntos, asimismo el puntaje mínimo en la pre-implementación del manual en comparación con la post implementación aumento en 111 puntos, y el máximo también tuvo un incremento de 147 puntos.

En la figura 2 se aprecia los puntajes obtenidos en la implementación del manual de procedimiento al grupo, en primer lugar evaluaremos la mediana, donde en la pre implementación del manual de procedimiento obtuvo 21.500 y en la post implementación 156.500 puntos, resultado que demuestra el incremento de los puntajes, el puntaje mínimo en la pre implementación fue de 11.0 puntos y el puntaje mínimo en la post implementación fue de 122.0 puntos, y finalmente el puntaje máximo en la pre implementación fue de 51.0 puntos y el puntaje máximo en la post implementación fue de 198.0 puntos.

En la figura 3 se observa la evolución de cada personal mes a mes, siendo el mes de enero el inicio de la implementación del manual de procedimiento y el mes de junio el tiempo de culminación de la evaluación realizada para el presente trabajo de investigación. Podemos observar que el personal que obtuvo mejor puntaje en el mes de enero es Cahuachi Etson con 51 puntos y el menor puntaje Ordoñez Wilson con 11 puntos, y el personal que obtuvo el mejor puntaje en el mes final de la evaluación fue nuevamente Cahuachi Etson con 198 puntos y con menor puntaje Purihuaman Keswin con 122 puntos.

Tabla 2  
*Estadísticos descriptivos de la variable Operaciones de almacenaje.*

|                     | Variable                      |                                |
|---------------------|-------------------------------|--------------------------------|
|                     | Pre Operaciones de almacenaje | Post Operaciones de almacenaje |
| N                   | 8                             | 8                              |
| Mínimo              | 11.0                          | 122.0                          |
| Máximo              | 51.0                          | 198.0                          |
| Media               | 25.250                        | 157.375                        |
| Mediana             | 21.500                        | 156.500                        |
| Desviación Estándar | 13.1774                       | 21.0709                        |

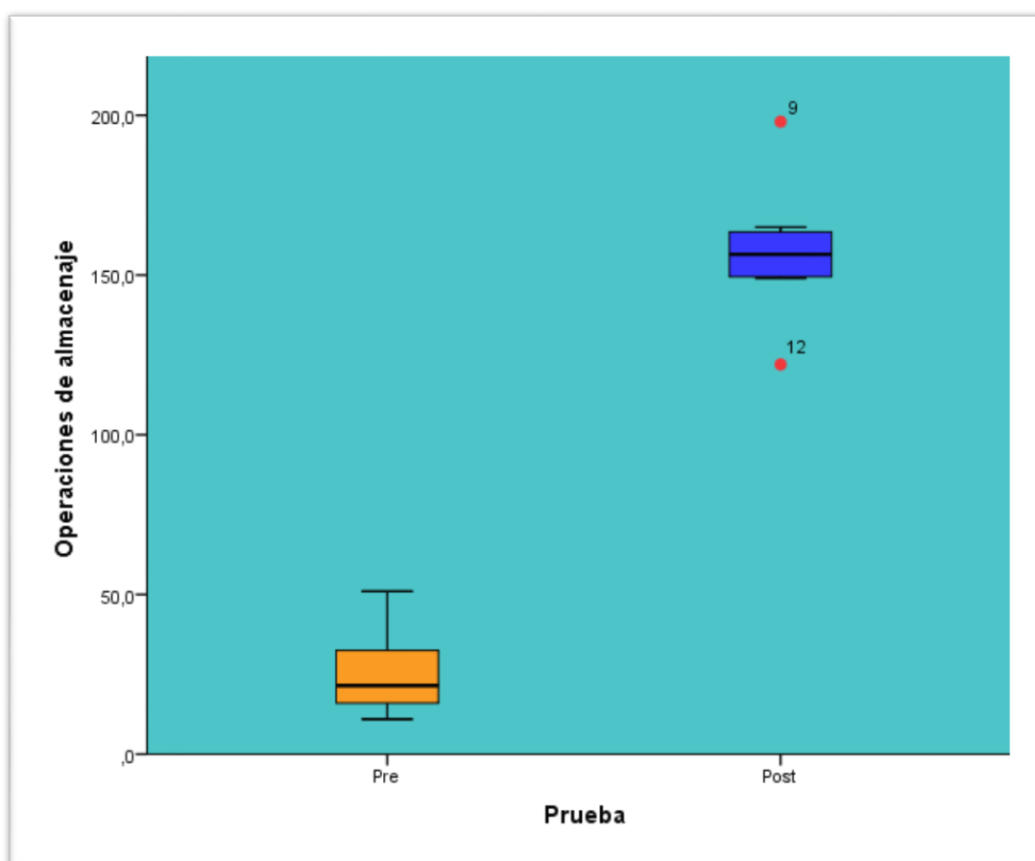


Figura 2. Puntajes de la variable Operaciones de almacenaje en el grupo, pre y post implementación del manual de procedimiento.

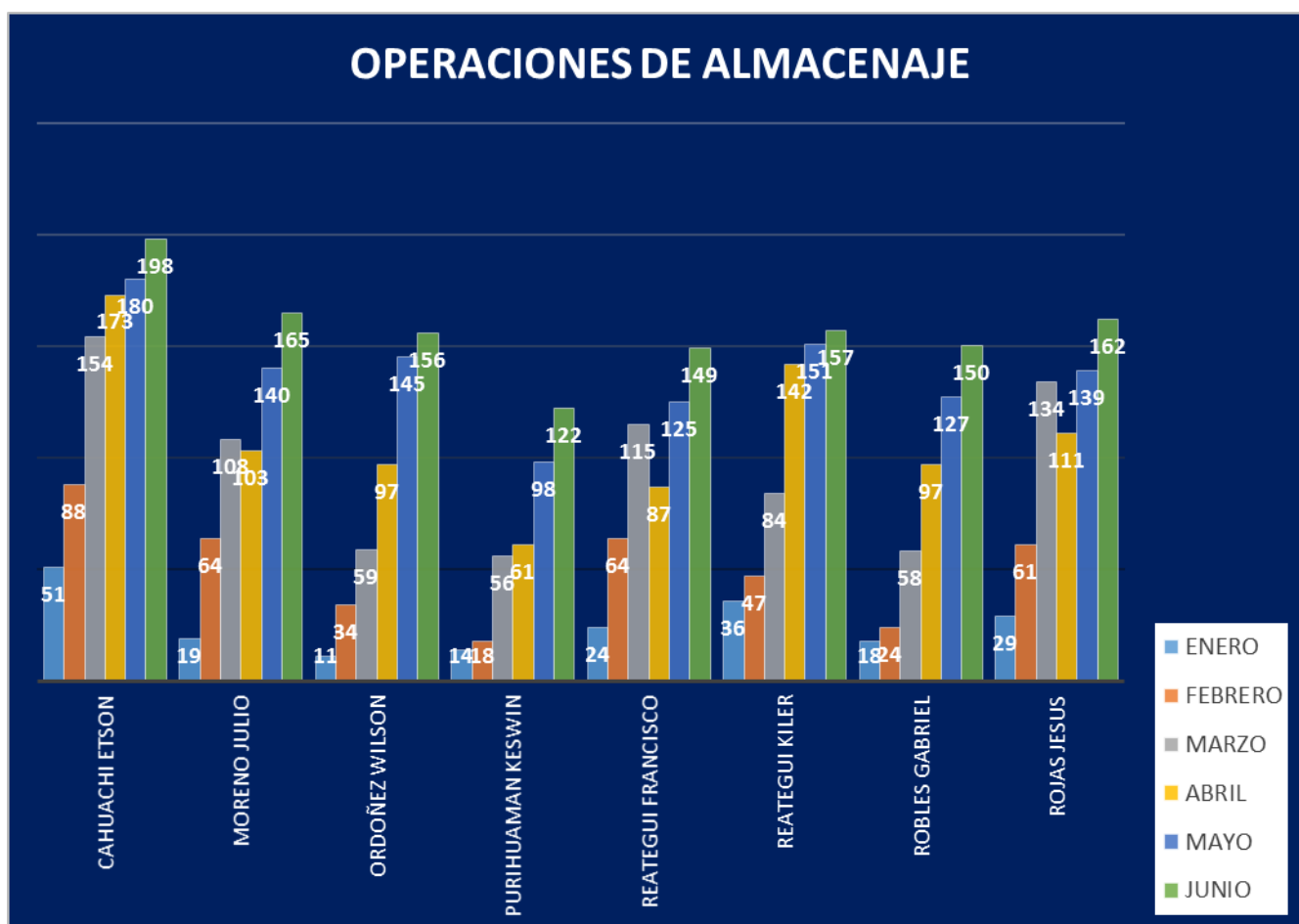


Figura 3. Puntajes obtenidos mes a mes de la variable Operaciones de almacenaje de cada uno de los colaboradores.

### 3.1.2 Recepción de la mercadería.

En la tabla 3, se presentan los estadísticos descriptivos de la dimensión Recepción de la mercadería en la pre-implementación del manual de procedimientos y en la post implementación del manual de procedimientos.

Luego de la aplicación del manual se observó en el grupo una notoria mejoría en los puntajes del post en relación a la pre implementación del manual de procedimiento, es así que la media se incrementó en 14.625 puntos, la mediana aumento en 17.500 puntos, sin embargo la desviación típica disminuyo en 1.083 puntos, asimismo el puntaje mínimo en la pre-implementación del manual en comparación con la post implementación aumento en 13 puntos, y el máximo también tuvo un incremento de 10 puntos.

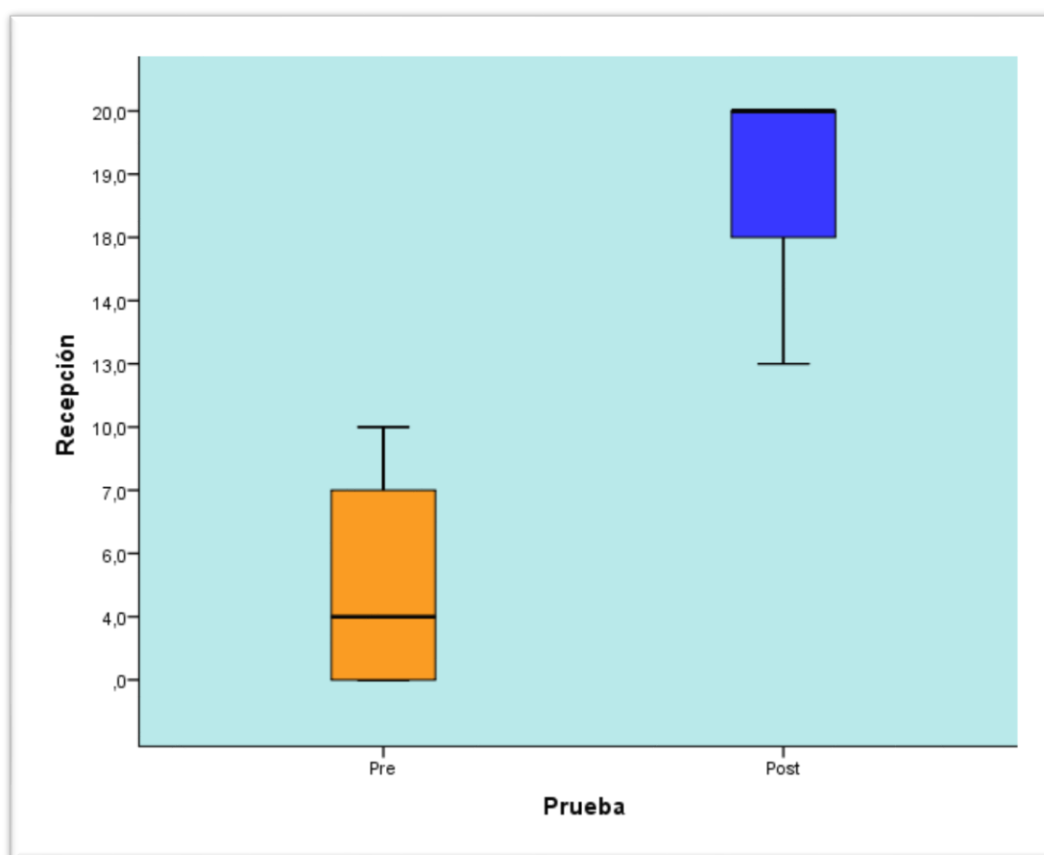
En la figura 4 se aprecia los puntajes obtenidos en la implementación del manual de procedimiento al grupo, en primer lugar evaluaremos la mediana, donde en la pre implementación del manual de procedimiento obtuvo 2.000 y en la post implementación 19.500 puntos, resultado que demuestra el incremento de los puntajes, el puntaje mínimo en la pre implementación fue de 0.0 puntos y el puntaje mínimo en la post implementación fue de 13.0 puntos, y finalmente el puntaje máximo en la pre implementación fue de 10.0 puntos y el puntaje máximo en la post implementación fue de 20.0 puntos.

En la figura 5 se observa la evolución de cada personal mes a mes, con respecto a la operación de recepción de mercadería, siendo el mes de enero el inicio de la implementación del manual de procedimiento y el mes de junio el tiempo de culminación de la evaluación realizada para el presente trabajo de investigación. Podemos observar que el personal que obtuvo mejor puntaje en el mes de enero es Cahuachi Etson con 10 puntos y el menor con 0 puntos lo obtuvieron cuatro personas, y el mejor puntaje en el mes final de la evaluación fueron cuatro personas con 20 puntos y con menor puntaje Purihuaman Keswin con 13 puntos.

Tabla 3.

