



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Operación de expedición en la logística de salida de la empresa
Bakels Perú S.A.C. 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Ramírez Portillo, Luis Enrique (ORCID:0000-0002-8755-2224)

ASESOR:

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID:0000-0003-4188-2479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre por su apoyo incondicional, a mi padre que está en el cielo, ellos quienes durante el transcurso de nuestras vidas siempre confiaron en mí, por el cual les demostré fortaleza en la adversidad para poder alcanzar la meta que me propuse.

Agradecimiento

Agradezco primero a la Virgencita, a Dios, a mi familia y a mi pareja por ser fuerza y motivo para conseguir este logro, también agradecer a nuestro asesor por los conocimientos compartidos y enseñanza brindada.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	22
3.2. Variables y Operacionalización.....	23
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos,	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Métodos de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	65

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Alpha de Cronbach para la variable Operación de expedición	29
Tabla 2: Frecuencias de la variable operación de expedición	30
Tabla 3: Frecuencias de la dimensión extracción y selección de mercancías	31
Tabla 4: Frecuencias de la dimensión orden de picking	32
Tabla 5: Frecuencias de la dimensión envases y embalajes	33
Tabla 6: Frecuencias de la dimensión materiales de envases y embalajes	34
Tabla 7: Tabulación cruzada entre la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías.	35
Tabla 8: Chi cuadrado de la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías	36
Tabla 9: Prueba de consistencia de la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías	36
Tabla 10: Tabulación cruzada entre la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking.	37
Tabla 11: Chi cuadrado de la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking	38
Tabla 12: Prueba de consistencia de la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking	38
Tabla 13: Tabulación cruzada entre la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes.	39
Tabla 14: Chi cuadrado de la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes	40
Tabla 15: Prueba de consistencia de la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes	40
Tabla 16: Tabulación cruzada entre la variable operación de expedición y la dimensión material de envases y embalajes	41
Tabla 17: Chi cuadrado de la variable operación de expedición y la dimensión materiales de envases y embalajes.	42
Tabla 18: Prueba de consistencia de la variable operación de expedición y la dimensión materiales de envases y embalajes	42

Índice de figuras

	Pág
Figura 1: Histograma de frecuencias de la variable operación de expedición.	30
Figura 2: Histograma de frecuencias de la dimensión extracción y selección de mercancías	31
Figura 3: Histograma de frecuencias de la dimensión orden de picking	32
Figura 4: Histograma de frecuencias de la dimensión envases y embalajes	33
Figura 5: Histograma de frecuencias de la dimensión materiales de envases y embalajes	34
Figura 6: Histograma del cruce de la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías.	35
Figura 7: Histograma del cruce de la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking.	37
Figura 8: Histograma del cruce de la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes	39
Figura 9: Histograma del cruce de la variable operación de expedición y la dimensión materiales de envases y embalajes	41

Resumen

La presente investigación fue desarrollada y tuvo como finalidad determinar la operación de expedición en la logística de salida en la empresa Bakels Perú S.A.C. 2020. Para su desarrollo se recurrió a los autores Escudero (2014), como autor principal para fundamentar la variable Operación de expedición, así como sus dimensiones. La población de estudio fue 50 trabajadores de la empresa y la muestra también fue de 50 elementos. Se diseñó un cuestionario 30 preguntas. Fueron validadas por los especialistas de la escuela de administración mediante el coeficiente de Aiken. La fiabilidad del instrumento se ejecutó con el test de Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,852 para la variable. Los resultados obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo los valores de 28,175; 36,543; 41,453; 32,881 por cada dimensión con la variable respectivamente, con una significación asintótica bilateral= 0.000, así también mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,600; 0,650; 0,673; 0,630; por cada dimensión con la variable respectivamente; por lo tanto, las dimensiones van a explicar suficientemente a la variable.

Palabra claves: extracción, selección, picking, orden de picking

Abstract

The present investigation was developed and its purpose was to determine the dispatch operation in the outbound logistics in the company Bakels Perú S.A.C. 2020. For its development, the authors Escudero (2014) were used as the main author to base the variable Expedition operation, as well as its dimensions. The study population was 50 workers of the company and the sample was also 50 elements. A 30-question questionnaire was designed. They were validated by the management school specialists using the Aiken coefficient. The reliability of the instrument was executed with the Cronbach's Alpha test, obtaining a result of 0.852 for the variable. The results obtained through Pearson's Chi-square test, the values of 28,175 were obtained; 36,543; 41,453; 32,881 for each dimension with the variable respectively, with a bilateral asymptotic significance = 0.000, thus also using the contingency test a value of 0.600 was obtained; 0.650; 0.673; 0.630; for each dimension with the variable respectively; therefore, the dimensions will sufficiently explain the variable.

Keywords: *extraction, selection, picking, order picking*

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la expedición de mercancías es uno de los puntos crítico en la logística y el transporte. En tanto, las organizaciones actualmente toman conceptos básicos en base a la preparación de pedidos para mejorar los resultados que buscan y así poder optimizar sus costes. Se trata, además, de una necesidad creciente, está ganando importancia por el aumento de referencias en los catálogos de las empresas, por la reducción de stocks lo que provoca más envíos y, por tanto, más manipulación y por la disminución en el tamaño de los envíos que repercute en más labores de picking y menos envíos de pallets completos.

En la realidad problemática, en el nivel internacional, Martínez (2013) afirmó que Cooperativa Española Epsifarma que el proceso de la expedición de mercancías es fundamental en la logística empresarial, es por ello que el proceso de los pedidos al no ser comprendido genera distorsión a la operación. Para eso los cambios constantes en la tecnología de información y a las actualizaciones constantes presentan un logro para mejorar el manejo de los pedidos de los compradores para las exportaciones. Así mismo, Logistec (2018) indicó que en el periodo 2018 en la problemática al enfrentar un diseño para el procedimiento de la preparación de pedidos, se evidencio un cambio fundamental en el modelo que establecieron, siendo la actualidad y realidad cada vez más frecuentes en las empresas con operaciones en los Centros modernos de distribución, no solo cuando se almacena mercancías sino también al transformar las unidades de embalajes y envases de unidades menores a mayores solicitado por el mismo comprador.

DYNA, (2011) señalo que, en las empresas privadas, destacan la importancia de diseñar un sistema de picking adaptable y flexible conociendo de tal forma los intercambios de la demanda existentes y el modelo de pedido, con las alternativas posibles que se ajustan a la operación de organización. Es por ello, que se tiene interés en dar observación a los distintos volúmenes de lanzamientos de órdenes y a la zonificación de almacén. Con el cambio constante de las tecnologías, las empresas logísticas se modernizan y van diseñando mejoras para una mejora gestión logística internacional, tanto en su almacenamiento, la preparación de pedido como en su transporte global logrando

una mejora para satisfacer las necesidades de sus clientes. En el nivel nacional, Alvarado (2018), señalo en el e-commerce en lo que representa al picking unitario, a empaques y entrega a domicilio, centran en hacer el soporte para agilizar la solicitud de cada pedido como una solución tecnológica y en la oferta de valor que existe alrededor de un servicio. Desarrollando herramientas visibles y tracking on line para la realización de consultas de los estados de los pedidos, así como un aplicativo en celular para documentar la entrega física en el domicilio indicado.