*Estadísticos descriptivos de la dimensión Recepción de la mercadería.*

|                     | Variable                       |                                 |
|---------------------|--------------------------------|---------------------------------|
|                     | Pre Recepción de la mercadería | Post Recepción de la mercadería |
| N                   | 8                              | 8                               |
| Mínimo              | 0.0                            | 13.0                            |
| Máximo              | 10.0                           | 20.0                            |
| Media               | 3.375                          | 18.0                            |
| Mediana             | 2.000                          | 19.500                          |
| Desviación Estándar | 3.9619                         | 2.8785                          |



*Figura 4. Puntajes de la dimensión Recepción de la mercadería en el grupo, pre y post implementación del manual de procedimiento.*

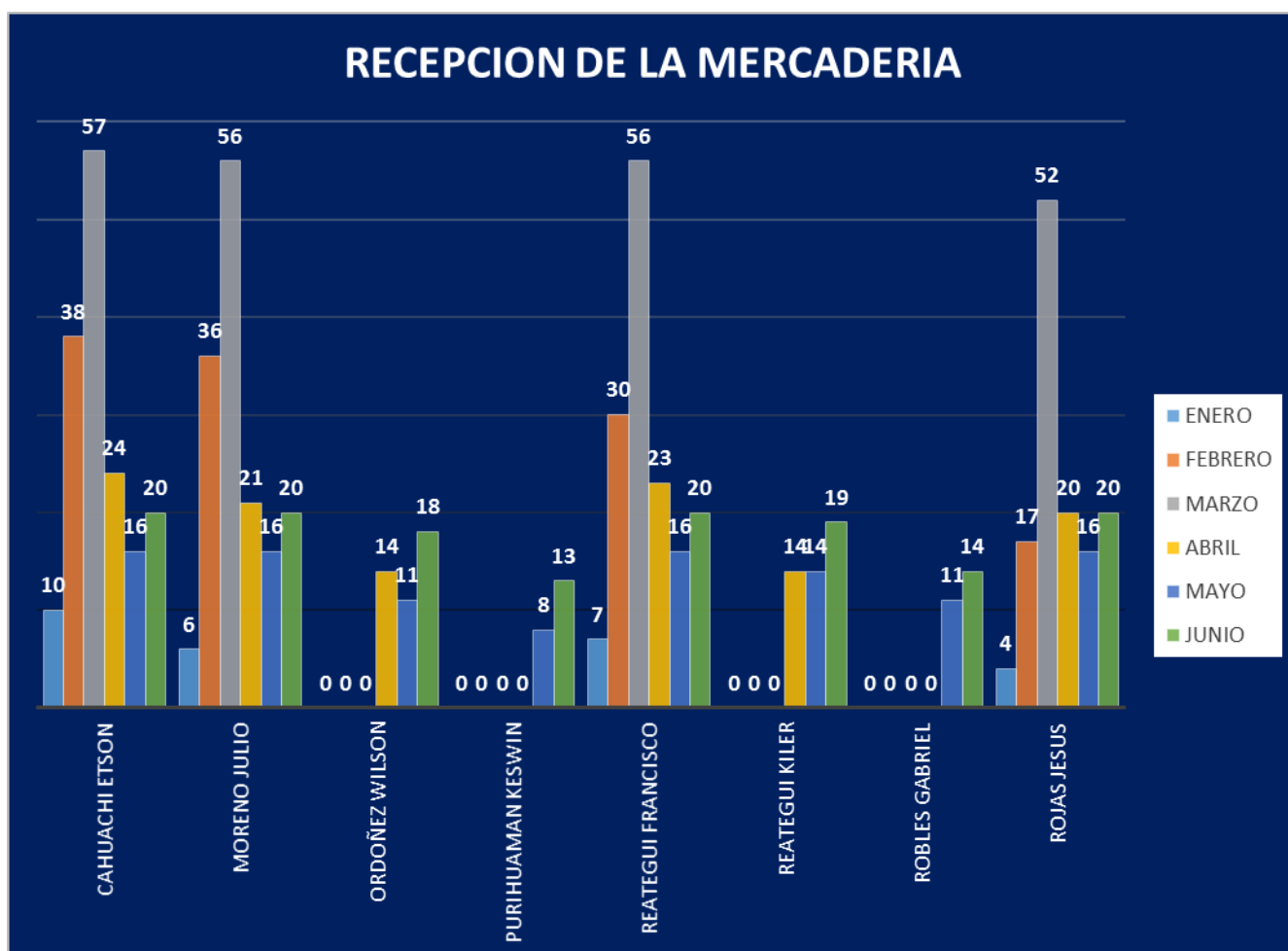


Figura 5. Puntajes obtenidos mes a mes de la dimensión Recepción de la mercadería de cada uno de los colaboradores.



### **3.1.3 Almacenamiento de la mercadería.**

En la tabla 4, se presentan los estadísticos descriptivos de la dimensión Almacenamiento de la mercadería en la pre-implementación del manual de procedimientos y en la post implementación del manual de procedimientos.

Luego de la aplicación del manual se observó en el grupo una notoria mejoría en los puntajes del post en relación a la pre implementación del manual de procedimiento, es así que la media se incrementó en 75.125 puntos, la mediana aumento en 73.500 puntos, la desviación típica aumentó en 3.3825 puntos, asimismo el puntaje mínimo en la pre-implementación del manual en comparación con la post implementación aumento en 74 puntos, y el máximo también tuvo un incremento de 80 puntos.

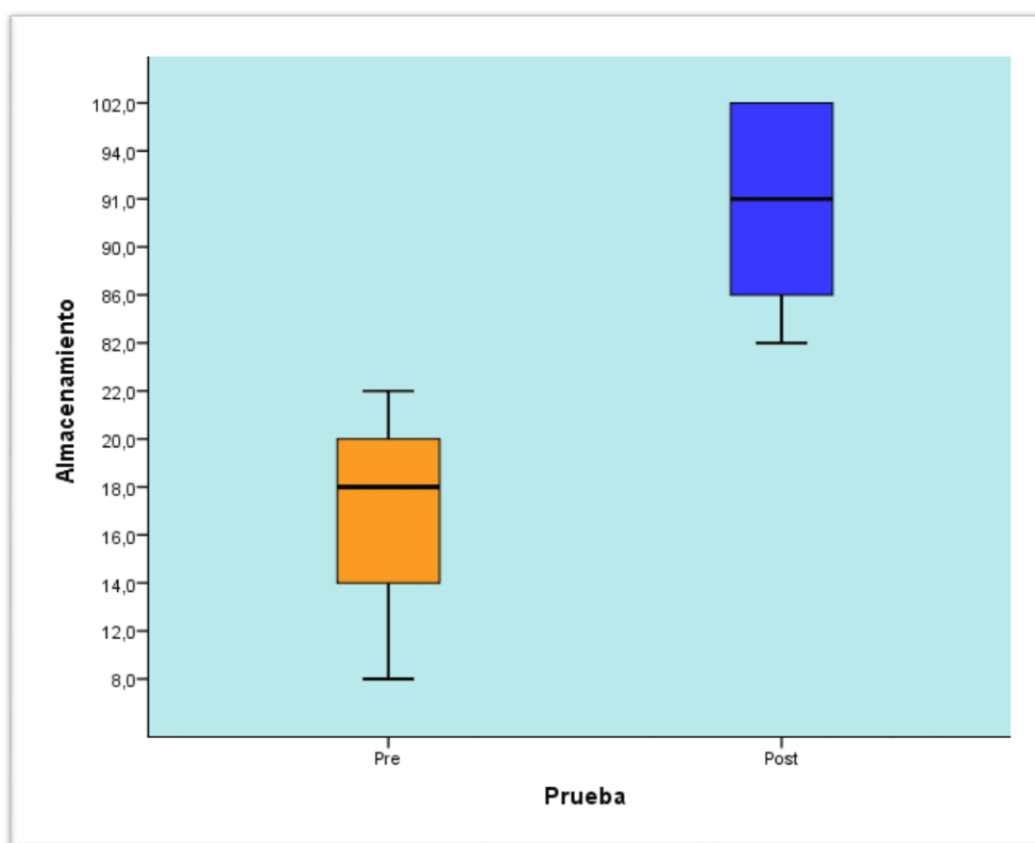
En la figura 6 se aprecia los puntajes obtenidos en la implementación del manual de procedimiento al grupo, en primer lugar evaluaremos la mediana, donde en la pre implementación del manual de procedimiento obtuvo 17.000 y en la post implementación 90.500 puntos, resultado que demuestra el incremento de los puntajes, el puntaje mínimo en la pre implementación fue de 8.0 puntos y el puntaje mínimo en la post implementación fue de 82.0 puntos, y finalmente el puntaje máximo en la pre implementación fue de 22.0 puntos y el puntaje máximo en la post implementación fue de 102.0 puntos.

En la figura 7 se observa la evolución de cada personal mes a mes, con respecto a la operación de almacenamiento de mercadería, siendo el mes de enero el inicio de la implementación del manual de procedimiento y el mes de junio el tiempo de culminación de la evaluación realizada para el presente trabajo de investigación. Podemos observar que el personal que obtuvo mejor puntaje en el mes de enero es Cahuachi Etson con 22 puntos y el menor con 8 puntos lo obtuvo Ordoñez Wilson, y el mejor puntaje en el mes final de la evaluación fueron dos personas con 102 puntos y con menor puntaje lo obtuvieron dos personas con 82 puntos.

Tabla 4.

*Estadísticos descriptivos de la dimensión Almacenamiento de la mercadería.*

|                     | Variable                            |                                      |
|---------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|                     | Pre Almacenamiento de la mercadería | Post Almacenamiento de la mercadería |
| N                   | 8                                   | 8                                    |
| Mínimo              | 8.0                                 | 82.0                                 |
| Máximo              | 22.0                                | 102.0                                |
| Media               | 16.000                              | 91.125                               |
| Mediana             | 17.000                              | 90.500                               |
| Desviación Estándar | 4.5356                              | 7.9181                               |



*Figura 6. Puntajes de la dimensión Almacenamiento de la mercadería en el grupo, pre y post implementación del manual de procedimiento.*

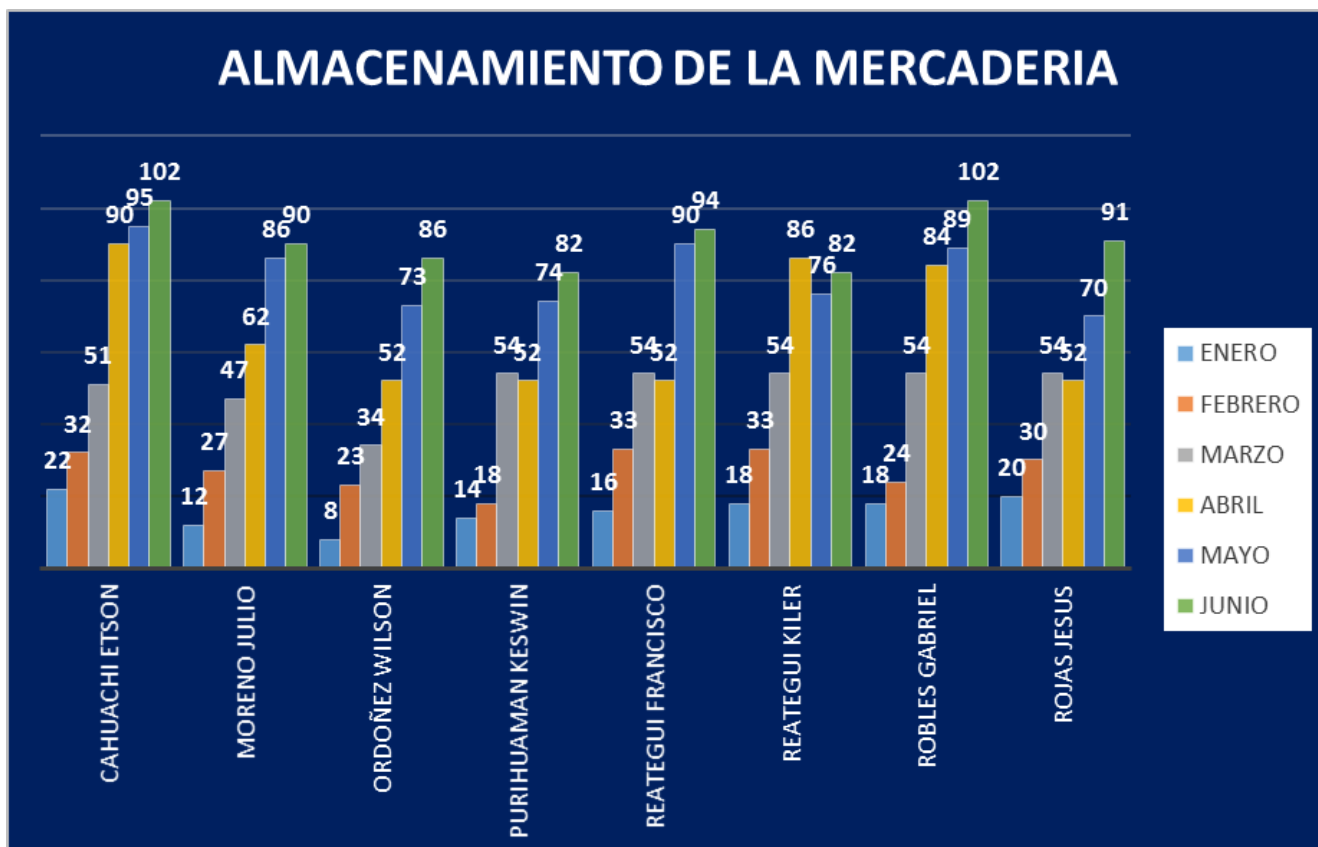


Figura 7. Puntajes obtenidos mes a mes de la dimensión Almacenamiento de la mercadería de cada uno de los colaboradores.

### **3.1.4 Expedición de la mercadería.**

En la tabla 5, se presentan los estadísticos descriptivos de la dimensión Expedición de la mercadería en la pre-implementación del manual de procedimientos y en la post implementación del manual de procedimientos.

Luego de la aplicación del manual se observó en el grupo una notoria mejoría en los puntajes del post en relación a la pre implementación del manual de procedimiento, es así que la media se incrementó en 39.875 puntos, la mediana aumento en 47.500 puntos, la desviación típica aumentó en 7.3178 puntos, asimismo el puntaje mínimo en la pre-implementación del manual en comparación con la post implementación aumento en 26 puntos, y el máximo también tuvo un incremento de 54 puntos.

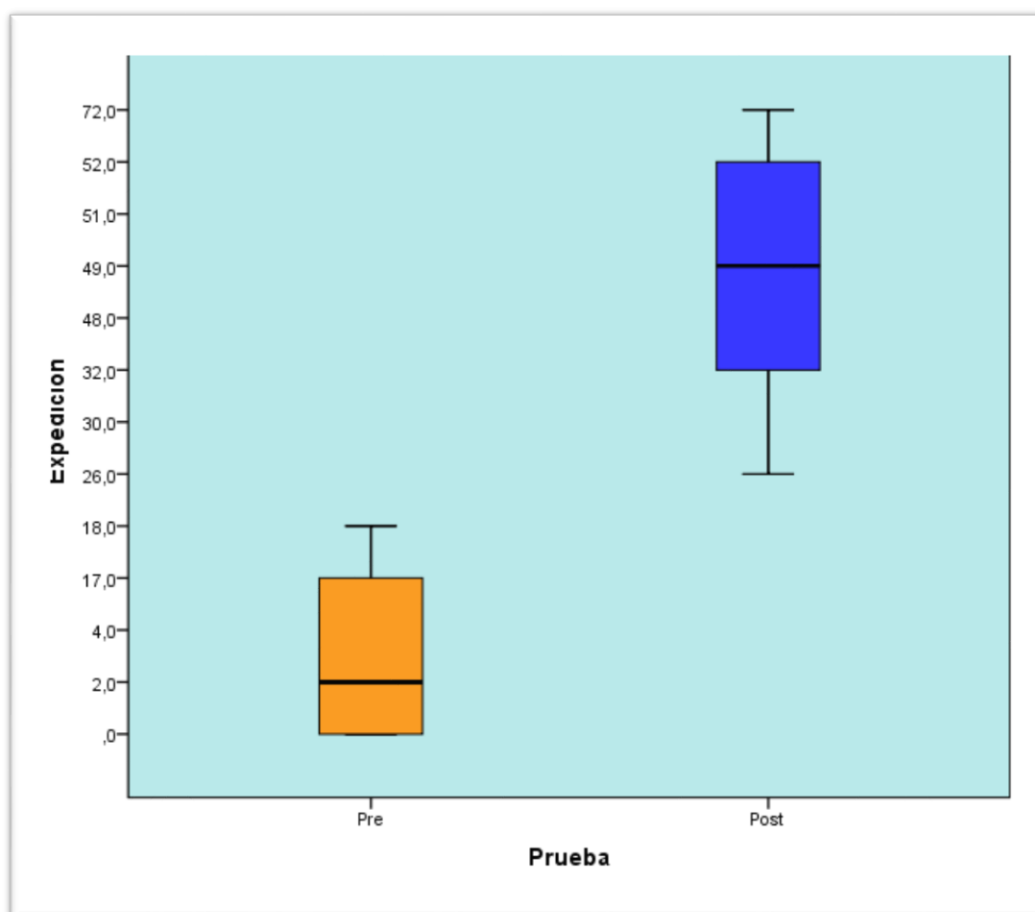
En la figura 8 se aprecia los puntajes obtenidos en la implementación del manual de procedimiento al grupo, en primer lugar evaluaremos la mediana, donde en la pre implementación del manual de procedimiento obtuvo 1.000 y en la post implementación 48.500 puntos, resultado que demuestra el incremento de los puntajes, el puntaje mínimo en la pre implementación fue de 0.0 puntos y el puntaje mínimo en la post implementación fue de 26.0 puntos, y finalmente el puntaje máximo en la pre implementación fue de 18.0 puntos y el puntaje máximo en la post implementación fue de 72.0 puntos.

En la figura 9 se observa la evolución de cada personal mes a mes, con respecto a la operación de Expedición de la mercadería, siendo el mes de enero el inicio de la implementación del manual de procedimiento y el mes de junio el tiempo de culminación de la evaluación realizada para el presente trabajo de investigación. Podemos observar que el personal que obtuvo mejor puntaje en el mes de enero es Cahuachi Etson con 18 puntos y el menor con 0 puntos lo obtuvieron cuatro personas, y el mejor puntaje en el mes final de la evaluación fue nuevamente Cahuachi Etson con 72 puntos y con menor puntaje lo obtuvo Purihuamán Keswin con 26 puntos.

Tabla 5.

*Estadísticos descriptivos de la dimensión Expedición de la mercadería.*

|                     | Variable                        |                                  |
|---------------------|---------------------------------|----------------------------------|
|                     | Pre Expedición de la mercadería | Post Expedición de la mercadería |
| N                   | 8                               | 8                                |
| Mínimo              | 0.0                             | 26.0                             |
| Máximo              | 18.0                            | 72.0                             |
| Media               | 5.125                           | 45.000                           |
| Mediana             | 1.000                           | 48.500                           |
| Desviación Estándar | 7.7724                          | 15.0902                          |



*Figura 8. Puntajes de la dimensión expedición de la mercadería en el grupo, pre y post implementación del manual de procedimiento.*

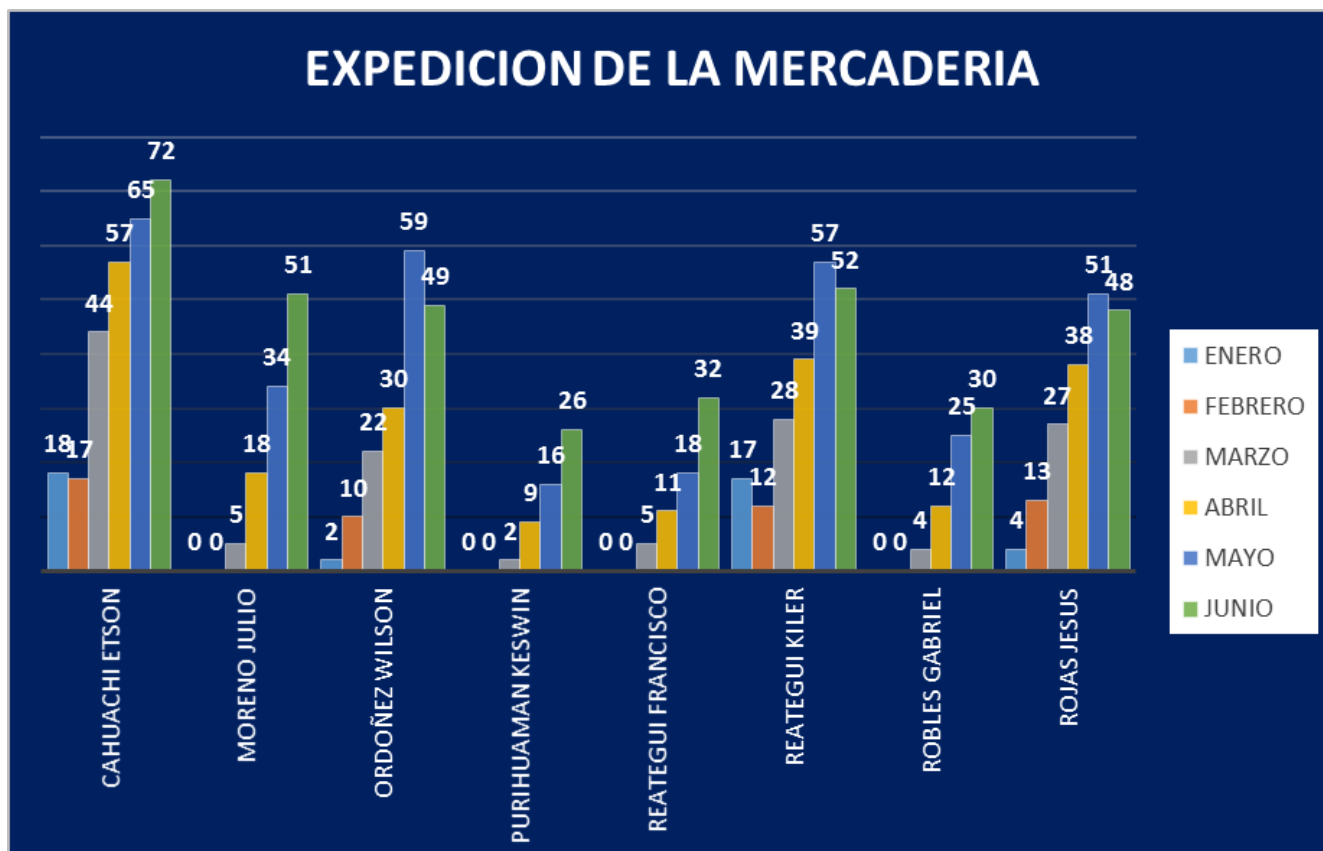


Figura 9. Puntajes obtenidos mes a mes de la dimensión expedición de la mercadería de cada uno de los colaboradores.

### **3.1.5 Toma física de Inventario.**

En la tabla 6, se presentan los estadísticos descriptivos de la dimensión Toma física de Inventario en la pre-implementación del manual de procedimientos y en la post implementación del manual de procedimientos.

Luego de la aplicación del manual se observó en el grupo una notoria mejoría en los puntajes del post en relación a la pre implementación del manual de procedimiento, es así que la media se incrementó en 39.875 puntos, la mediana aumento en 47.500 puntos, la desviación típica aumentó en 7.3178 puntos, asimismo el puntaje mínimo en la pre-implementación del manual en comparación con la post implementación aumento en 26 puntos, y el máximo también tuvo un incremento de 54 puntos.

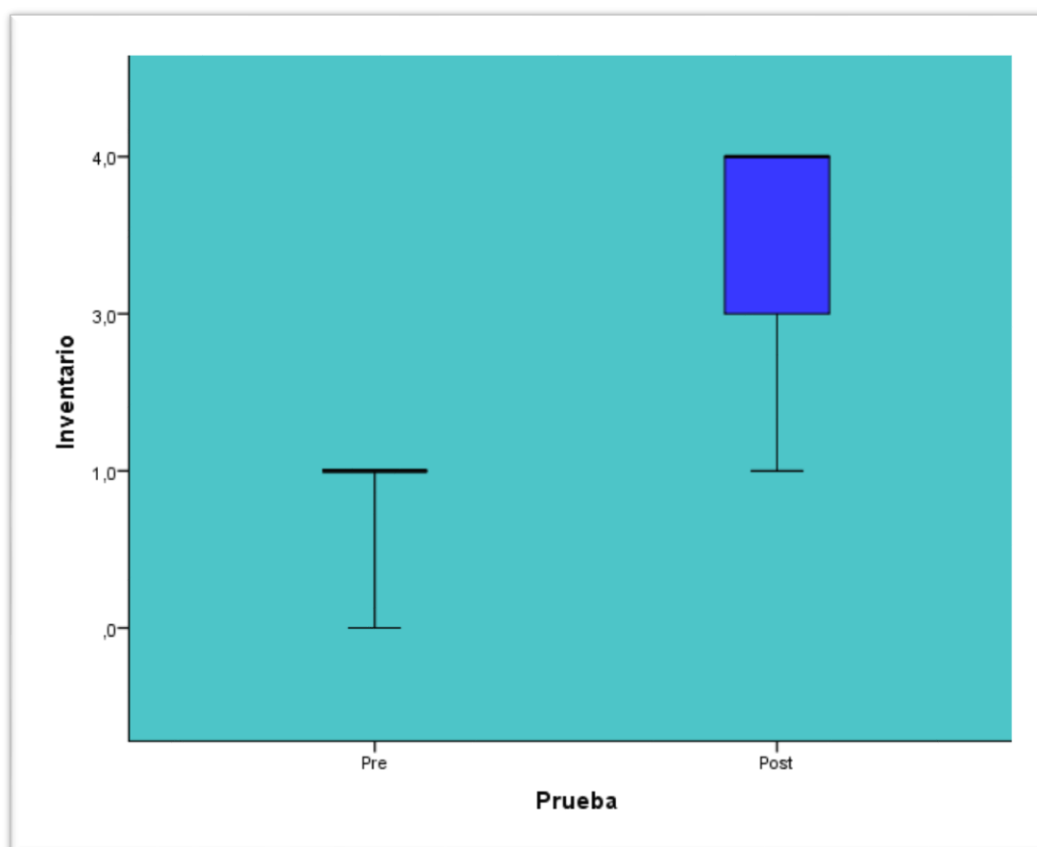
En la figura 10 se aprecia los puntajes obtenidos en la implementación del manual de procedimiento al grupo, en primer lugar evaluaremos la mediana, donde en la pre implementación del manual de procedimiento obtuvo 1.000 y en la post implementación 3.500 puntos, resultado que demuestra el incremento de los puntajes, el puntaje mínimo en la pre implementación fue de 0.0 puntos y el puntaje mínimo en la post implementación fue de 1.0 puntos, y finalmente el puntaje máximo en la pre implementación fue de 1.0 puntos y el puntaje máximo en la post implementación fue de 4.0 puntos.

En la figura 11 se observa la evolución de cada personal mes a mes, con respecto a la operación toma física de inventario, siendo el mes de enero el inicio de la implementación del manual de procedimiento y el mes de junio el tiempo de culminación de la evaluación realizada para el presente trabajo de investigación. Podemos observar que el mejor puntaje en el mes de enero lo obtuvieron seis personas con 1 punto y el menor con 0 puntos lo obtuvieron dos personas, y el mejor puntaje en el mes final de la evaluación lo obtuvieron cuatro personas con 4 puntos y con menor puntaje lo obtuvo Purihuamán Keswin con 1 punto.

Tabla 6.

*Estadísticos descriptivos de la dimensión Toma física de Inventario.*

| Variable            | Variable                      |                                |
|---------------------|-------------------------------|--------------------------------|
|                     | Pre Toma física de Inventario | Post Toma física de Inventario |
| N                   | 8                             | 8                              |
| Mínimo              | 0.0                           | 1.0                            |
| Máximo              | 1.0                           | 4.0                            |
| Media               | 0.750                         | 3.250                          |
| Mediana             | 1.000                         | 3.500                          |
| Desviación Estándar | 0.4629                        | 1.0351                         |



*Figura 10.* Puntajes de la dimensión Toma física de inventario en el grupo, pre y post implementación del manual de procedimiento.



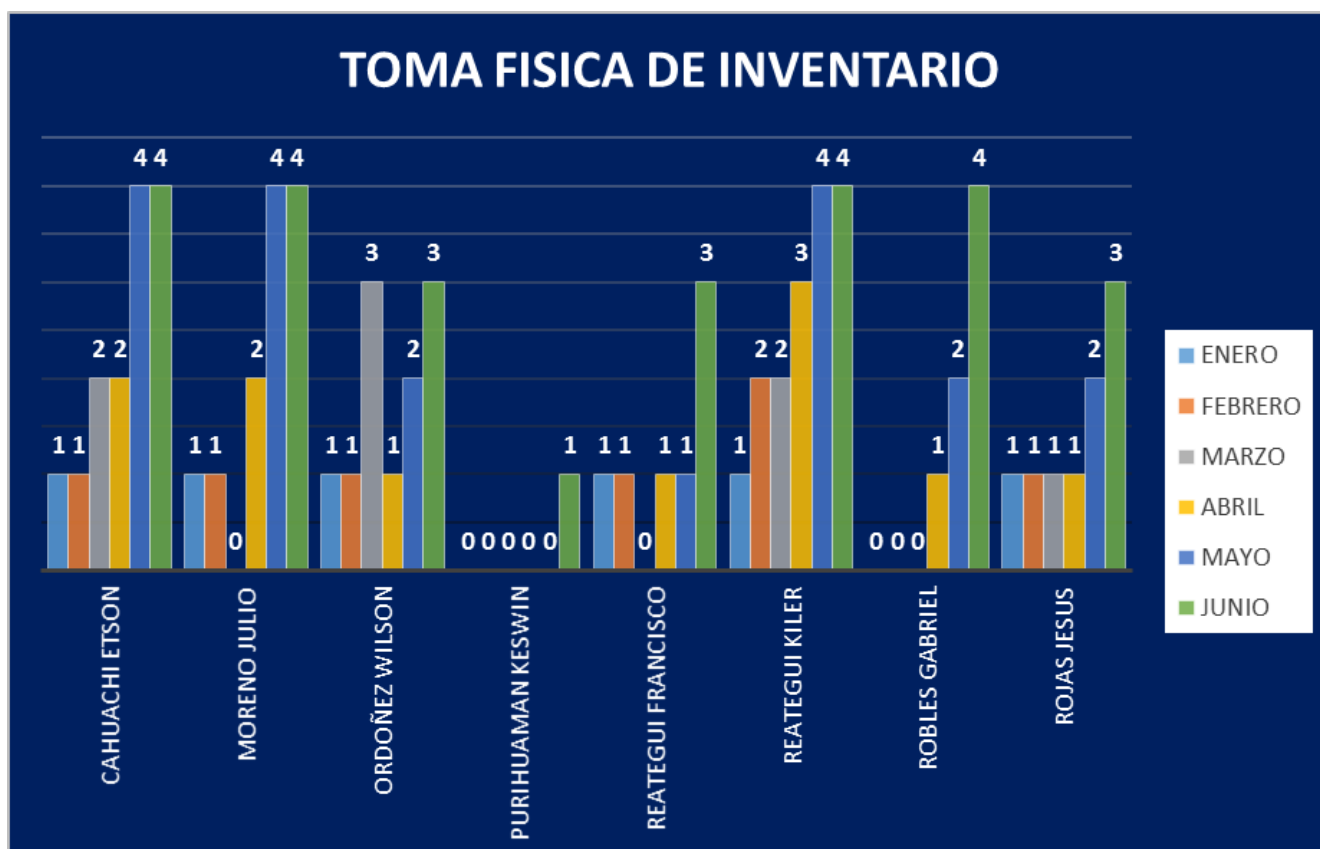


Figura 11. Puntajes obtenidos mes a mes de la dimensión Toma física de inventario de cada uno de los colaboradores.

### 3.2 Prueba de Normalidad.

Tabla 7.

*Pruebas de Normalidad*

|                                | Shapiro-Wilk |    |      |
|--------------------------------|--------------|----|------|
|                                | Estadístico  | gl | Sig. |
| Pre Recepción                  | ,829         | 8  | ,057 |
| Pre Almacenamiento             | ,969         | 8  | ,893 |
| Pre Expedición                 | ,690         | 8  | ,002 |
| Pre Inventario                 | ,566         | 8  | ,000 |
| Pre Operaciones de almacenaje  | ,916         | 8  | ,009 |
| Post Recepción                 | ,737         | 8  | ,006 |
| Post Almacenamiento            | ,901         | 8  | ,005 |
| Post Expedición                | ,914         | 8  | ,385 |
| Post Inventario                | ,745         | 8  | ,007 |
| Post Operaciones de almacenaje | ,911         | 8  | ,360 |

Hipótesis.