Santiago (2015) indicó que la empresa DUPRÉE en su falta de toma de decisiones para su inversión económica en su planta operativa, el rendimiento de las operaciones de picking conllevaron a perdidas, es por ello que la empresa Atox propuso la mejora tecnológica para las operaciones *pick-to-light* extracción por guiado por luz, por ello aumento la productividad y elimino los errores en picking diario.

A nivel nacional, Perú Retail (2014) denoto que en las operaciones logísticas en la empresa Fossil se encuentran en constante estado de cambio y enfrentan una creciente presión en mejorar sus operaciones, es por ello que Fossil implemento una solución a futuro a través de una combinación de sistema existentes de cinco años de antigüedad *zone to zone picking* que se interrelaciona con la zona tecnológica, con esto fueron capaces de mejorar el rendimiento en la manipulación de mercaderías como su picking y traslado. Las empresas privadas en el Perú a raíz de los constantes cambios en herramientas tecnológicas vienen priorizando sus operaciones logísticas de acuerdo a las normativas nacionales e internacionales, en muchos casos las organizaciones no están implementado mejoras en sus operaciones la cual les generas perdidas, pero a medida de que se vayan asesorando y actualizando a nivel mundial las operación de expedición llegaran a mejorar siempre cuando deseen invertir en las capacitaciones en su personal y en las maquinarias adecuadas cuya finalidad es satisfacer al cliente Nacional o internacional.

A nivel local, la problemática radica en la Empresa Bakels Perú S.A.C., Para ello, se ha detectado problemas al realizar la operación de expedición de la logística de salida en la empresa. Se logra evidenciar serios problemas en sus operaciones logísticas específicamente en la operación de la expedición de las

mercancías. En varias ocasiones no se completa la entrega de pedido por falta de una organización desde los sistemas que maneja la empresa, a la hora realizar las cargas de los productos solicitados, al hacer en el orden el picking, en la extracción y selección de productos, en el embalado y el transportista la cual genera reclamos y pérdida de tiempo, tal como presentamos en el anexo N°6, demuestra los constante reclamos que realiza los clientes por los errores de generados durante la operación de la expedición. A lo anterior, en este trabajo de investigación se decide estudiar la variable operación de expedición en la logística de salida en la empresa Bakels Perú S.A.C. 2020

Se formuló el siguiente Problema General: ¿Cuál es la operación de expedición en la logística de salida en la empresa Bakels Perú SAC? Los problemas específicos son los siguientes: a) ¿Cuál es la característica de la Extracción y la selección de mercancías en la logística de salida?; b) ¿Cuál es la característica de el Orden de Picking en la logística de salida?; c) ¿Cuál es la característica los Envases y embalajes en la logística de salida?; d) ¿Cuál es la característica los Materiales de envases y embalajes en la logística de salida?

Por otra parte, se realizó la Justificación del estudio, para este trabajo de estudio intenta dar a conocer la operación de expedición en la logística de salida en la empresa Bakels Perú S.A.C. 2020. El contenido de esta investigación será de mucha importancia para la organización en estudio y otras entidades que buscan mejorar la Operación de expedición de Mercancías en las empresas logísticas. Para el estudio de la variable se utilizaron los teóricos principales Escudero (2014) Operación de Expedición de Mercancías. Justificación práctica, este trabajo permite recoger información de la operación de expedición en la logística de salida en la empresa Bakels Perú S.A.C. 2020, lo cual permitirá diagnosticar la situación y obtener un amplio panorama de la problemática en la empresa, permitiendo brindar propuestas que puedan determinar la operación de expedición de mercancías.

Justificación social, para la parte social, este trabajo investigación no solo beneficiará a la empresa Bakels Perú S.A.C. 2020, sino también a colaboradores y a los compradores de la empresa, permitirá mejorar la gestión de la Operación de expedición de sus colaboradores, gracias a esto se obtendrá como consecuencia un crecimiento en las utilidades de la empresa, del mismo modo, un

mejor sueldo para los trabajadores, ya que a estos se les mide por su productividad que logran en un período de tiempo determinado.

Justificación metodológica, en esta investigación se usa el método descriptivo, por lo tanto, se determina que forma la variable Operación de expedición, está analizando mediante unas series de fuentes primarias y secundarias, con la búsqueda y apoyo de libros, otras fuentes como tesis relacionadas al tema del cual harán una recolección de información de datos y se procederá con la aplicación de un cuestionario de tipo Likert para ser procesado por el programa SPSS 26 y llegar a la hipótesis que buscamos.

Se planteó el Objetivo general: Determinar la operación de expedición en la logística de salida en la empresa Bakels Perú, S.A.C. 2020 y como objetivos específicos: a) Identificar las características la extracción y selección de mercancías en la logística de salida; b) Identificar las características del orden de Picking en la logística de salida c) Identificar las características de los envases y embalajes en la logística de salida d) Identificar las características de los materiales de envases y embalajes en la logística de salida.

En cuanto a la Hipótesis general se describe: Existe operación de expedición en la logística de salida en la empresa Bakels Perú S.A.C. 2020 y las hipótesis específicas son: a) Existe la característica de la extracción y la selección de mercancías en la logística de salida; b) Existe la característica del orden de Picking en la logística de salida; c) Existe la característica de los envases y embalajes en la logística de salida; d) Existe la característica de los materiales de envases y embalajes optimiza la logística de salida.

II. MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito Nacional según Sessarego (2017) para su tesis Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa distribuidora Cunza S.A - Lima –Perú, para obtener el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Cesar vallejo. Su objetivo es determinar la relación entre la gestión de almacenes con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa distribuidora. Para la teoría utilizada cita Carreño (2011) quien indicó que la gestión de almacenes es un sistema que combina capital humano, equipos, infraestructura y transformación para la operación de mantenimiento de inventarios y el manejo del mismo. Así también para la teoría mención a Errasti (2011) que define al flujo logístico, que anticipo a la programación operacional de almacenes es importante realizar un diagnóstico para definir y diseñar flujos de gestión logística. La metodología que fue de tipo aplicada, de nivel correlacional y transversal; el diseño no experimental. La población fue de 30 trabajadores. Los resultados fue mediante la prueba Rho Spearman, fue correlación positiva 0.636 y un Sig. (Bilateral)= 0,000. La conclusión fue que se debe optimizar la gestión de almacenes a través de la eficiencia de ingreso de mercadería y recomienda que se debe poner en marcha con un manual de funciones que accede a planificar y organizar las tareas de ingreso de mercadería.

El aporte de este trabajo indica que se evidencia que la eficiencia de ingreso de mercadería es importante en la gestión de almacenes, cumpliendo un rol determinante los operarios de almacén, de tal manera se debe implementar capacitaciones y las herramientas necesarias para mejorar la eficiencia, cumpliendo con un método de ingreso que permitirá planificar las tareas de recepción, de esta manera harán que los operarios puedan minimizar los errores de almacenamiento y recepción.