H<sub>0</sub>: Los datos no presentan distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos presentan distribución normal.

Regla de decisión.

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada "p" es menor 0.05 ( $p < 0.05$ ).

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada "p" es mayor que 0.05 ( $p \geq 0.05$ ).

De acuerdo los datos presentados en la tabla se demuestra que los resultados no presentan distribución normal, tanto en el pre y post test en consecuencia se aplicó la estadística no paramétrica, específicamente la prueba de Rangos de Wilcoxon.

### 3.3 Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis.

### 3.3.1 Hipótesis General.

H<sub>0</sub>: La implementación del manual de procedimiento no influye positivamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, callao 2016.

H<sub>1</sub>: La implementación del manual de procedimiento si influye positivamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, callao 2016.

Nivel de significación.

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión.

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$ .

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

Prueba estadística.

Se realizó la prueba de Rangos de Wilconxon, debido a que los puntajes del pre test y post test no presentan distribución normal.

Cálculos.

Tabla 8.

*Rangos de la variable operaciones de almacenaje.*

|  |                  | N              | Rango promedio | Suma de rangos |
|--|------------------|----------------|----------------|----------------|
| Post Oper. de<br>almacenaje - Pre Oper.<br>de almacenaje | Rangos negativos | 0 <sup>a</sup> | ,00            | ,00            |
|  | Rangos positivos | 8 <sup>b</sup> | 4,50           | 36,00          |
|  | Empates          | 0 <sup>c</sup> |                |                |
|  | Total            | 8              |                |                |

a. post Operaciones de almacenaje < pre Operaciones de almacenaje

b. post Operaciones de almacenaje > pre Operaciones de almacenaje

c. post Operaciones de almacenaje = pre Operaciones de almacenaje

En la Tabla 8, se aprecia que los datos de la variable operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016, el rango negativo promedio es 00 mientras que los rangos positivos promedio es 4.5 sin empates con un total de 8 operarios.

Tabla 9.

*Prueba Z para operaciones de almacenaje.*

|                                | Post Oper. almacenaje<br>– Pre Oper. almacenaje |
|--------------------------------|---|
| Z                              | -2,521 <sup>b</sup>                             |
| Sig. asintótica<br>(bilateral) | ,012  |

De acuerdo los datos presentados en la tabla el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual de procedimiento ha mejorado significativamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Decisión estadística.

De los valores observados en la tabla 9 se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que:

La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

### 3.3.2 Hipótesis Específico 1.

H<sub>0</sub>: La implementación del manual de procedimiento no influye positivamente la operación de Recepción de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

H<sub>1</sub>: La implementación del manual de procedimiento si influye positivamente la operación de Recepción de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Nivel de significación.

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión.

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$ .

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

Prueba estadística.

Se realizó la prueba de Rangos de Wilconxon, debido a que los puntajes del pre test y post test no presentan distribución normal.

Cálculos.

Tabla 10.

*Rangos de la dimensión recepción de la mercadería.*

|                                |                  | N              | Rango promedio | Suma de rangos |
|--------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
|                                | Rangos negativos | 0 <sup>a</sup> | ,00            | ,00            |
| Post Recepción - Pre Recepción | Rangos positivos | 8 <sup>b</sup> | 4,50           | 36,00          |
|                                | Empates          | 0 <sup>c</sup> |                |                |
|                                | Total            | 8              |                |                |

a. post Recepción de la mercadería < pre Recepción de la mercadería

b. post Recepción de la mercadería > pre Recepción de la mercadería

c. post Recepción de la mercadería = pre Recepción de la mercadería

En la Tabla 10, se aprecia que los datos de la dimensión recepción de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016, el rango negativo promedio es 00 mientras que los rangos positivos promedio es 4.5 sin empates con un total de 8 operarios.

Tabla 11.

*Prueba Z para la dimensión de recepción de la mercadería.*

|                                | Post Recepción – Pre<br>Recepción |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Z                              | -2,527 <sup>b</sup>               |
| Sig. asintótica<br>(bilateral) | ,012                              |

De acuerdo los datos presentados en la tabla el valor de Z calculada es de -2.527, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de recepción de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Decisión estadística.

De los valores observados en la tabla 11 se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que:

La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente la operación de recepción de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

### 3.3.3 Hipótesis Específico 2.

H<sub>0</sub>: La implementación del manual de procedimiento no influye positivamente la operación de Almacenamiento de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

H<sub>1</sub>: La implementación del manual de procedimiento si influye positivamente la operación de Almacenamiento de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Nivel de significación.

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión.

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$ .

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

Prueba estadística.

Se realizó la prueba de Rangos de Wilconxon, debido a que los puntajes del pre test y post test no presentan distribución normal.

Cálculos.

Tabla 12.

*Rangos de la dimensión almacenamiento de la mercadería.*

|   |                  | N              | Rango promedio | Suma de rangos |
|---|------------------|----------------|----------------|----------------|
|   | Rangos negativos | 0 <sup>a</sup> | ,00            | ,00            |
| Post Almacenamiento -<br>Pre Almacenamiento | Rangos positivos | 8 <sup>b</sup> | 4,50           | 36,00          |
|   | Empates          | 0 <sup>c</sup> |                |                |
|   | Total            | 8              |                |                |

a. post Almacenamiento de la mercadería < pre Almacenamiento de la mercadería

b. post Almacenamiento de la mercadería > pre Almacenamiento de la mercadería

c. post Almacenamiento de la mercadería = pre Almacenamiento de la mercadería

En la Tabla 12, se aprecia que los datos de la dimensión Almacenamiento de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016, el rango negativo promedio es 00 mientras que los rangos positivos promedio es 4.5 sin empates con un total de 8 operarios.

Tabla 13.

*Prueba Z para la dimensión de almacenamiento de la mercadería.*

|                                | Post Almacenamiento –<br>Pre Almacenamiento |
|--------------------------------|---|
| Z                              | -2,533 <sup>b</sup>                         |
| Sig. asintótica<br>(bilateral) | ,011  |

De acuerdo los datos presentados en la tabla el valor de Z calculada es de -2.533, siendo  $p = 0.011$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de almacenamiento de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Decisión estadística.

De los valores observados en la tabla 13 se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que:

La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente la operación de almacenamiento de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.



### 3.3.4 Hipótesis Específico 3.

H<sub>0</sub>: La implementación del manual de procedimiento no influye positivamente la operación de Expedición de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

H<sub>1</sub>: La implementación del manual de procedimiento si influye positivamente la operación de Expedición de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016

Nivel de significación.

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión.

Rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$ .

No rechazar H<sub>0</sub> cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

Prueba estadística.

Se realizó la prueba de Rangos de Wilconxon, debido a que los puntajes del pre test y post test no presentan distribución normal.

Cálculos.

Tabla 14.

*Rangos de la dimensión expedición de la mercadería.*

|                                  |                  | N              | Rango promedio | Suma de rangos |
|----------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
| Post expedición - Pre expedición | Rangos negativos | 0 <sup>a</sup> | ,00            | ,00            |
|                                  | Rangos positivos | 8 <sup>b</sup> | 4,50           | 36,00          |
|                                  | Empates          | 0 <sup>c</sup> |                |                |
|                                  | Total            | 8              |                |                |

a. post expedición de la mercadería < pre expedición de la mercadería

b. post expedición de la mercadería > pre expedición de la mercadería

c. post expedición de la mercadería = pre expedición de la mercadería

En la Tabla 14, se aprecia que los datos de la dimensión expedición de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016, el rango negativo promedio es 00 mientras que los rangos positivos promedio es 4.5 sin empates con un total de 8 operarios.

Tabla 15.

*Prueba Z para la dimensión de expedición de la mercadería.*

|                             | Post Expedición – Pre Expedición |
|-----------------------------|----------------------------------|
| Z                           | -2,521 <sup>b</sup>              |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,012                             |

De acuerdo los datos presentados en la tabla el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de expedición de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Decisión estadística.

De los valores observados en la tabla 15 se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que:

La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente la operación de expedición de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

### 3.3.5 Hipótesis Específico 4.

$H_0$ : La implementación del manual de procedimiento no influye positivamente la operación de Toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

$H_1$ : La implementación del manual de procedimiento si influye positivamente la operación de Toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Nivel de significación.

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

Regla de decisión.

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha$ .

Prueba estadística.

Se realizó la prueba de Rangos de Wilconxon, debido a que los puntajes del pre test y post test no presentan distribución normal.

Cálculos.

Tabla 16.

*Rangos de la dimensión toma física de Inventario.*

|                                  |                  | N              | Rango promedio | Suma de rangos |
|----------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
| Post Inventario - Pre inventario | Rangos negativos | 0 <sup>a</sup> | ,00            | ,00            |
|                                  | Rangos positivos | 8 <sup>b</sup> | 4,50           | 36,00          |
|                                  | Empates          | 0 <sup>c</sup> |                |                |
|                                  | Total            | 8              |                |                |

a. post toma física de Inventario < pre toma física de Inventario

b. post toma física de Inventario > pre toma física de Inventario

c. post toma física de Inventario = pre toma física de Inventario

En la Tabla 16, se aprecia que los datos de la dimensión toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016, el rango negativo promedio es 00 mientras que los rangos positivos promedio es 4.5 sin empates con un total de 8 operarios.

Tabla 17.

*Prueba Z para la dimensión toma física de Inventario.*

|                             | Post Inventario – Pre Inventario |
|-----------------------------|----------------------------------|
| Z                           | -2,546 <sup>b</sup>              |
| Sig. asintótica (bilateral) | ,011                             |

De acuerdo los datos presentados en la tabla el valor de Z calculada es de -2.546, siendo  $p = 0.011$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Decisión estadística.

De los valores observados en la tabla 17 se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que:

La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente la operación toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

## **IV. Discusión.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de Rangos de Wilconxon, para las hipótesis que han orientado la investigación se ha podido observar que los datos presentados el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016. Esto confirma la teoría de Hernández (2010), sobre los manuales de procedimientos donde afirma que estos se crearon con el objetivo de reducir los errores observados en cada proceso de las operaciones, por lo tanto el cumplimiento al 100% del manual tendrá beneficios como: la mejora de la productividad del personal, reducción de costos innecesarios, reducir la alta rotación de personal, malos despachos, eficiencia de los tiempos para cada operación, etc. Y también la teoría de los autores Campo, Hervás y Revilla (2013) que manifiestan el papel del almacén en la cadena ha pasado de ser una simple instalación dedicada a la guardia y custodia de stocks a convertirse en centros enfocados al servicio al cliente, debido a que aplicando un sistema de gestión eficaz, consigue aumentar la capacidad, la productividad y el nivel del servicio a un nivel de costos aceptables.

Con respecto a la primera hipótesis específica 1 se ha observado que de acuerdo a los datos presentados en la prueba de Rangos de Wilconxon el valor de Z calculada es de -2.527, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de recepción de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016. Podemos confirmar según lo definido por los autores Campo, Hervás y Revilla (2013) que el proceso de recepción son de prioridad absoluta, porque influyen de forma directa con la gestión de las operaciones de almacenaje. Un correcto desarrollo de esta operación ayudará por ejemplo a actualizar los niveles del inventario que permitirá poder manejar información real para así tomar mejores decisiones como; saber cuándo realizar el pedido al proveedor, conocer si tenemos suficiente stock para cubrir nuestra demanda, y también tener en conocimiento que un error o retraso en la entrada de la mercadería repercutirá de forma negativa en la calidad del servicio al cliente.

Con respecto a la segunda hipótesis específica se aprecia que de acuerdo los datos presentados en la prueba de Rangos de Wilconxon el valor de Z calculada es de -2.533, siendo  $p = 0.011$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de almacenamiento de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016. Por tanto se puede confirmar la teoría de los autores Campo, Hervás, & Revilla (2013) que explican que un correcto desempeño del proceso de almacenamiento lograra varias mejoras, como pueden ser, un máximo aprovechamiento de la capacidad de almacenamiento, accesibilidad a los artículos; facilitando las tareas de manipulación, una controlada rotación del stock, y facilidad para el recuento o toma del inventario. Y si le sumamos equipos y tecnologías de manejo de materiales, podremos conseguir que el proceso tenga un movimiento rápido y flexible, que redujera costos de despacho y transporte.

Con respecto a la tercera hipótesis específica se aprecia que de acuerdo los datos presentados en la prueba de Rangos de Wilconxon el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de expedición de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016. Por lo tanto podemos afirmar lo dicho por los autores Campo, Hervás, Revilla (2013), que la importancia de este proceso esta en realizar las operaciones apropiadas para colocar la mercancía solicitada por el cliente (pedido) en el medio de transporte adecuado, buscando cumplir con las expectativas esperadas, ofreciendo un elevado nivel del servicio.

Con respecto a la cuarta hipótesis específica se aprecia que de acuerdo los datos presentados en la prueba de Rangos de Wilconxon el valor de Z calculada es de -2.546, siendo  $p = 0.011$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016. Conforme con los autores Campo, Hervás, & Revilla (2013) podemos afirmar que la realización del inventario es indispensable para conocer con exactitud los productos que hay en el almacén y, de hecho, ese es su

objetivo: controlar y verificar la situación física y contable de los mismos. El nivel óptimo de inventarios se establecerá de acuerdo al análisis que haya hecho la empresa de su mercado, es decir conocer la cantidad óptima para poder satisfacer su demanda, evitando elevar los costos de almacenamiento y aumentar la rotación del inventario que se traduce en alta liquidez para la empresa aumentando su rentabilidad.



## **V. Conclusiones.**

Primera: Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis general, se demuestra que el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$ . De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Por lo cual se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente en las operaciones de almacenaje de la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Segunda: Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis específica 1, se demuestra que el valor de Z calculada es de -2.527, siendo  $p = 0.012$ . De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Por lo cual se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente en la operación de recepción de la mercadería de la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Tercera: Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis específica 2, se demuestra que el valor de Z calculada es de -2.533, siendo  $p = 0.011$ . De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Por lo cual se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente en la operación de almacenamiento de la mercadería de la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Cuarta: Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis específica 3, se demuestra que el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$ . De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Por lo cual se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente en la operación de expedición de la mercadería de la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Quinta: Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis específica 3, se demuestra que el valor de Z calculada es de -2.546, siendo  $p = 0.011$ . De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Por lo cual se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente en la operación toma física de Inventario de la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

## **VI. Recomendaciones.**

- Primera: Realizar a todo personal nuevo, la inducción correspondiente sobre los manuales de procedimiento antes de iniciar labores en la empresa, con el objetivo de reducir posibles errores que puedan cometer, debido a que la mayoría son personas con poca o nada de experiencia en operaciones de almacenaje.
- Segunda: Capacitar el personal sobre el correcto procedimiento de desestiba, armado de paletas y manipulación de la mercadería, logrando reducir que estos sufran de golpes, deformación y abolladuras, que al final perjudicaría con la cantidad de productos (aptos para la venta) a recibir.
- Tercera: Invertir en la infraestructura del almacén, con el fin de mejorar las operaciones de almacenaje y brindar un mejor servicio, como por ejemplo: instalar racks para un mejor cuidado de la mercadería y realizar un mejor layout del almacén definiendo zonas específicas para las diferentes operaciones de almacenaje.
- Cuarta: Adquirir un software ERP más eficiente, que ayude con el proceso de expedición para mejorar el control de despachos, así como también equipos que faciliten las labores y reduzcan tiempos en cada operación.
- Quinta: Establecer una política de toma de inventarios que se ajusten de manera óptima a la realidad de la empresa, con el objetivo de que se pueda tener un mejor control de las existencias.

## **VII. Referencias.**

- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. (2007). *Administración y Logística en la Cadena de Suministros* (Segunda ed.). México, México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Campo, A., Hervás, A., & Revilla, M. (2013). *Operaciones de Almacenaje*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones* (Novena ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la Cadena de Suministro*. México D.F., México: Pearson Educación de México S.A.
- Hernández, F. (2010). *Manual de procedimientos para el manejo de almacenes*. Fondo de Cultura Económica.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana editores S.A.
- Jimenez, P., & Huamán, A. (2015). "*Diseño de un manual de calidad y procedimiento para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2008 en laboratorio de fármacos veterinarios*". Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Farmacia y Bioquímica.
- López, R. (2010). *Logística Comercial*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Louffat, E. (2013). *Administración de equipos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Lozano, J. (2012). *Operaciones de Almacenaje*. España: Editex.
- Luna, G. (2009). "*Propuesta de mejora en el proceso de manejo y almacenamiento de cajas CKD en GM-OBB*". Ecuador: Escuela Politécnica Nacional Facultad de Ciencias Administrativas.

- Miranda, C. (2008). *"Gestión de inventario y rediseño de los procesos de recepción, almacenamiento, picking y despachos de Salo S.A."*. Chile: Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.
- Mora, L. (2008). *Indicadores de la Gestión Logística* (Segunda ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mora, L. (2010). *Gestión Logística Integral*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Moreno, E. (2009). *"Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico"*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú facultad de Ciencias e Ingeniería.
- Ortiz, L. (2008). *Manual de Procesos y Procedimientos*. Cartagena de Indias: Hospital Universitario del Caribe.
- Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de Administración* (Tercera ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ramos, K., & Flores, E. (2013). *"Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminios"*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Ciencias e Ingeniería.
- Rodriguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (Cuarta ed.). México D.F., México: Cengage Learning Editores.
- Sánchez, H. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Mantaro.
- Serrano, F. (2012). *Operaciones Auxiliares de Almacenaje*. España: IC Editorial.
- Valencia, A. (2012). *"Manual de procesos para mejorar las actividades en el departamento de recaudación de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. Emelnorte"*. Ecuador: Universidad Técnica del Norte Instituto de Postgrado.
- Villagra, J. (2016). *Indicadores de Gestión*. México D.F., México: Cengage Learning Editores S.A.



**Anexos.**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN LAS OPERACIONES DE ALMACENAJE DE LA EMPRESA INVERSIONES LOS ROSALES, CALLAO 2016.**

| Formulación del problema     | Formulación de Objetivos     | Formulación de Hipótesis     | Variables e Indicadores  | Método y Diseño  | Población y Muestra   | Técnicas e Instrumentos  |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|--|---|--|
| <b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>    | <b>OBJETIVO GENERAL</b>      | <b>HIPOTESIS GENERAL</b>     | <b>VARIABLE ):</b><br><u>Operaciones de almacenaje</u>   | <b>TIPO DE ESTUDIO:</b><br>Aplicada  | <b>POBLACIÓN DE ESTUDIO:</b><br>La población tomada para el trabajo de investigación está constituida por todo el personal del área del almacén de la empresa Inversiones Los Rosales que consta de 8 personas. | <b>TECNICAS:</b><br><b>Estadística:</b><br>Es la técnica o proceso matemático de recolección, descripción, organización, análisis e interpretación de datos numéricos.   |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> | <b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b> | <b>DIMENSIONES:</b><br>Recepción de la mercadería.<br>Almacenamiento de la mercadería.<br>Expedición de la mercadería.<br>Toma física de inventario. | <b>DISEÑO:</b><br>Pre experimental<br><br><b>ESQUEMA:</b><br><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">G X O</div><br><b>DONDE:</b><br>G: Grupo de sujetos (G1: Grupo 1, G2: Grupo 2,...)<br><br>X: Tratamiento, estímulo o condición experimental.<br><br>O: Medición de los sujetos de un grupo (Prueba, cuestionario, observación, ...) Si aparece antes del estímulo es una pre-prueba y si aparece después del estímulo se llama post-prueba. |   | <b>INSTRUMENTOS:</b><br><br>Para el desarrollo de la presente investigación, se utilizará un check list y la observación, con los que se pretende que ayude a probar las hipótesis planteadas en la investigación. |

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable: Operaciones de almacenaje.**

| Dimensiones                   | Indicadores                  | indicadores   | ítems    |
|-------------------------------|------------------------------|---|----------|
| Recepción de mercadería.      | Anticipación y cumplimiento. | - Realiza una adecuada programación.<br>- Realiza el informe de recepción a tiempo.   | 1 al 4   |
|                               | Normatividad.                | - Cumple con la revisión del estado del contenedor.<br>- Exige una correcta descarga de productos.                                      |          |
| Almacenamiento de mercadería. | Orden.                       | - Cumple con la limpieza de los almacenes.<br>- Aplica los criterios de almacenamiento de productos.<br>- Optimiza los espacios vacíos. | 5 al 8   |
|                               | Clasificación.               | - Realiza la clasificación de productos aptos para la venta.  |          |
| Expedición de la mercadería.  | Desempeño.                   | - Cumple el tiempo promedio de picking.<br>- Demuestra agilidad y destreza en el etiquetado y rotulado de productos.                    | 9 al 12  |
|                               | Responsabilidad.             | - Verifica que la mercadería despachada coincida con las guías de remisión.<br>- El transporte entrega de manera puntual los pedidos.   |          |
| Toma física de inventario.    | Productividad.               | - Realiza el mapeo de los almacenes para la Toma de Inventario.<br>- Demuestra un alto grado de concentración.                          | 13 al 16 |
|                               | Efectividad.                 | - Demuestra eficacia en la toma de inventario.<br>- Demuestra eficiencia con el tiempo en la Toma de Inventario.                        |          |

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS OPERACIONES DE ALMACENAJE.**

| N° | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | Realiza una adecuada programación.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2  | Cumple con la revisión del estado del contenedor.                         | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3  | Exige una correcta descarga de productos.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4  | Realiza el informe de recepción a tiempo.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | Cumple con la limpieza de los almacenes.                                  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6  | Aplica los criterios de almacenamiento de productos.                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7  | Optimiza los espacios vacíos.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8  | Realiza la clasificación de productos aptos para la venta.                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9  | Cumple el tiempo promedio de picking.                                     | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 10 | Demuestra agilidad y destreza en el etiquetado y rotulado de productos.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11 | Verifica que la mercadería despachada coincida con las guías de remisión. | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 12 | El transporte entrega de manera puntual los pedidos.                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 4</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13 | El transporte entrega de manera puntual los pedidos.                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 14 | Demuestra un alto grado de concentración.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 15 | Demuestra efectividad en la toma de inventario.                           | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 16 | Demuestra eficiencia con el tiempo en la Toma de Inventario.              | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Germán Alberto Quiroga Aguilar*..... DNI: *06700029*.....

Especialidad del validador:..... *Lic. en Administración*.....

..... *10* de *08* del *2016* .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
  
 Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS OPERACIONES DE ALMACENAJE.**

| N° | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | Realiza una adecuada programación.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2  | Cumple con la revisión del estado del contenedor.                         | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3  | Exige una correcta descarga de productos.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4  | Realiza el informe de recepción a tiempo.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 5  | Cumple con la limpieza de los almacenes.                                  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6  | Aplica los criterios de almacenamiento de productos.                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7  | Optimiza los espacios vacíos.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8  | Realiza la clasificación de productos aptos para la venta.                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 9  | Cumple el tiempo promedio de picking.                                     | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 10 | Demuestra agilidad y destreza en el etiquetado y rotulado de productos.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11 | Verifica que la mercadería despachada coincida con las guías de remisión. | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 12 | El transporte entrega de manera puntual los pedidos.                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 4</b>  | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
| 13 | El transporte entrega de manera puntual los pedidos.                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 14 | Demuestra un alto grado de concentración.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 15 | Demuestra efectividad en la toma de inventario.                           | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 16 | Demuestra eficiencia con el tiempo en la Toma de Inventario.              | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

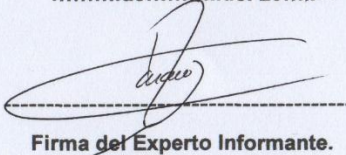
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: KELLY MILAGROS CASANA JARA ..... DNI: 43562136 .....

Especialidad del validador: MÉDICO CIRUJANO .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de 08 del 2016

  
 Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS OPERACIONES DE ALMACENAJE.**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | Realiza una adecuada programación.  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 2  | Cumple con la revisión del estado del contenedor.                         | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 3  | Exige una correcta descarga de productos.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 4  | Realiza el informe de recepción a tiempo.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | Cumple con la limpieza de los almacenes.                                  | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 6  | Aplica los criterios de almacenamiento de productos.                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 7  | Optimiza los espacios vacíos.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 8  | Realiza la clasificación de productos aptos para la venta.                | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9  | Cumple el tiempo promedio de picking.                                     | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 10 | Demuestra agilidad y destreza en el etiquetado y rotulado de productos.   | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 11 | Verifica que la mercadería despachada coincida con las guías de remisión. | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 12 | El transporte entrega de manera puntual los pedidos.                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 4</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 13 | El transporte entrega de manera puntual los pedidos.                      | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 14 | Demuestra un alto grado de concentración.                                 | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 15 | Demuestra efectividad en la toma de inventario.                           | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |
| 16 | Demuestra eficiencia con el tiempo en la Toma de Inventario.              | ✓                        |    | ✓                       |    | ✓                     |    |             |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. SERGIO MANUEL JUÁREZ CHIRINOS DNI: 08696457

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

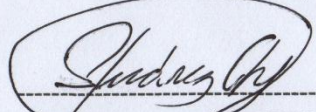
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....10 de 08 del 2016.



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS OPERACIONES DE ALMACENAJE.**

| Nº | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |    | Relevancia <sup>2</sup> |    | Claridad <sup>3</sup> |    | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
|    |   | Si                       | No | Si                      | No | Si                    | No |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 1</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 1  | Realiza una adecuada programación.  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 2  | Cumple con la revisión del estado del contenedor.                         |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 3  | Exige una correcta descarga de productos.                                 |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 4  | Realiza el informe de recepción a tiempo.                                 |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 2</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 5  | Cumple con la limpieza de los almacenes.                                  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 6  | Aplica los criterios de almacenamiento de productos.                      |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 7  | Optimiza los espacios vacíos.   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 8  | Realiza la clasificación de productos aptos para la venta.                |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 3</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 9  | Cumple el tiempo promedio de picking.                                     |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 10 | Demuestra agilidad y destreza en el etiquetado y rotulado de productos.   |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 11 | Verifica que la mercadería despachada coincida con las guías de remisión. |                          |    |                         |    |                       |    |             |
| 12 | El transporte entrega de manera puntual los pedidos.                      |                          |    |                         |    |                       |    |             |
|    | <b>DIMENSIÓN 4</b>  |                          |    |                         |    |                       |    |             |

|    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 13 | El transporte entrega de manera puntual los pedidos.         |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Demuestra un alto grado de concentración.                    |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Demuestra efectividad en la toma de inventario.              |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Demuestra eficiencia con el tiempo en la Toma de Inventario. |  |  |  |  |  |  |  |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [  ]        **Aplicable después de corregir** [  ]        **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: .....

**DNI:**.....

**Especialidad del validador:**.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20....

-----

**Firma del Experto Informante.**



## ARTÍCULO CIENTÍFICO.

### 1. Título:

Implementación del manual de procedimiento en las operaciones de almacenaje de la empresa Inversiones los Rosales, Callao 2016.

### 2. Autor:

Br. Jason Jordan Jacinto Inca

### 3. Resumen:

La investigación ha dado respuesta al problema: ¿Cómo la implementación del manual de procedimiento influye en las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016? Siendo el objetivo general: Determinar que la implementación del manual de procedimiento influye en las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis es hipotético – deductivo, el tipo de investigación para el presente estudio es aplicada, bajo un enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación es pre - experimental.

Donde finalmente se demostró que la implementación del manual procedimiento ha influido significativamente las operaciones de almacenaje en la empresa, donde el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ). Por tanto decimos que la implementación del manual de procedimiento ha mejorado positivamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

### 4. Palabras claves:

Manual de procedimiento, logística, cadena de suministro, almacén, operaciones, gestión y control.

### 5. Abstrac:

The research, has responded to the problem: How the implementation of the procedure manual, influences the warehouse operations of the company Inversiones Los Rosales, Callao 2016. The overall objective is: determine if the implementation of the procedure manual influences the warehouse operations of the company Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

The methodology used for the elaboration of this thesis was hypothetical and deductive methods, the type of research for this study was applied, with a quantitative approach. The research design was pre - experimental.

Finally be demonstrated, that the implementation of the procedure manual, significantly influenced on the warehouse operation. Where the value of "Z" is -2.521, and  $P= 0,012$  ( $p<0.05$ ). Therefore, we say to the implementation of the procedure manual, influenced positively the warehouse operations of the company Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

6. Keywords:

Procedure manual, logistics, supply chain, warehouse, operations, management and control.

7. Introducción:

El presente estudio tiene como línea de investigación, la Gestión Estratégica de la Competencia, basándose en teorías y enfoques existentes, que sustentan la importancia del estudio de la variable, en este caso "Operaciones de Almacenaje". Por otro lado es importante estar preparados ante los cambios frecuentes en las necesidades del mercado, es por eso que actualmente las empresas que se mantienen vigentes, son aquellas que están constantemente actualizándose y renovándose, con el fin de adaptarse y mantenerse competitivos, tanto para el cliente externo como el cliente interno. La empresa el cual será objeto de estudio también apunta a la competitividad en el mercado, y tras un análisis profundo de la realidad de la empresa, se observó varios

puntos a mejorar, de los cuales se ha decidido iniciar por el área Logística, debido a su nivel de importancia en el cierre de ventas y también por su alto índice de errores generados. Gracias a las investigaciones que hemos tomado como antecedentes, nos ha permitido extraer alternativas de solución dada la similitud de los problemas, por ejemplo; Jimenez y Huamán (2015) autores de la tesis “Diseño de un manual de calidad y procedimiento para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en el laboratorio de fármacos veterinarios”, que tiene como objetivo diseñar un manual de calidad y procedimientos que permitirá estandarizar los procesos documentarios en toda la organización logrando la mejora continua. Y también la investigación de; Valencia (2012) autor de la tesis “Manual de Procesos para mejorar las Actividades en el Departamento de Recaudación de la Empresa Electrica Regional Norte S.A. Emelnorte”, elaborado con el objetivo de encontrar una solución óptima para el problema diagnosticado por presencia de actividades empíricas en los procesos del departamento de recaudación de la Empresa. Por tanto se decidió tomar como primera medida de solución la implementación de políticas y manuales de procedimientos en todas sus operaciones, el cual ayudará a mejorar el desempeño de los colaboradores del área de almacén y logística, reduciendo errores que afectan el nivel de servicio hacia nuestros clientes finales. A partir de ahí nos planteamos el siguiente problema: ¿Cómo la implementación del manual de procedimiento influye en las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016?, y lograr el siguiente objetivo: Determinar que la implementación del manual de procedimiento influye en las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016, y por último establecer la siguiente hipótesis: La implementación del manual de procedimiento influye positivamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, callao 2016. Este estudio se realizó en la empresa Los Rosales, distribuidor y representante autorizado de los electrodomésticos de la marca alemana THOMAS, específicamente en el área de almacén, la realidad de la

empresa nos dice que toda el área logística está tercerizada, es decir, Los Rosales ha contratado a otra empresa para que maneje la operación de almacenaje y logística, asumiendo que reducirá costos, tanto en el recurso humano como en el recurso material. La población es de 8 personas las cuales serán tomadas en la totalidad para la evaluación y aplicación de esta investigación. Al finalizar el estudio se ha demostrado que contar con manuales de operaciones para cada proceso operativo en la empresa, facilita al desempeño de los trabajadores y también reduce considerablemente errores comunes de trabajo, es decir se ha minimizado los costos por malos despachos, y se ha elevado la calidad del servicio.