Núñez (2018) presentó su tesis de Gestión de almacenes para mejorar la productividad en la preparación de pedidos en el área de almacenes de la empresa Tailoy - Cajamarquilla. Lima – Perú para obtener el grado de ingeniera industrial, en la universidad César Vallejo. Su objetivo general fue determinar como la gestión de almacenes mejora la productividad en la preparación de pedidos en el área de almacenes. Para las teorías utilizaron fue Ballou (2014) que

menciona que, en la gestión de almacenes, está dividido por una serie de procesos en los cuales están vinculados diferentes áreas tales como recepción, almacenamiento y distribución, para cualquier tipo de producto, que deben tener información vinculada entre sí. También para la teoría Pau Cos (2001) para la variable preparación de pedidos quien indico que el área de *picking* o preparación de pedidos está dirigido a la extracción o recuperación de los ítems de sus áreas de almacenamiento y a la preparación de pedidos destinados a los clientes finales. La metodología fue hipotético deductivo, para la investigación fue de tipo aplicada y el diseño pre- experimental. La población que utilizo para el muestreo es no probabilística por conveniencia, los resultados fueron según prueba de Wilcoxon, obtuvo una correlación inversamente proporcional $-7,850$ y una sig. (Bilateral)= $0,000$. La conclusión es según que se rechaza la hipótesis nula según la regla de decisión, señala que mejora la productividad con una buena gestión de almacenes en el área en la preparación de pedidos en el área de almacenes en la empresa Tailoy.

El aporte del trabajo indica que una eficiente gestión del proceso operativo de almacenes dictadas por procedimientos, tal como, el control, el orden y la clasificación consiguen obtener un resultado óptimo del proceso de productividad y preparación de pedidos, logrando que los errores generados se disminuyan y se crean por estas actividades operativas.

Linian (2018) en tesis de Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa LUBCOM S.A.C.- Lima, para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas, en la Universidad Autónoma del Perú. Su objetivo Identificar la relación entre la gestión de stocks y la administración de pedidos en la empresa. Para la teoría menciona a Ferrín (2010) quien define que la gestión de stocks es la función que tiene por objeto el mantenimiento del volumen de stock al más bajo nivel compatible con la alimentación regular de las necesidades de la empresa. También para la teoría cito a Gómez (2013) que indica que la administración de pedidos como todos los procesos por el cual pasan los pedidos desde que el cliente llega a la empresa, solicita su pedido, todo el proceso del preparado del pedido hasta la entrega al cliente final. La metodología, de tipo transversa-no-experimental, explica que el dato es un solo corte o obteniendo y observando así a los fenómenos en su ambiente natural. El diseño de

investigación es descriptivo correlacional. La población fue de 50 colaboradores, indico que la muestra se encuentra conformada por un total de la población en estudio la cual se aplicó un muestreo censal. Los resultados fueron mediante la prueba Rho Spearman arrojó un 0.777 y un Sig. (Bilateral)= 0,000. La conclusión fue que existe relación significativa muy alta entre la gestión de stocks y toma de pedidos en la empresa y recomienda que se debe registrar y supervisar los datos de manera adecuada mediante un software de manera que se pueda evitar errores en los ingresos de datos de pedido, pudiéndose realizar reportes de forma más rápida y segura que ayudaran a la empresa a ser más eficientes para la toma de decisiones.

El aporte del trabajo indica que se evidencia en controlar mejor el volumen de los productos en la empresa mediante una aplicación continua de inventarios que proporciona información precisa y actualizada de los productos en el almacén. Y que también es de suma importancia que la gestión de compras pueda mejorar utilizando un aplicativo de programas contables para optimizar las operaciones de compra y que brindarán indicadores claves que permitirán tomar mejores decisiones, es así que se pueda realizar un continuo seguimiento al área de pedidos, sus solicitudes de compras, hasta su pronta entrega en la fecha indicada y pactada a fin de satisfacer a los clientes en un tiempo corto posible.

Torres (2016) en su trabajo de Ejecución de gasto público y su relación con el control de existencias de almacén de las instituciones de salud del distrito de Lima, 2016, para obtener el título profesional de contador público por la Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. Su objetivo determinar como la ejecución de gastos públicos se relaciona con el control de existencias de almacén de bienes y servicios. Para la teoría menciona a Ferrín (2010) quien define que la gestión de stocks es la función que tiene por objeto el mantenimiento del volumen de stock al más bajo nivel compatible con la alimentación regular de las necesidades de la empresa. También para la teoría cito a Gómez (2013) que indica que la administración de pedidos como todos los procesos por el cual pasan los pedidos desde que el cliente llega a la empresa, solicita su pedido, todo el proceso del preparado del pedido hasta la entrega al cliente final. Para la metodología de tipo correlacional, descriptiva y se basa en un modelo sustantivo. La población está conformada de 33 colaboradores, indico que la muestra es de

análisis probabilística. Los resultados fue mediante la prueba Rho Spearman arrojó un 0.859 y un Sig. (Bilateral)= 0,000. La conclusión indica que los compromisos principalmente se dan mediante el control de existencias de almacén, si existe una programación adecuada presupuestalmente, dependerá del requerimiento de stock, ya que ambos son indicadores importantes de medición para los encuestados.

El aporte del trabajo es en que los jefes de la parte administrativa y financiera proponga a la gerencia un área de auditorías tanto internas como externas para el funcionamiento necesario para la ejecución de gastos y que la compañía pueda conseguir las metas propuestas por esta, así también para la verificación de las existencias del almacén y llevar un control adecuado.

En el ámbito Internacional, Díaz (2019). Presentó su tesis titulada modelo de abastecimiento para el proceso de order picking y su impacto en los inventarios en la Universidad militar Nueva Granada, para la obtención de título de Magister en Logística Integral. Su objetivo fue Diseñar una propuesta de mejora a los niveles de inventarios, a través de un modelo de planeación de abastecimiento, para reducir las divergencias entre oferta y demanda en la estación de order picking. En las Teorías utilizadas a su variable el picking las políticas el autor Ponce-Cueto (2007) indica que el modo en que deberán conformarse los pedidos para su preparación y menciona en su artículo de Reaprovisionamiento de la zona de picking manual en una central logística tres teorías clásicas de alistamiento de pedidos o picking, las cuales son: picking por pedido, picking por lotes y picking por zonas o picking por olas de preparación, La metodología empleada para esta exploración es no experimental de tipo aplicada, correlacional descriptivo, la población es 140 personas y la muestra es 23 individuos entre personal administrativo y operativo. Los resultados obtenidos fueron mediante la prueba de Rho de Spearman que es igual a 0,725 de correlación positiva Significancia (Bilateral) = 0,000. Las conclusiones demuestran que, por el método de planeación de la mejora continua, se logra disminuir los niveles de inventario en el procedimiento de order picking y de control de inventarios.

Aporte de esta investigación, ayuda a entender el desarrollo de nuevos mecanismos y/o metodologías para las organizaciones que se encuentran

enfrentando el día a día los problemas específicos, la manera de no cuestionarse, generan costos y pérdidas en los procesos productivos de las empresas, por lo tanto, la presente tesis de investigación abordó el problema más complejo que tienen los centros de distribución del proceso de picking con la gestión de materiales e inventarios, teniendo en cuenta que la dinámica del mercado es constante e impredecible y se requieren procesos flexibles que garanticen calidad y efectividad.