#### 8. Metodología.

El diseño de la investigación es Pre-experimental. Para el presente trabajo se considera una población de 8 personas, pertenecientes al área de almacén de la empresa Los Rosales, por lo tanto no se realizará el muestreo porque la muestra es igual a la población pequeña. Se han empleado las siguientes técnicas:

Técnica de evaluación o calificación y su instrumento la hoja o ficha de registros de datos (en este caso un check list) donde se ha evaluado a cada uno de los auxiliares de almacén del área de logística de la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016, para elaborar una base de datos acerca de la variable: operaciones de almacenaje.

Técnica de procesamiento de datos, y su instrumento las tablas de procesamiento de datos que ha sido empleada para tabular, y procesar los resultados de las encuestas a los trabajadores del área de logística de la empresa Inversiones Los Rosales.

Técnica del Software SPSS, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

Se implementó un manual de operaciones de almacenaje que detalla paso a paso cada proceso o actividad desarrollada en el área. Luego mediremos la eficacia de este manual por medio de una tabla de control, donde por medio de la observación, se evaluará y calificara el porcentaje

de cumplimiento del manual en la operación desempeñada a cada trabajador del área. Cada indicador será medido a través de una escala dicotómica obteniendo un puntaje, y también a cada uno se le asignara un peso ponderado que dependerá de su importancia para el logro de dicha operación. Finalmente concluiremos si la implementación del manual de operaciones tuvo éxito o no, si las variaciones del puntaje obtenido en cada evaluación, fueron ascendentes, es decir que cada mes se obtiene un puntaje más alto o superior al anterior.

## 9. Resultados.

Los estadísticos descriptivos de la variable Operaciones de almacenaje en la pre-implementación del manual de procedimientos y en la post implementación del manual de procedimientos, muestran que luego de la aplicación del manual se observó en el grupo una notoria mejoría en los puntajes del post en relación a la pre implementación del manual de procedimiento, es así que la media se incrementó en 132.125 puntos, la mediana aumento en 135 puntos, la desviación típica aumento en 7.89 puntos, asimismo el puntaje mínimo en la pre-implementación del manual en comparación con la post implementación aumento en 111 puntos, y el máximo también tuvo un incremento de 147 puntos.

Los estadísticos descriptivos de la dimensión Recepción de la mercadería en la pre-implementación del manual de procedimientos y en la post implementación del manual de procedimientos, muestran que luego de la aplicación del manual se observó en el grupo una notoria mejoría en los puntajes del post en relación a la pre implementación del manual de procedimiento, es así que la media se incrementó en 14.625 puntos, la mediana aumento en 17.500 puntos, sin embargo la desviación típica disminuyo en 1.083 puntos, asimismo el puntaje mínimo en la pre-implementación del manual en comparación con la post implementación aumento en 13 puntos, y el máximo también tuvo un incremento de 10 puntos.

Los estadísticos descriptivos de la dimensión Almacenamiento de la mercadería en la pre-implementación del manual de procedimientos y en

la post implementación del manual de procedimientos, muestra que luego de la aplicación del manual se observó en el grupo una notoria mejoría en los puntajes del post en relación a la pre implementación del manual de procedimiento, es así que la media se incrementó en 75.125 puntos, la mediana aumento en 73.500 puntos, la desviación típica aumentó en 3.3825 puntos, asimismo el puntaje mínimo en la pre-implementación del manual en comparación con la post implementación aumento en 74 puntos, y el máximo también tuvo un incremento de 80 puntos.

Los estadísticos descriptivos de la dimensión Expedición de la mercadería en la pre-implementación del manual de procedimientos y en la post implementación del manual de procedimientos, muestran que luego de la aplicación del manual se observó en el grupo una notoria mejoría en los puntajes del post en relación a la pre implementación del manual de procedimiento, es así que la media se incrementó en 39.875 puntos, la mediana aumento en 47.500 puntos, la desviación típica aumentó en 7.3178 puntos, asimismo el puntaje mínimo en la pre-implementación del manual en comparación con la post implementación aumento en 26 puntos, y el máximo también tuvo un incremento de 54 puntos.

Los estadísticos descriptivos de la dimensión Toma física de Inventario en la pre-implementación del manual de procedimientos y en la post implementación del manual de procedimientos, muestran que luego de la aplicación del manual se observó en el grupo una notoria mejoría en los puntajes del post en relación a la pre implementación del manual de procedimiento, es así que la media se incrementó en 39.875 puntos, la mediana aumento en 47.500 puntos, la desviación típica aumentó en 7.3178 puntos, asimismo el puntaje mínimo en la pre-implementación del manual en comparación con la post implementación aumento en 26 puntos, y el máximo también tuvo un incremento de 54 puntos.

## 10. Discusión.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de Rangos de Wilconxon, para las hipótesis que han orientado la investigación se ha

podido observar que los datos presentados el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016. Esto confirma la teoría de Hernández (2010), sobre los manuales de procedimientos donde afirma que estos se crearon con el objetivo de reducir los errores observados en cada proceso de las operaciones, por lo tanto el cumplimiento al 100% del manual tendrá beneficios como: la mejora de la productividad del personal, reducción de costos innecesarios, reducir la alta rotación de personal, malos despachos, eficiencia de los tiempos para cada operación, etc. Y también la teoría de los autores Campo, Hervás y Revilla (2013) que manifiestan el papel del almacén en la cadena ha pasado de ser una simple instalación dedicada a la guardia y custodia de stocks a convertirse en centros enfocados al servicio al cliente, debido a que aplicando un sistema de gestión eficaz, consigue aumentar la capacidad, la productividad y el nivel del servicio a un nivel de costos aceptables.

Con respecto a la primera hipótesis específica 1 se ha observado que de acuerdo a los datos presentados en la prueba de Rangos de Wilcoxon el valor de Z calculada es de -2.527, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de recepción de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016. Podemos confirmar según lo definido por los autores Campo, Hervás y Revilla (2013) que el proceso de recepción son de prioridad absoluta, porque influyen de forma directa con la gestión de las operaciones de almacenaje. Un correcto desarrollo de esta operación ayudará por ejemplo a actualizar los niveles del inventario que permitirá poder manejar información real para así tomar mejores decisiones como; saber cuándo realizar el pedido al proveedor, conocer si tenemos suficiente stock para cubrir nuestra demanda, y también tener en conocimiento que

un error o retraso en la entrada de la mercadería repercutirá de forma negativa en la calidad del servicio al cliente.

Con respecto a la segunda hipótesis específica se aprecia que de acuerdo los datos presentados en la prueba de Rangos de Wilcoxon el valor de Z calculada es de -2.533, siendo  $p = 0.011$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de almacenamiento de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016. Por tanto se puede confirmar la teoría de los autores Campo, Hervás, & Revilla (2013) que explican que un correcto desempeño del proceso de almacenamiento lograra varias mejoras, como pueden ser, un máximo aprovechamiento de la capacidad de almacenamiento, accesibilidad a los artículos; facilitando las tareas de manipulación, una controlada rotación del stock, y facilidad para el recuento o toma del inventario. Y si le sumamos equipos y tecnologías de manejo de materiales, podremos conseguir que el proceso tenga un movimiento rápido y flexible, que reduzca costos de despacho y transporte.

Con respecto a la tercera hipótesis específica se aprecia que de acuerdo los datos presentados en la prueba de Rangos de Wilcoxon el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de expedición de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016. Por lo tanto podemos afirmar lo dicho por los autores Campo, Hervás, Revilla (2013), que la importancia de este proceso esta en realizar las operaciones apropiadas para colocar la mercancía solicitada por el cliente (pedido) en el medio de transporte adecuado, buscando cumplir con las expectativas esperadas, ofreciendo un elevado nivel del servicio.

Con respecto a la cuarta hipótesis específica se aprecia que de acuerdo los datos presentados en la prueba de Rangos de Wilcoxon el valor de



Z calculada es de -2.546, siendo  $p = 0.011$  ( $p < 0.05$ ), dicho resultado permite afirmar que la implementación del manual procedimiento ha mejorado significativamente la operación de toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016. Conforme con los autores Campo, Hervás, & Revilla (2013) podemos afirmar que la realización del inventario es indispensable para conocer con exactitud los productos que hay en el almacén y, de hecho, ese es su objetivo: controlar y verificar la situación física y contable de los mismos. El nivel óptimo de inventarios se establecerá de acuerdo al análisis que haya hecho la empresa de su mercado, es decir conocer la cantidad óptima para poder satisfacer su demanda, evitando elevar los costos de almacenamiento y aumentar la rotación del inventario que se traduce en alta liquidez para la empresa aumentando su rentabilidad.

#### 11. Conclusiones.

Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis general, se demuestra que el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$ . De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Por lo cual se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis específica 1, se demuestra que el valor de Z calculada es de -2.527, siendo  $p = 0.012$ . De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Por lo cual se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente la operación de recepción de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis específica 2, se demuestra que el valor de Z calculada es de -2.533, siendo  $p = 0.011$ . De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Por lo cual se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente la

operación de almacenamiento de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis específica 3, se demuestra que el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$ . De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Por lo cual se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente la operación de expedición de la mercadería en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis específica 3, se demuestra que el valor de Z calculada es de -2.546, siendo  $p = 0.011$ . De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). Por lo cual se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido positivamente la operación toma física de Inventario en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

## 12. Referencias.

Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. (2007). *Administración y Logística en la Cadena de Suministros* (Segunda ed.). México, México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Campo, A., Hervás, A., & Revilla, M. (2013). *Operaciones de Almacenaje*. Madrid, España: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones* (Novena ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la Cadena de Suministro*. México D.F., México: Pearson Educación de México S.A.

Hernández, F. (2010). *Manual de procedimientos para el manejo de almacenes*. Fondo de Cultura Económica.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana editores S.A.

Jimenez, P., & Huamán, A. (2015). "*Diseño de un manual de calidad y procedimiento para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2008 en laboratorio de fármacos veterinarios*". Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Farmacia y Bioquímica.

López, R. (2010). *Logística Comercial*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.

Louffat , E. (2013). *Administración de equipos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

Lozano, J. (2012). *Operaciones de Almacenaje*. España: Editex.

Luna, G. (2009). "*Propuesta de mejora en el proceso de manejo y almacenamiento de cajas CKD en GM-OBB*". Ecuador: Escuela Politécnica Nacional Facultad de Ciencias Administrativas.

Miranda, C. (2008). "*Gestión de inventario y rediseño de los procesos de recepción, almacenamiento, picking y despachos de Salo S.A.*". Chile: Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.

Mora, L. (2008). *Indicadores de la Gestión Logística* (Segunda ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.

Mora, L. (2010). *Gestión Logística Integral*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.

Moreno, E. (2009). "*Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico*". Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú facultad de Ciencias e Ingeniería.

Ortiz, L. (2008). *Manual de Procesos y Procedimientos*. Cartagena de Indias: Hospital Universitario del Caribe.

Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de Administración* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Ramos, K., & Flores, E. (2013). "*Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminios*". Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Ciencias e Ingeniería.

Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (Cuarta ed.). México D.F., México: Cengage Learning Editores.

Sánchez, H. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Mantaro.

Serrano, F. (2012). *Operaciones Auxiliares de Almacenaje*. España: IC Editorial.

Valencia, A. (2012). "*Manual de procesos para mejorar las actividades en el departamento de recaudación de la Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. Emelnorte*". Ecuador: Universidad Técnica del Norte Instituto de Postgrado.

Villagra, J. (2016). *Indicadores de Gestión*. México D.F., México: Cengage Learning Editores S.A.

CONTROL DE ASISTENCIA A LAS CHARLAS MENSUALES SOBRE LOS  
MANUALES DE PROCEDIMIENTO.

| Fecha      | Trabajador                    | Asistió |
|------------|-------------------------------|---------|
| 30/01/2016 | CAHUACHI ALVEZ ETON           | SI      |
| 30/01/2016 | MORENO VERA JULIO             | SI      |
| 30/01/2016 | ORDOÑEZ CESPEDES WILSON       | SI      |
| 30/01/2016 | PURIHUAMAN MORA KESWIN        | SI      |
| 30/01/2016 | REATEGUI MACAHUACHI FRANCISCO | SI      |
| 30/01/2016 | REATEGUI MACAHUACHI KILER     | SI      |
| 30/01/2016 | ROBLES RUBIN GABRIEL          | SI      |
| 30/01/2016 | ROJAS MONTOYA JESUS           | SI      |
| 29/02/2016 | CAHUACHI ALVEZ ETON           | SI      |
| 29/02/2016 | MORENO VERA JULIO             | SI      |
| 29/02/2016 | ORDOÑEZ CESPEDES WILSON       | SI      |
| 29/02/2016 | PURIHUAMAN MORA KESWIN        | SI      |
| 29/02/2016 | REATEGUI MACAHUACHI FRANCISCO | SI      |
| 29/02/2016 | REATEGUI MACAHUACHI KILER     | NO      |
| 29/02/2016 | ROBLES RUBIN GABRIEL          | SI      |
| 29/02/2016 | ROJAS MONTOYA JESUS           | SI      |
| 31/03/2016 | CAHUACHI ALVEZ ETON           | SI      |
| 31/03/2016 | MORENO VERA JULIO             | NO      |
| 31/03/2016 | ORDOÑEZ CESPEDES WILSON       | SI      |
| 31/03/2016 | PURIHUAMAN MORA KESWIN        | SI      |
| 31/03/2016 | REATEGUI MACAHUACHI FRANCISCO | SI      |
| 31/03/2016 | REATEGUI MACAHUACHI KILER     | SI      |
| 31/03/2016 | ROBLES RUBIN GABRIEL          | SI      |
| 31/03/2016 | ROJAS MONTOYA JESUS           | SI      |
| 31/03/2016 | CAHUACHI ALVEZ ETON           | SI      |
| 30/04/2016 | MORENO VERA JULIO             | SI      |
| 30/04/2016 | ORDOÑEZ CESPEDES WILSON       | SI      |
| 30/04/2016 | PURIHUAMAN MORA KESWIN        | NO      |
| 30/04/2016 | REATEGUI MACAHUACHI FRANCISCO | SI      |
| 30/04/2016 | REATEGUI MACAHUACHI KILER     | SI      |

|            |                               |    |
|------------|-------------------------------|----|
| 30/04/2016 | ROBLES RUBIN GABRIEL          | SI |
| 30/04/2016 | ROJAS MONTOYA JESUS           | SI |
| 30/04/2016 | CAHUACHI ALVEZ ETSON          | SI |
| 31/05/2016 | CAHUACHI ALVEZ ETSON          | SI |
| 31/05/2016 | MORENO VERA JULIO             | SI |
| 31/05/2016 | ORDOÑEZ CESPEDES WILSON       | SI |
| 31/05/2016 | PURIHUAMAN MORA KESWIN        | SI |
| 31/05/2016 | REATEGUI MACAHUACHI FRANCISCO | NO |
| 31/05/2016 | REATEGUI MACAHUACHI KILER     | SI |
| 31/05/2016 | ROBLES RUBIN GABRIEL          | SI |
| 31/05/2016 | ROJAS MONTOYA JESUS           | SI |
| 30/06/2016 | CAHUACHI ALVEZ ETSON          | SI |
| 30/06/2016 | MORENO VERA JULIO             | SI |
| 30/06/2016 | ORDOÑEZ CESPEDES WILSON       | SI |
| 30/06/2016 | PURIHUAMAN MORA KESWIN        | NO |
| 30/06/2016 | REATEGUI MACAHUACHI FRANCISCO | SI |
| 30/06/2016 | REATEGUI MACAHUACHI KILER     | SI |
| 30/06/2016 | ROBLES RUBIN GABRIEL          | SI |
| 30/06/2016 | ROJAS MONTOYA JESUS           | NO |



|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: MP-REC    |
|   |                          | EDICIÓN: 1°       |
|   |                          | FECHA: 04/01/2016 |

## PROCESO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA.

### INTRODUCCIÓN.

Es importante reducir tiempos en la recepción, porque facilita las operaciones de almacenaje, permite tener información más rápida, beneficiando al área comercial a nuestros proveedores y a nosotros mismos. El presente manual de procedimiento es indispensable para que cualquier persona del área de almacén sin importar su nivel de experiencia, pueda ejecutar sin inconvenientes dicho proceso y a la vez que conozcan los lineamientos de recepción.


### OBJETIVO.

El presente manual describirá los pasos que se deben de realizar para un correcto desarrollo del proceso de recepción y también, cuando y a que persona reportar, algún incidente que perjudique el bien de la empresa.

### ALCANCE.

Este manual abarca procedimiento que se operan en el área de almacén.

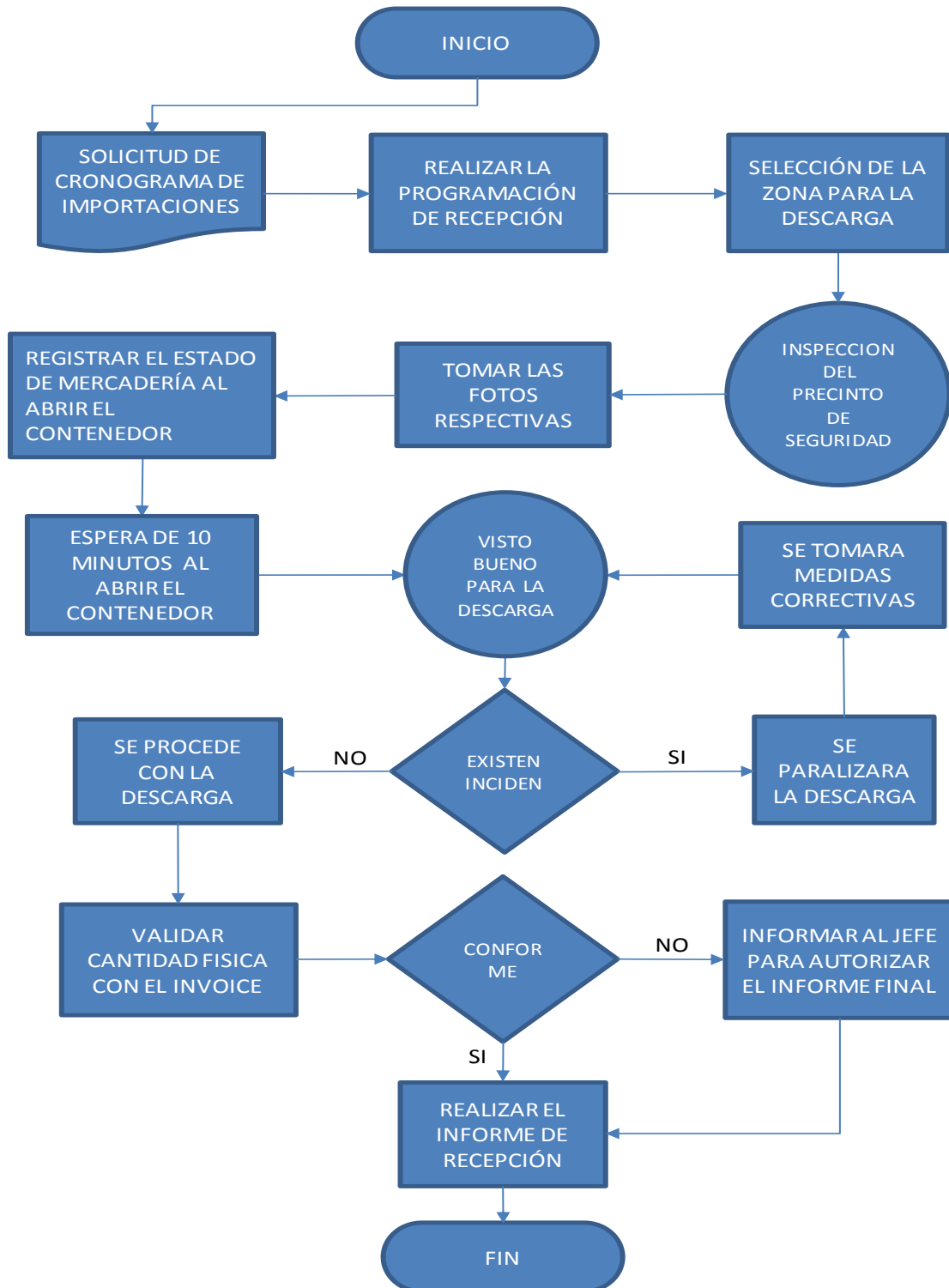


|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: MP-REC    |
|   |                          | EDICIÓN: 1°       |
|   |                          | FECHA: 04/01/2016 |

### PROCESO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

1. Solicitar el cronograma de arribo de las importaciones.
2. Realizar la programación de recepción de los contenedores, tanto la hora y fecha, dando prioridad a la mercadería que se necesite con mayor urgencia.
3. Cuando el contenedor llegue se le ubicará en el almacén donde se desee realizar la descarga a conveniencia.
4. Se verificará que el número del precinto de seguridad coincida con la guía de transportista y con el invoice, y que no presente daño alguno.
5. Se tomará las siguientes fotos: una al precinto de seguridad intacto, mostrando el número que tiene; otra a las puertas del contenedor mostrando el precinto intacto, el número del contenedor y la placa y por último una a la apertura del contenedor, captando el estado y el apilado en que llegan los productos.
6. Se reportará cualquier eventualidad una vez aperturado el contenedor, como productos mojados, golpeados, rotos, etc.
7. Por política de salud y seguridad, una vez aperturado el contenedor se esperará 10 minutos a que ventile y se disipe los gases generados por el tiempo que estuvo almacenado, para pasar a descargar.
8. Luego del tiempo de espera se procederá a dar el visto bueno para la descarga, dirigiendo a la cuadrilla de cómo debe de armar las paletas y la correcta manipulación de los productos.
9. Cualquier incidente con la descarga se avisará al jefe responsable, tomando acciones como paralizar la descarga de ser necesario, tomándose las medidas correctivas.
10. Descargado completamente el contenedor, se validara la cantidad física con el invoice o DUA, de coincidir se continuara con el proceso de recepción, pero de no ser así se informará de manera inmediata al jefe responsable para que verifique el faltante y autorice a seguir con el proceso. De ninguna forma se obviara la autorización del jefe, debido a que el encargado asumiría la responsabilidad.
11. Una vez validada la cantidad recibida sin inconvenientes, se procederá a realizar el informe correspondiente de recepción de mercadería, detallando la cantidad recibida y se adjuntará las imágenes realizadas en el paso 5 y cualquier hecho presentado en el momento de la descarga. Para luego presentarlo a la jefatura.
12. El proceso de recepción finaliza cuando se realiza el almacenamiento de la mercadería.

## FLUJOGRAMA DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA.



|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: MP-ALM    |
|   |                          | EDICIÓN: 1°       |
|   |                          | FECHA: 04/01/2016 |

## PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA.

### INTRODUCCIÓN.


El orden y una correcta distribución de los productos, facilitan las operaciones internas que se realizan en un almacén. Por lo tanto el empleo de este manual de procedimiento será importante para que cualquier persona del área de almacén sin importar su nivel de experiencia, pueda realizar sin inconvenientes dicho proceso.

### OBJETIVO.

El presente manual describirá los pasos que se deben de realizar para un correcto desarrollo del proceso de almacenamiento. Logrando que el operario adquiera conocimientos sobre las buenas prácticas de almacenamiento y optimización de espacios.


### ALCANCE.

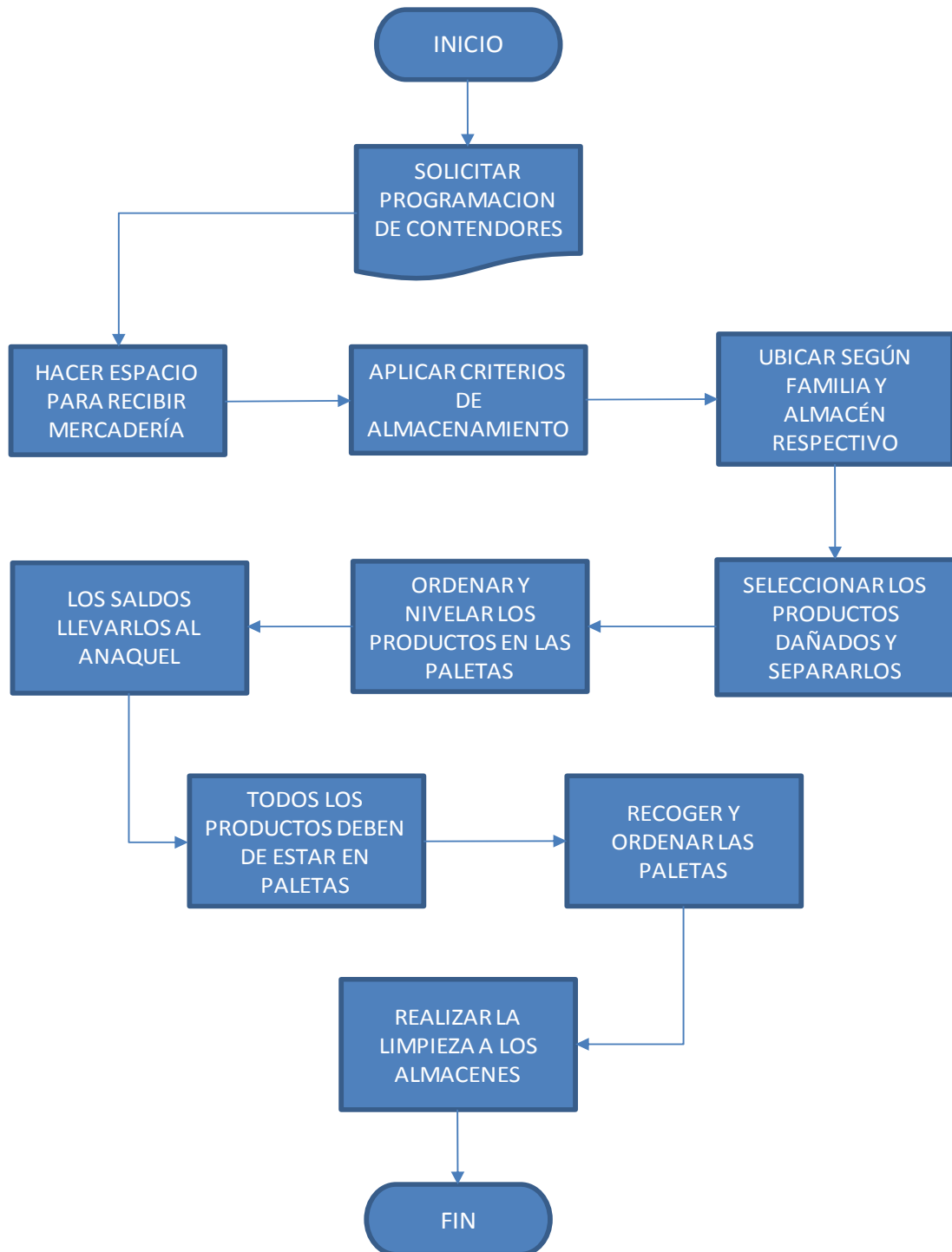
Este manual abarca procedimiento que se operan en el área de almacén.

|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: MP-ALM    |
|   |                          | EDICIÓN: 1°       |
|   |                          | FECHA: 04/01/2016 |

### PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA

1. Solicitar la programación de recepción de contenedores al jefe encargado.
2. Realizar el espacio necesario para recibir los contenedores programados.
3. Para almacenar la mercadería se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:
  - Respetar la ubicación por familias.
  - Aplicar el sistema FIFO.
  - Respetar la altura de apilamiento de las paletas.
4. Mantener el orden y ubicación de familias de productos en cada almacén.
5. Separar los productos dañados de los que están aptos para la venta. Colocando los productos dañados en una paleta, la cual esta debe estar ubicada en la primera posición de la fila.
6. Nivelar los productos en las paletas, respetar las camas, para evitar, confusión a la hora de despachar e inventariar.
7. Los saldos encontrados en las paletas, se llevarán al anaquel, solo permanecerán cajas master completas en las paletas (esto no aplicaría para productos que viene de una unidad).
8. No combinar en una misma paleta más de dos códigos. Solo por motivos de que se necesite espacio, se podrá únicamente mezclar dos códigos en una misma paleta, para ello se deberá armar las camas con criterio, dando la facilidad para poder identificarlos.
9. Todos los productos deben estar encima de paletas, por ningún motivo estos deben estar en el suelo y sobre todo aquellos productos que no tienen un segundo empaque de protección como aspiradoras y hornos.
10. Recoger todas las paletas que no estén siendo utilizadas, en los dos almacenes, separándolas en dos grupos, las de Depovent (paletas pesadas, azules) y las nuestras (paletas blancas, livianas).
11. Por último al finalizar las labores del día, se realizará la limpieza (barrido) de los dos almacenes, de ser posible antes de barrer, rociar el piso con agua, para que no levante mucho polvo, esto reducirá que la mercadería se ensucie demasiado y cause molestia a la hora de realizar el picking.

|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: MP-ALM    |
|   |                          | EDICIÓN: 1°       |
|   |                          | FECHA: 04/01/2016 |



FLUJOGRAMA DE ALMACENAMIENTO DE MERCADERÍA.

|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: MP-EXP    |
|   |                          | EDICIÓN: 1°       |
|   |                          | FECHA: 04/01/2016 |

## PROCESO DE EXPEDICIÓN DE MERCADERÍA.

### INTRODUCCIÓN.


Lograr que el cliente tenga la seguridad de que su pedido llegará en óptimas condiciones, y demostrar puntualidad y responsabilidad con la entrega a tiempo, son factores que influyen directamente en la imagen de la empresa y en la calidad de servicio que se brinda. Por lo tanto el empleo de este manual de procedimiento será importante para que cualquier persona del área de almacén sin importar su nivel de experiencia, pueda realizar sin inconvenientes dicho proceso.

### OBJETIVO.

El presente manual describirá los pasos que se deben de realizar para un correcto desarrollo del proceso de expedición. Reduciendo errores a la hora de despachar y evitar devoluciones de mercadería que perjudican al cliente como a la empresa.