Brandau (2017) en su Tesis titulado Diseño de plan de picking y análisis de políticas de posicionamiento de inventario en Centro de Distribución Octay, Cooprinsem en la Universidad Austral de Chile, obtener el título de Ingeniero Civil Industrial. El objetivo diseñar propuestas para el manejo del inventario en Centro de Distribución Octay (C.D.O.) de Cooprinsem, a partir de un análisis de ingresos, egresos y varios recursos necesarios para poder generar una regeneración del layout para poder generar un impacto en la gestión de costos e inventario con sus indicadores de eficiencia logística. En las Teorías utilizó a los autores Heizer, Render & Munson (2017) la cadena de suministro en la administración cómo la combinación general de actividades de la cadena, teniendo como inicio con la materia prima y finalización de entrega de la mercancía para el cliente y su satisfacción. La metodología utilizada es experimental con un razonamiento deductivo-hipotético. La muestra se tomó a una población 50 trabajadores. El estadígrafo utilizado el estudio de correlación de Pearson, obteniendo el $-94,24\% \leq 83,25\%$. Las conclusiones si no es posible adicionar el número de maquinarias en funcionamiento, por lo tanto, se deberá disminuir el costo en los tiempos de realizar estas actividades.

El aporte de la investigación se logra identificar una serie de entrevistas y observaciones que requiere la actividad con mayor grado de optimización como es los productos recolectados, que son factores influyentes en la efectividad. Los factores críticos son, cuando se realiza un pedido que forma tardía que requiere tiempo corto para su pronta resolución, la escasa maquinaria disponible que existe para poder manejar los productos que se encuentran ubicados en la bodega general, lo hace que no sea suficiente para llegar a completar todas las actividades a realizar, lo que implica más tiempo de trabajo generando horas extras y generando una políticas de posicionamiento de inventario, aumentando el

tiempo necesario para llegar a completar las tareas de recepción y recolección de los de los inventarios.

Cevallos y Álvarez (2016) para su tesis Los Embalajes y envases del comercio y la Normativa Ecuatoriana en la facilitación del Comercio Internacional en la Universidad de Guayaquil para obtener el Título de Ingeniero en Comercio Exterior. Su objetivo analizar la forma de manipulación de las cargas y descargas de los productos para un desarrollo de un plan estratégico que implique el buen uso de empajes y embalajes para poder determinar las alternativas viables que se ajusten a los requerimientos internacionales. Las Teorías utilizadas por el autor Careaga (2006) menciona que mediante la fabricación de embalajes y envases ha variado a lo largo del tiempo, el comercio exige en promover la mejora de forma que el envío de la mercancía se de manera segura en varios contenedores distintos que den mejoras de protección si ocurriera un daño o un robo. La metodología es de tipo de investigación exploratorio – descriptivo. El tamaño de la Población 1328 y la muestra tomada se usó a 299 importadores, se obtuvieron resultados en un $5\% \leq 95\%$. Las conclusiones fueron, que es necesario implementar programas medio ambientales que otorgan capacidad a las organizaciones, la selección de embalajes y envases deberá ajustarse a medidas globales, otorgando productos de calidad.

El Aporte del trabajo de investigación desarrolla planes de acción que susciten la vigilancia de procesos para el uso de empaques y embalajes tomando en cuenta materiales, transporte, almacenamiento y personal, donde también deben dar el cumplimiento a la legislación de normas a y estándares internacionales como guías y herramientas que constituyen un modelo de referencia, las empresas dedicadas a operaciones de almacenamiento deben de identificar adecuadamente el uso y tipo de productos para asignar el embalaje adecuado y garantizar la entrega en óptimas condiciones, poniendo en marcha estrategias de análisis, ejecución y evaluación de procesos y normas ambientales.

Los trabajos de investigación tienen que estar sustentadas con teorías referidas para la variable operación de expedición de mercancías. Acorde a lo afirmado tomaremos autores que definen a la variable operación de expedición, así también determinando sus dimensiones.

En cuanto al aspecto teórico relacionado al tema, Según Escudero (2014) es la actividad más importante que realizan los operarios del almacén, ya que si la preparación del envío no es la más adecuada posiblemente el producto llegara en malas condiciones al cliente (p.175). Lai, *et al.* (2019) consiste en la agrupación de mercancías que proceden de distintas zonas almacén para su siguiente expedición. En el área de expediciones se provisiona un espacio dedicado para ese proceso (p.1175). Por lo tanto, es muy importante que los trabajadores de la empresa Bakels realicen una buena selección de productos para prepararlos adecuadamente para él envío, es por eso que tiene que haber una buena inducción y capacitación del personal a la realizar la operación por que es necesario que el operario conozca adecuadamente los procedimientos de la preparación de pedidos.

Para los conceptos de las dimensiones de operación de expedición a fortalecer, se detallarán algunos artículos científicos para las dimensiones:

Primera dimensión: *la Extracción y la selección de mercancías*. La preparación de pedidos conocida también como “picking”, consiste en la extracción de mercancías de su lugar de ubicación, selección y coordinar las cargas (artículos o materiales) que solicita el comprador y acopla las unidades físicas o logísticas que componen el pedido (Escudero, 2014, p.177). Zelak Tadeu & Pécora *et al.* (2019) el picking consiste en recolección de productos para complementar los pedidos que forman parte de una carga [31 ,24]. Hay cuatro formas conocidas de separación: recolección discreta; picking por lotes; picking de zona; y recogida de olas [10]. A cada instante, después de la separación, hay un control de calidad, que existe para afianzarse de que todos los vehículos estén con las cargas con los productos demandados. Es necesario que donde se realiza la selección y extracción de las mercancías, deben estar bien ubicadas y distribuidas en los anaqueles o bodegas del almacén donde se coloca los productos, eso facilitara la rapidez y atención a los operarios de la empresa Bakels cuando se realice la carga de pedidos y para su transporte inmediato a lo que el cliente solicita.

En relación a los indicadores el autor precisa lo siguientes: a) Picking nivel del suelo, es en extraer las cargas completas desde zona de almacenaje, movilizarlas y colocarlas en el suelo, en la zona destinada para la operación de

picking (Ídem, p.177). Este procedimiento es muy importante en el área de almacén, porque a la hora de hacer el picking se utilizan los pallets que son transportado a nivel del suelo para darle una ubicación necesaria para hacer la extracción y la preparación del pedido siempre y cuando este bien revisado el producto.

Para el siguiente indicador tenemos; b) Picking a bajo nivel, se base en hacer extracción de artículos o paquetes individuales en forma de unidades de carga, ubicadas en estanterías especiales para picking manual (Ídem, p.177). Los productos ubicados en la zona de productos para la atención rápida o saldos, se le da una ubicación exacta, por que como están a la mano del operador, es para hacer el picking de los pedidos diarios o frecuentes ya sea por kilos por unidades, por cantidades mínimas que pueda pedir el cliente en el día, así también tenemos en c) Picking medio nivel, está recomendado en almacenes de distribución que comienzan con la preparación de un número de pedidos muy altos por turnos de jornada y con los mínimos artículos o referencias en cada pedido (Ibídem, p.178). Los productos ubicados a nivel medio son ubicados y destinados para atención por toneladas o para ubicarlas en la zona de bajo nivel aplicando el sistema FiFo para cubrir alguna necesidad falta de stock, la manera de ubicarlas o de hacer el picking por los operarios es a través de maquinarias que puedan extraer los pallets que fueron ubicados anteriormente.

Continuando con los indicadores se tiene; d) Picking a alto nivel, se utiliza para la elaboración de pedidos a gran altura de las estanterías, para ellos cada alveolo o ubicación contiene solo una referencia (Ídem, p.178). En la empresa Bakels trabaja con un sistema de ingresos, salidas y rotación de productos, lo cual a la hora darles la ubicación a los pallets primero se detecta y verifica una bodega vacía para luego introducirlo en aquella con los montacargas o pato, es así también que la hora hacer el picking primero se le da la verificación exacta del producto y sus cantidades para luego extraerlo de los racks para preparación. También se utiliza el sistema FiFo para su rotación de producto.

Para la Segunda Dimensión: *Orden de Picking*. La “Orden de Picking” orden impresa o una relación de donde se detallan la extracción los productos, así como su ubicación, pasillo, cantidad, estanterías, y lo que debe recorrer el operario de preparar el pedido (Ibídem p.181). Glock, *et al.* (2017). Ha sido identificado como

uno de los procesos que requieren más trabajo y tiempo en los almacenes, donde a menudo es responsable de más del 50% de los costos operativos (p.01). Otero, Stevenson, & Rincón, *et al.* (2016) en particular, la etapa de order picking es necesario, porque simboliza casi de la mitad de los costos de bodega. Enmarcado en el proceso picking en tienda, en este documento analiza y presenta la comparación de dos alternativas de entrega de productos; 1.- durante el día, 2.- al día siguiente. En el primer punto, se despachan los pedidos a mediante van llegando, aplicando el criterio de FIFO (first in first out) para la asignación de la orden a cada operario. En el segundo punto, se acumulan las órdenes y al día siguiente se despachan, lo cual permite reunir órdenes en lotes (batching) y asignar a cada uno de los operarios uno o varios lotes para ejecutar la preparación de pedidos (picking). El picking recorre un trayecto para cumplir con la preparación del pedido, para ello se necesita tener antes la orden de Picking o las cargas de pedido, con eso se identifica primero los productos a seleccionar verificando el stock en el sistema de almacén y luego organizando al grupo de trabajo para realizar la ubicación, selección, picking, preparación y traslado de los productos. En relación a los indicadores el autor preciso los siguientes:

a) Formato y contenido, el impreso de la orden de picking generalmente contiene un formato diseñado por el propio almacén, que se utiliza uno o varios modelos para la función de los equipos que se utiliza y los sistemas de extracción en cada operación (Escudero, 2014, p.181). Es necesario que los productos estén bien rotulados codificados en el sistema de almacén con su nombre de producto y peso exacto, para que la hora hacer las cargas se puedan anexar de acuerdo a sus códigos adecuadamente antes de hacer el picking, en los pallets que contiene la mayor cantidad de productos también se rotula de manera manual cual ayudara a su identificación de los productos, así también en; b) Preparación de envió, son los artículos que pertenecen cada envió están en la zona de preparación de pedidos o expedición (Ibídem, p.183). Es necesario que a la hora de hacer extracción y luego de una adecuada verificación de los productos del almacén se contabilice según las cargas de pedido para hacer la preparación del producto y colocarlos de manera el cual se pueda verificar antes de ser enviado al cliente.

Para los indicadores tenemos también; c) Embalado, se pone una máxima cantidad de productos en un número mínimo de volumen (cajas, contenedores,

paletas) y se llenan los espacios vacíos con materiales de relleno, papeles arrugados, bolsas de plástico llenas e aire (Ídem, p.183). Lo importante de hacer una buena extracción y selección de productos luego hacer el picking, se va preparando la mercadería para el envío, en la preparación en este caso en Bakels se juntan los productos seleccionados en un pallet con un orden adecuado y peso exacto para luego embalados de manera correcta identificándolos con un rotulo que indica los productos que contiene el pallet; d) Etiquetado, consiste en colocar un o varias etiquetas en cada bulto (Ídem, p.183). Es necesario que los productos estén bien etiquetados, Bakels trabaja con etiquetas codificadas aplicando el sistema Zebra que es una maquina impresora que realiza las etiquetas con las descripciones exactas de los productos, es así que los productos son bien etiquetados lo cual permite su identificación en las cargas de los pedidos.

Tercera dimensión: *Envases y embalajes*. Son la plataforma donde coinciden los intereses de cadena de valor del producto, formado por: Fabricante, Proveedor, Distribuidor, Operador Logístico, Consumidor, Administración y Medio Ambiente (p.184). Es necesario que en la cadena de valor coincidan todos los interesados para cumplir con la cadena de suministro, es así que la empresa Bakels coordina con sus proveedores, sus consumidores, operadores logísticos, sus distribuidores a nivel nacional, la administración, cumpliendo así con requerimientos adecuados para los embalajes y envases. En relación a los indicadores el autor menciona lo siguientes:

a) Funciones y características, son las funciones que se debe cumplir en el área de acuerdo a sus características de los envases (p.185). Es importante que todas las funciones se cumplan de acuerdo a los procedimientos establecidos en la empresa, para así poder utilizar los envases de acuerdo a sus características que se necesita para hacer la preparación de los pedidos y envíos; b) Proceso de envasado y embalado, llamado también packaging es una agrupación asociado de técnicas que consiste hacer la preparación del producto para su acopio, transporte, distribución, y empleo final (p.186). Para los operarios del almacén es un trabajo fundamental, porque si no cumplen en hacer las funciones necesarias para este procedimiento los productos no estarán en las condiciones adecuados para la distribución, es así que el embalado y envasado cumple un rol necesario antes del envío del producto; c) Unidad de Carga o transporte, es el conjunto de

productos con envases primordiales y secundarios en el contenedor o envase terciario que acoplan y dan protección durante la distribución comercial (p.187) Es necesario que la hora de hacer el embalado se utilice los envases correspondientes con sus características necesarias para que cumplan en dar la protección a los productos cuando se estén transportando hacia el cliente.

Cuarta dimensión: *Materiales de envases y embalajes*. Son un elemento muy importante y para cumplir sus funciones deben reunir las características necesarias de calidad, para cada producto y situación (p.189). Carvalho, Sarzi & Fyfe, *et al.* (2019) El uso de envases y embalajes a temperaturas de almacenamiento conveniente es primordial para mantener la calidad de los alimentos y contribuye para obtener una larga vida útil. Los empaques disminuyen la pérdida de agua, reacciona como barrera y reduce la tasa de respiración durante el almacenamiento, es así que facilita al transporte, manipulación y venta del artículo. Los materiales de envases y embalajes cumplen las funciones importantes para calidad del producto, es por ello que a la hora de coordinar con el fabricante o proveedor se establecen los diseños necesarios para cumplen las condiciones de calidad adecuadas, para que pueda darles protección a los productos en custodia o para el envío. En relación a los indicadores el autor menciona lo siguientes:

a) Plástico, es uno de los materiales que más se utiliza para fabricar envases y embalajes (p.189). Este material es muy necesario a la hora hacer los embalajes, por que cumple un rol de protección y seguridad al producto, es así que a la hora de salir de almacén garantiza la calidad del producto; b) Cartón y papel, conformado por varias capas de papel (en muchos casos reciclado) que cuando se prensa se ofrece la mejor resistencia y el acabado adecuada (p.190). Material importante y necesario porque aparte de ser parte del envase, también sirve para darle protección a los productos a la hora de hace el embalado, le mayor acabado y resistencia necesaria. Es por ello que en Bakels se utilizan respetando los procedimientos de la operación.

Continuando con los indicadores se tiene: c) Multimaterias, es un fabricado combinando varias capas de materiales para obtener las mejores características de cada uno de ellos (p.192). Las Multimaterias se caracterizan por fabricarse con varias capas de cartón, que pueden se material reciclado o la reutilización del

mismo en caso sea necesario para utilizarlos a la hora de la preparación de envío del producto; d) Madera, la madera que se utiliza actualmente procede al clareo de bosques autóctonos y chopos de cultivo (p.192). La madera se utiliza especialmente para los pallets, donde se transporta los productos. Los pallets sus características son 100% de madera y vienen diseñado por fabricante hacia Bakels, el cual se utiliza para cargas y descargas de mercadería.

Escrivá y Savall (2015) la expedición es el acondicionamiento adecuado de los productos con el fin que estos lleguen perfecto estado y en las condiciones de entrega y transporte pactadas con el cliente de manera oportuna (p.10). La expedición es necesario porque acondiciona a los productos ya seleccionados para la preparación de envío, por el cual deben de llegar en las condiciones óptimas al despacho para que así para al transportista quien transportara los productos al cliente en buen estado. El autor establece las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: *Embalaje de mercancía*. Radica en dar protección a la mercancía de posibles daños durante su manipulación y transporte (p.10). Así mismo Lembke (2016) material que guarda a un producto y que forma parte del mismo, que sirve para proteger la mercancía y diferenciarlas de otros productos (p.301). La necesidad de que la mercadería vaya embalada, es para se evitan los daños posibles a la hora de transportarlos dentro por fuera del almacén, ya sea también a la entrega del despacho hacia al transportista o hacia mismo cliente, evitara perdidas en el almacén.

Segunda dimensión: *El precintado*. Es la protección de la mercancía y para así aumentar la solidez de la carga. Se suele ejecutar el fleje y las películas retráctiles (p.10). Para las exportaciones en Bakels al realizar el embalado general final se realiza el precintado en los pallets, dándole un mayor seguridad y protección al producto que tienen un destino más lejano, por eso es importante precintar los pallets siempre y cuando sean necesarios.

Tercera dimensión: *El etiquetado*. Son las hacen identificar la mercancía embalada, también como otro tipo de datos de interés de su manejo e información logística (p.10). Es importante etiquetar los productos con las descripciones u otra información adicional que cumplan con los requerimientos a la hora de identificar los productos para la venta y hacer verlos reflejados en los sistemas de almacén y

logística. Es por ello que siempre se debe etiquetar los productos y en el caso de deterioro cambiar a uno nuevo.

Cuarta dimensión: *La emisión de la documentación*. Toda expedición de mercancía debe ir acompañado por documentos que correspondan a su trámite, habitualmente deberán complementarse en toda la operación de compra y venta; lo más utilizados son el albarán o nota de entrega y la carta de porte (p.10). Es necesario que las expediciones de las mercancías vayan con los documentos necesarios tanto para el picking, preparación, expedición y transporte ya que estos documentos ayudaran hacer el trabajo más adecuado en la expedición hasta la entrega del producto final al cliente.

Hervás, Campos y Revilla (2016) tiene como definición a la operación de expedición; consiste en el adecuado acondicionamiento de productos con la finalidad de que estos salgan del almacén y lleguen al cliente en las óptimas condiciones y en las estipulaciones pactadas de entrega y transporte (p.156). Con lo anterior mencionado, los productos deben estar en las condiciones óptimas de acondicionamiento, así también con una buena manipulación por parte de los operarios, cuidando y protegiendo el producto para que se cumpla la operación de la expedición y pueda llegar 100% a los clientes. El autor indico los siguientes indicadores:

Primera dimensión: *Recepción y preparación del pedido*. Indica la localización y recolección de la mercancía requerida por el cliente. Cuando el cliente no requiere la unidad de carga completa, pero si unidades sueltas, la extracción de la mercancía se denomina picking (Ibídem, p.157). Primordialmente la localización de mercadería debe estar en un lugar bien acondicionado, para la recepción y luego realizar la preparación de los pedidos, cuando la mercadería tenga retorno se deberá devolver a su locación anterior ya se por pallet completo o por unidades exactas.

Segunda dimensión: *Consolidación de la mercancía*. Radica en el conjunto primero seleccionamos y agrupamos la mercancía que proceder ser embalado y luego, si es necesario, la agrupamos por rutas de transporte (Ibídem, p.162). Para la consolidación de los productos, los operarios deberán haber identificado adecuadamente los productos con las cantidades exactas antes de ser embalado y luego deberán agruparlos según cargas de pedido donde indico a los clientes con

sus direcciones para luego ser despachado hacia el transportista o el mismo cliente.

Tercera dimensión: *Verificación de la mercancía*. Antes de realizar el envío, de la misma manera que hacemos en el flujo de recepción, previamente antes del envío revisamos y verificamos la mercancía con el albarán de salida, como así la cantidad como en calidad, para enviar reclamaciones al cliente (Ibídem, p.164). Antes de hacer el envío de los productos ya embalados y rotulados, se deberá hacer la verificación exacta para que luego no exista inconvenientes con los clientes, por eso mismo se debe hacer la guía de remisión con las cantidades exactas de los productos y así trasladarlos a su destino final.

Cuarta dimensión: *Emisión de la documentación*. La expedición de mercancía va acompañada por una cadena de documentos. La nota de entrega, y la carta de porte cuando el transporte es efectuado por un tercero, estos son los documentos más utilizados (Ibídem, p.165). Para la emisión de la documentación estarán incluidas las boletas, las facturas, las guías de remisión de acuerdo a lo establecido por Sunat. Todo producto sale con su documento oficial para así no exista faltantes en el almacén. Esto ayudara mucho a controlar, verificar la veracidad de la entrega de los productos hacia el mismo destino final.

Quinta dimensión: *Transporte*. Esta concluye al cargar las mercancías en el vehículo y con la rúbrica de la carta de porte por el expedidor y transportista. La expedición finaliza cuando recibimos firmado el albarán por el cliente, quien da finalmente su conformidad por recibido la mercancía (Ibídem, p.166). Con la documentación ya emitida y corroborando bien la información de los productos y cantidades exactas, el transportista debe recorrer a su destino con los documentos, que serán los cargos a la hora de la entrega del producto. El cliente firmará una copia del documento como cargo para la empresa y otro se quedará para su control. Para así se cumplir con el ciclo de la operación de expedición.

III. METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación

En el presente trabajo de investigación es de tipo aplicada. Al respecto Sánchez y Reyes (2015) precisaron que, conocida también como constructiva o utilitaria, caracterizándose por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven (p.45). Para esta investigación de estudio fue de tipo aplicado, ya que busca una manera poder incrementar el conocimiento al respecto sobre Operación de expedición en la logística de salida en la Empresa Bakels Perú Sac, Ate.

Diseño de investigación

- **Diseño no experimental**

Para el diseño del presente trabajo es de un diseño no experimental como afirman los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) el diseño no experimental se puede determinar cómo una investigación que se ejecuta de manera que no se manipula deliberadamente la variable. Se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional la variable independiente sobre otras variables (p.152). Para fines de la investigación se desarrollará el diseño no experimental, ya que la variable, sólo será objeto de estudio y análisis en un tiempo.

Nivel de investigación

Para el nivel de investigación según los autores Hernández, Fernández y Baptista, (2014) es de nivel tipo descriptivo por que buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, (p.92). El nivel de este trabajo es tipo descriptivo porque permitirá adquirir y analizar el conocimiento de los problemas o circunstancias presentes, con el fin de desarrollar una descripción precisa y buscar la determinación de la variable Operación de expedición en la logística de salida en la Empresa Bakels Perú Sac, Ate.

Enfoque de la investigación

Para el enfoque Cuantitativo según Hernández et al. (2014) determina que “El enfoque cuantitativo usa la consolidación de información para demostrar hipótesis en base a la medición numérica y el posterior análisis estadístico, a fin de fijar normas de comportamiento y probar teorías” (p.4). Se reunirán datos para luego ser procesados y obtener resultados estadísticos.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable.

Para la definición de este punto se citó a Hernández (2014) quien indica que una variable es una propiedad que puede balancear y cuya alteración es susceptible de medirse u observarse (p.105)

Variable operación de expedición

- **Definición conceptual**

Se define conceptualmente a la operación de expedición Escudero (2014) sostiene que es una de las actividades más importantes que realizan los operarios del almacén, pues si la preparación del envío no es la adecuada el producto llegara la cliente en malas condiciones (p.175).

- **Definición operacional**

Para examinar detalladamente la variable operación de expedición se efectuará través de dimensiones: la extracción y selección de mercancías, orden de picking, envases y embalajes, materiales de envases y embalajes.

- **Indicadores.**

Se citan los indicadores: el picking a nivel del suelo, el picking bajo nivel, el picking medio nivel, el picking a alto nivel, formato y contenido, preparación de envío, embalado, etiquetado, funciones y características, procesos de envasado – embalado, unidad de carga o transporte, plástico, cartón y papel, Multimaterias o complejos, Madera (Anexo 2).

- **Escala de medición.**

Para Ochoa (2018), Uno de los elementos fundamentales de la definición de una variable es el tipo de escala que utilizaremos para medirla. En función de la escala elegida decidiremos su codificación, tratamiento informático y estadístico (p. 3). Para la variable de estudio a analizar, se usaron la técnica de escala de Likert para hacer la medición, la cual aplica para los informes estadísticos mediante el programa SPSS 26. Por lo tanto, los siguientes valores fueron utilizados; nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para la población de estudio, según Hernández, et al, (2014) explicaron que se referir a una totalidad de individuos que van compartir una variedad de características que se determinan en un espacio específico (p.173). Se estableció para la variable una población que está compuesta por 50 trabajadores pertenecientes a Bakels Perú S.A.C.

- **Criterio de inclusión.**

Para este criterio se tomarán a las 50 personas que tienen laborando en la empresa 6 meses en adelante, serán encuestados de la siguiente manera doce almaceneros, operarios de producción nueve, personal de distribución cinco, choferes cinco, auxiliar de reparto siete, auxiliar de calidad cuatro, personal de logística y administrativo ocho elementos.

- **Criterio de exclusión.**

Los trabajadores que tengan menor a 6 meses en la empresa Bakels Perú S.A.C. serán excluidos por lo mismo que no tienen el conocimiento de los procedimientos para realizar la investigación, por lo cual nos puedan brindar un buen aporte y referencias; es así que se tendrá que escoger con sumo cuidado los elementos a aplicar la encuesta.

Muestra

Para la muestra de estudio, autor como Hernández (2014) detallo que es un subgrupo de la población o universo del cual se realiza la recolección de los datos y que debe ser representativo de ésta. (p.173). La muestra se considera censal por lo que es todo que aquello que está representado por una porción de la población por la cual para esta investigación está constituida por el total de 50 Trabajadores de la empresa Bakels Perú SAC.

Muestreo.

Hernández (2014), indico que es la acción de seleccionar un grupo o subconjunto de un conjunto mayor, de población de interés o universo para la recolección datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación. (p.567 Por lo tanto, el muestreo es un procedimiento de selección para desarrollar y luego analizar las características determinadas en la distribución de los habitantes (Anexo 4). Cabe indicar que el muestreo es no probabilístico, por lo tanto, en la investigación se utiliza se la muestra censal.

Unidad de análisis

En la presente investigación se tiene en cuenta para la población del cuestionario de 50 trabajadores, es así que el cuestionario se ejecutó de manera presencial o física en las instalaciones de la empresa Bakels Perú S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos,

Técnicas de recolección de datos.

Para las técnicas de estudio de recolección de datos, Sánchez y Reyes (2015) indicaron que Es el medio que va comenzar agrupar información solicitada de una realidad en función de los objetivos de la investigación” (p.163). En este proyecto de investigación se utilizaron unas técnicas de encuestas con la finalidad de poder obtener datos confiables y de manera objetiva. Cabe precisar que esta técnica se utilizó a empleados de Bakels Perú.

Instrumentos de recolección de datos.

Se citaron a Guffante y Chávez (2016) que indican que son los medios materiales que se emplean para recolectar, registrar y almacenar la información (p.97). La investigación se está utilizando cuestionarios el cual es un instrumento para la recolección de información de datos y que se realiza un conjunto de preguntas que de manera honesta deben ser respondidas, visuales o por percepción del encuestado; este cuestionario contiene la cantidad de 30 ítems, tiene un tipo de respuesta que es para marcar. Se debe recalcar que el personal de desarrollar el cuestionario previamente se le explicara en que consiste el cuestionario, la forma como debe aplicarse el llenado y los niveles de escala de Likert de la encuesta (Anexo 3).

Validez de instrumento.

Se citaron para la validez a autores como Hernández, et al, (2015) que señalaron es el grado en que un instrumento va facilitar medir realmente la variable que se va pretender medir (p.13). Para poder determinar la validez de los datos se empleó el juicio de expertos en la materia. Para este ello se aplicó en conformidad a respuestas con sus dimensiones, indicadores logrando plantear en esta investigación, a través de una escala de valoración de los ítems planteados a trabajar para la variable (Anexo 7).

Confiabilidad del instrumento.

Para la confiabilidad, autores Yuni y Urbano (2015) señalan que es la capacidad del instrumento de medición para obtener datos o resultados que serán correspondidos a la realidad que se pretende a conocer (p.33). Para esta la aplicación del cuestionario a los trabajadores de Bakels Perú S.A.C., de una manera para obtener los resultados requeridos de la variable, se formularán 30 preguntas utilizando la técnica de la escala de Likert, y para la confiabilidad del resultado será mediante el programa estadístico SPSS 26 (alfa de CronBach) obteniendo los resultados siguientes (Anexo 5).

3.5. Procedimientos

Para los procedimientos para la encuesta se ejecutó en 2 semanas, se les explico de manera detallada la forma como se tenía que llenar la encuesta.

Antes de eso, se solicitó permiso a los jefes de las áreas para poder proceder con las encuestas, para evitar malestar en la hora laboral, cabe recalcar que los permisos que dieron solo fueron de manera verbal. Para cada encuesta se tomó un tiempo de ocho a 10 minutos, en muchas ocasiones no se podía realizar las encuestas por que se tenía bastante carga laboral, la cual no me permitía tener a tiempo resultados y algunos encuestados se retiraban rápido a sus hogares, la cual me fue difícil obtener información, así que tuve que hacer un alto a mis actividades y estar detrás del personal a encuestar. Este trabajo fue en mi horario laboral y también fuera de mi hora de trabajo de lunes a viernes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se aplicaron para este método los procedimientos solicitados, la estadística descriptiva la cual ha sido representado en gráficos de frecuencia y tablas, obteniendo porcentaje que corresponden a la baremación de la variable de operación de expedición con sus dimensiones la extracción y selección de mercancías, orden de picking, envases y embalajes, materiales de envases y embalajes. Para el caso de una variable como es esta investigación se aplica la prueba de Chi cuadrado para encontrar el nivel asociatividad entre la variable y sus dimensiones, es así también la prueba de contingencia nos ayudara identificar la asociatividad entre los factores analizados.

3.7. Aspectos éticos

En el trabajo de investigación, se respetaron las normas APA, y con eso se aseguró que cada cita y cada frase fuera referenciada respectivamente. Con respecto al derecho de anonimidad de las personas que ayudaron en el proceso de recolección de datos se respetaron su anonimidad y así también se utilizaron la prueba de similitud por el programa *turniting*.

IV. RESULTADOS

IV. RESULTADOS

Prueba de fiabilidad para la variable Operación de expedición

Tabla 1

Alpha de Cronbach para la variable Operación de expedición

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	50

Interpretación:

En la tabla 1 se analizaron los 50 datos procedentes de los componentes elegidos en la demostración del estudio, por lo cual ninguno fue excluido. También se observa que se alcanzó para las 30 preguntas abordadas para el cuestionario sobre la variable operación de expedición el valor con el test Alpha de Cronbach de $0,852 > 0,70$ exigible; en resumen, se puede decir que el instrumento es fiable.

4.1 Análisis descriptivo univariado

Tabla 2

Tabulación de frecuencias de la variable operación de expedición

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	28	56,0	56,0	56,0
	Regular	13	26,0	26,0	82,0
	Alto	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

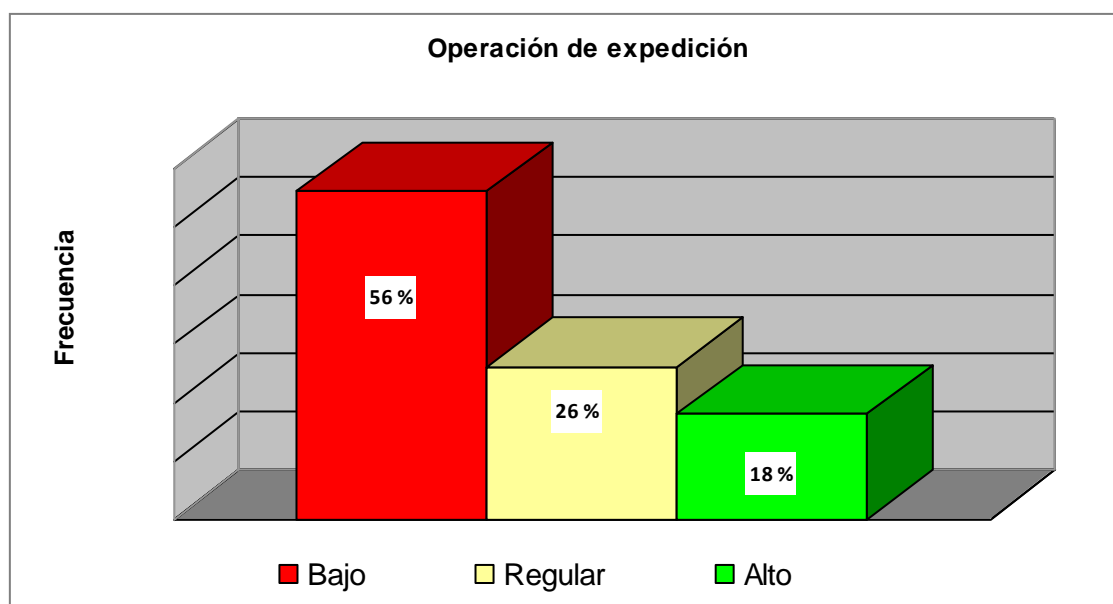


Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable operación de expedición.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 2 y figura 1, conforme a los resultados obtenidos que se pueden denotar en el gráfico de barras del 100% de los encuestados; el 56.00% de los encuestados de la empresa Bakels Perú S.A.C. consideraron que la operación de expedición es baja. El 26.00% de los encuestados de la empresa Bakels Perú S.A.C. consideraron que la operación de expedición es regular. Así mismo por otro lado el 18.00% manifestaron percibir que la operación de expedición es alta. Teniendo los resultados definidos se puede determinar que a la operación de expedición en la empresa Bakels Perú S.A.C. es baja.

Tabla 3

Tabulación de frecuencias de la dimensión extracción y selección de mercancías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	34,0	34,0	34,0
	Regular	22	44,0	44,0	78,0
	Alto	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

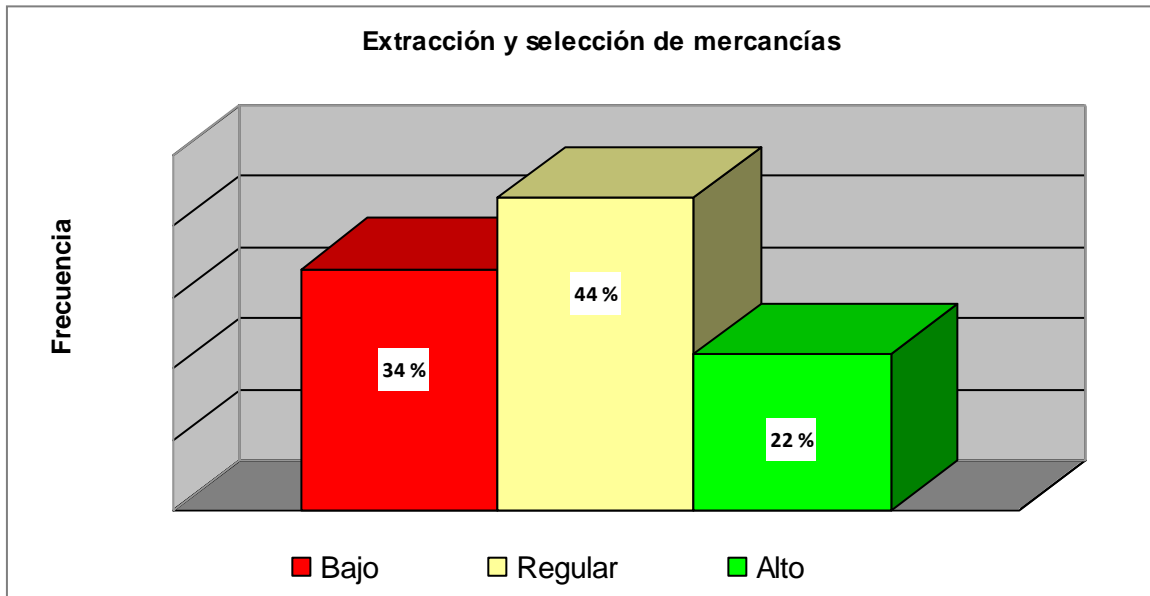


Figura 2. Histograma de frecuencias de la dimensión extracción y selección de mercancías.

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 3 y figura 2, conforme a los resultados obtenidos que se pueden denotar en el gráfico de barras del 100% de los encuestados; el 44.00% de los encuestados de la empresa Bakels Perú S.A