### ALCANCE.

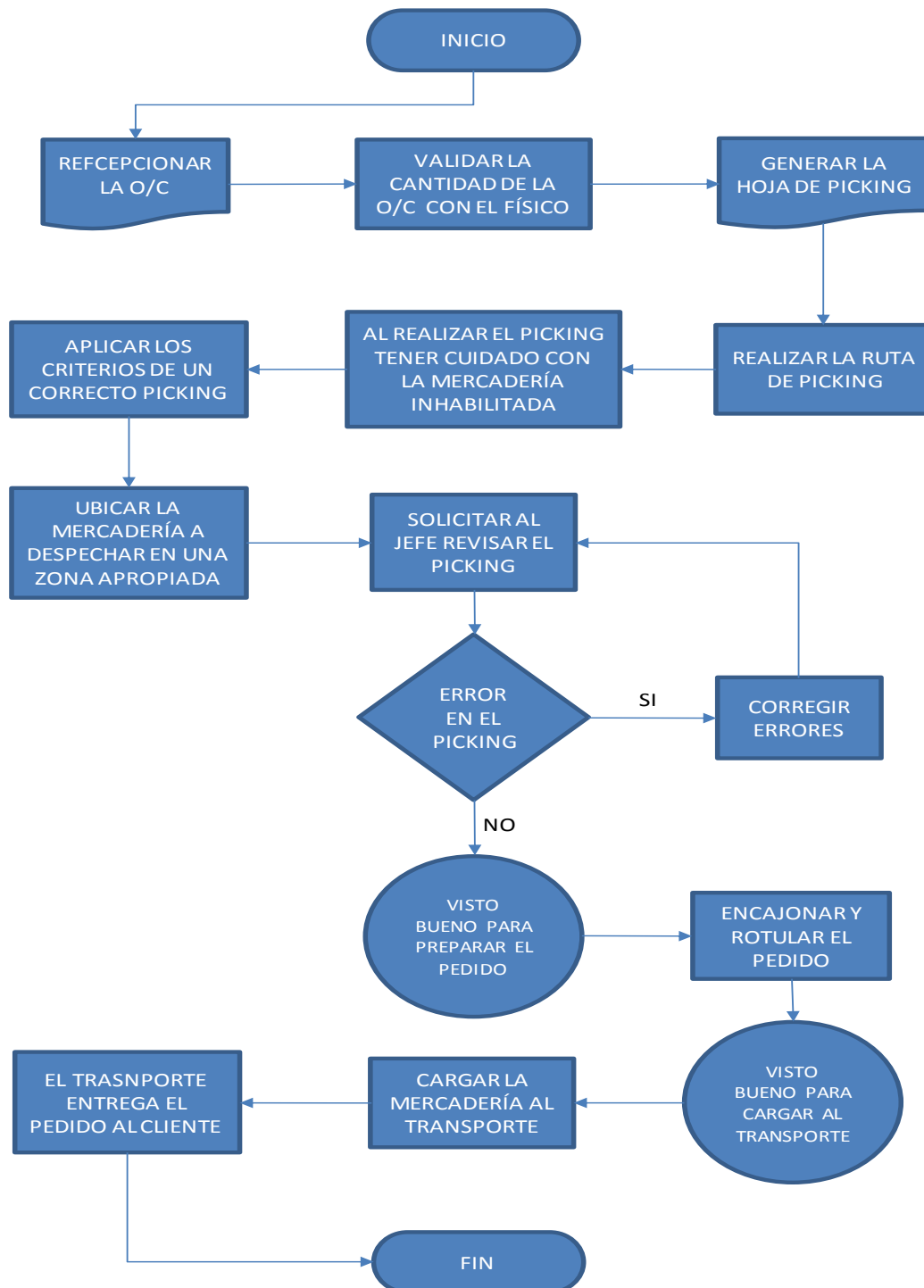
Este manual abarca procedimiento que se operan en el área de almacén.

|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: MP-EXP    |
|   |                          | EDICIÓN: 1°       |
|   |                          | FECHA: 04/01/2016 |

### PROCESO DE EXPEDICIÓN DE MERCADERÍA.

1. Se recepciona la Orden de Compra (OC).
2. Se valida las cantidades solicitadas en la orden de compra con el producto físico habilitado que se encuentra en el almacén.
3. Se prepara la hoja de picking para el personal.
4. Al recibir la hoja de picking, deberá calcular la cantidad de cajas master y saldos por cada código. Si luego de proceder con el cálculo, no hay saldos procederá con el punto 5, en caso contrario tendrá que picar los saldos obligatoriamente en el anaquel y las cajas master en los almacenes correspondientes.
5. Verificar que el producto a picar no tenga el rótulo de "NO DESPACHAR". Solo se obviara el rotulo cuando:
  - No exista más de ese código en otra ubicación, previo aviso al jefe inmediato.
  - Cuando lo único que queda es un saldo de puro producto dañado.
  - Cuando se necesite completar la cantidad de picking que solicita el cliente y lo que hay no abastece o es producto dañado.
6. Se debe de picar de arriba hacia abajo, es decir comenzar por la paleta superior y seguir con la paleta inferior, por ningún motivo se debe picar solo las paletas de arriba y dejar las de abajo intactas. En el caso de que la cantidad a picar sea más de lo que las dos paletas juntas tiene, se deberá seguir de igual forma con las paletas posteriores (de arriba hacia abajo).
7. Debe dejar ordenado los productos después de picar, es decir, no dejar desarmadas las camas de las paletas (no dejar agujeros, tampoco dejar columnas sin amarre).
8. Cuando se encuentre productos dañados al momento de picar, separarlos y no dejarlos en la misma paleta, estos productos dañados se ubicaran al comienzo de la fila del producto picado, en una paleta.
9. En el momento de picar (de forma apresurada) evitar combinar diferentes códigos en una misma paleta.
10. La mercadería picada no debe ser colocadas en medio del pasadizo, ni pasajes, obstaculizando el tránsito, tampoco cuando se pica en paletas, estas, no deben tapar los pasajes, deben ubicarlos de manera que dejen espacio para que se pueda ingresar a picar.
11. Una vez terminado el proceso de picking, el personal asignado deberá solicitar que su picking sea revisado por el personal a cargo, con el fin de evitar cualquier error. Este punto es sumamente importante y obligatorio.
12. Una vez verificado que no existen errores en el picking, se procederá al encajonado y armado de tiendas o paletas sea el caso, con su respectivo rotulo.
13. Se controlará que el proceso de encajonado y rotulado este correcto, dando visto bueno para la carga al transporte.
14. Se procederá a la carga dela mercadería al transporte, validándolo con la guía de remisión.
15. El transporte podrá retirarse a despachar al cliente, teniendo en cuenta la hora programada para la cita con el cliente.

## FLUJOGRAMA DE EXPEDICIÓN DE MERCADERÍA.





|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: MP-TINV   |
|   |                          | EDICIÓN: 1°       |
|   |                          | FECHA: 04/01/2016 |

## PROCESO DE TOMA DE INVENTARIO.

### INTRODUCCIÓN.

Un mejor control de las existencias no solo permite que conozcamos el stock que se dispone para la venta, también nos permite cuando reabastecer un producto, cuales son de alta y baja rotación muestra las tendencias o proyecciones de salida de mercadería. Por lo tanto el empleo de este manual de procedimiento será importante para que cualquier persona del área de almacén sin importar su nivel de experiencia, pueda realizar sin inconvenientes dicho proceso.

### OBJETIVO.

El presente manual describirá los pasos que se deben de realizar para un correcto desarrollo del proceso de Toma de Inventario. Los resultados obtenidos son muy importantes, bajo un buen análisis, nos permitirá a clasificar mejor nuestro almacén, logrando organizarlo y ordenarlo, para un mejor desempeño de las operaciones internas.


### ALCANCE.

Este manual abarca procedimiento que se operan en el área de almacén.

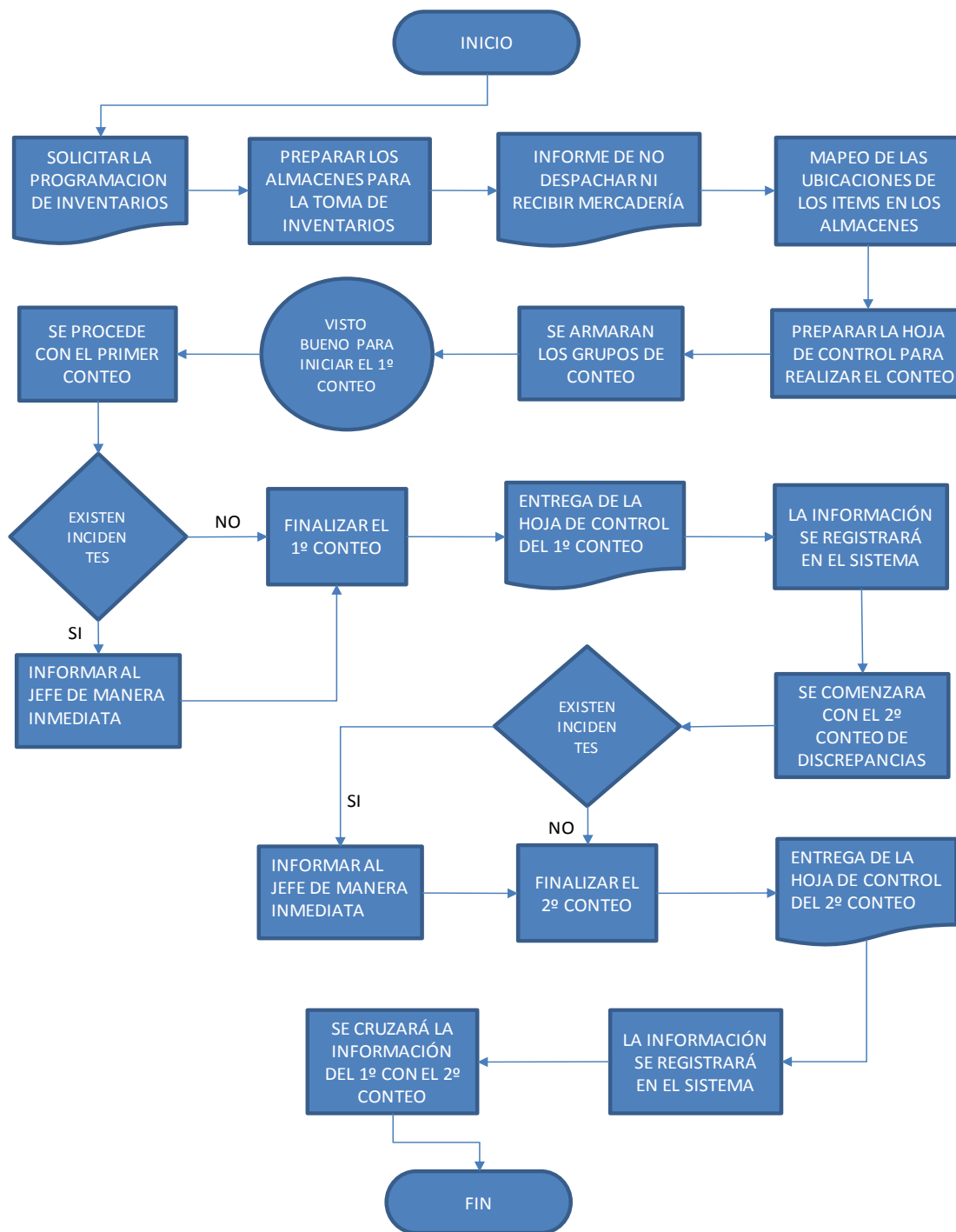
|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: MP-TINV   |
|   |                          | EDICIÓN: 1°       |
|   |                          | FECHA: 04/01/2016 |

### PROCESO DE TOMA DE INVENTARIO.

1. Solicitar la programación para la toma de inventario.
2. Preparar los almacenes para la realización del inventario. Ordenar los productos, limpiar y ubicar los saldos en su lugar correspondiente.
3. Coordinar con el área comercial, con el objetivo de que, no se va a realizar despachos mientras dure el inventario, y también no se va a recepcionar mercadería.
4. Realizar el mapeo de ubicaciones de los productos en los almacenes.
5. Preparar la documentación y los formatos para la toma de inventario.
6. Formar las parejas para el conteo y se les asignara el almacén correspondiente.
7. Se dará inicio al primer conteo, y se reportara cualquier incidencia que afecte el resultado del inventario al jefe inmediato.
8. Una vez terminado el primer conteo, la información se ingresará al sistema para conocer si existen discrepancias e identificar los productos que tienen diferencias, ya sea a favor o en contra.
9. Se procederá al segundo conteo de productos con diferencia, asignando un grupo diferente al que conto en primer instancia.
10. Nuevamente se ingresará al sistema la información obtenida y se validará los dos conteos para conocer la cantidad física del producto y culminar el inventario de los productos.
11. Una vez terminada los dos conteos el personal procederá seguir con las labores de despacho.

|   |                          |                   |
|---|--------------------------|-------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO: MP-TINV   |
|   |                          | EDICIÓN: 1°       |
|   |                          | FECHA: 04/01/2016 |

FLUJOGRAMA DE TOMA DE INVENTARIO.





### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Irma Milagros Carhuacho Mendoza, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Implementación del manual de procedimiento en las operaciones de almacenaje de la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016"** del estudiante Jacinto Inca Jason Jordan; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 20% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre del 2016



---

Ph. D. Irma Milagros Carhuacho Mendoza  
DNI: 40460914



TURNITIN.

Quick Submit Quick Submit para el 31 Dic 2016 Hoedmap Trabajo 22 de 60

Jason\_Jordan\_Jacinto\_Inca.docx turnitin 20%

ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Implementación del manual de procedimiento en las  
operaciones de almacenaje de la empresa Inversiones los  
Rosales, Callao 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Magister en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**  
Bac. Jason Jordan Jacinto Inca

**ASESOR:**  
Dra. Irma Milagros Cariuacho Mendoza

**SECCIÓN:**  
Ciencias Empresariales.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión Estratégica De La Competencia

**Resumen de Coincidencias**

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 1  | tsuui.com<br>Fuente de internet                  | 5%  |
| 2  | tsuui.pucp.edu.pe<br>Fuente de internet          | 2%  |
| 3  | uzanna.bcci.gpi.mil<br>Fuente de internet        | 1%  |
| 4  | alicia.concytec.gob.pe<br>Fuente de internet     | 1%  |
| 5  | redin.gob.pe<br>Fuente de internet               | 1%  |
| 6  | www.scribd.com<br>Fuente de internet             | 1%  |
| 7  | es.aldesfame.net<br>Fuente de internet           | 1%  |
| 8  | prezi.com<br>Fuente de internet                  | 1%  |
| 9  | biblio3.ut.edu.gt<br>Fuente de internet          | <1% |
| 10 | Entregado a Universidad<br>Trabajo de estudiante | <1% |
| 11 | docslide.us<br>Fuente de internet                | <1% |
| 12 | logisticaebuenosaires.com<br>Fuente de internet  | <1% |
|    | www.biblioteca.uniba.de<br>Fuente de internet    | <1% |
|    | trabajo.us<br>Fuente de internet                 | <1% |

2016/12/27 12:07

*[Handwritten signature]*





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

JACINTO INCA JASON JORDAN  
D.N.I. : 41697401  
Domicilio : Calle Aparicio Gomez Sanchez # 405 - San Marcos de P.  
Teléfono : Fijo : 01-568-186.. Móvil : 994387682  
E-mail : JASON.JACINTO@HOTMAIL.COM

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO  
Mención : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

JACINTO INCA JASON JORDAN

Título de la tesis:

IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN LAS OPERACIONES DE  
ALMACENAJE DE LA EMPRESA INVERSIONES LOS ROSALES, CUITAO 2016


Año de publicación : 2017

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 27/12/2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Pos Grado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JACINTO INCA JASON JORDAN

INFORME TÍTULADO:

IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO EN LAS OPERACIONES DE ALMACÉN DE LA EMPRESA INVERSIONES LOS ROSALES, CALLAO 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

SUSTENTADO EN FECHA: 24 DE ENERO DE 2017

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN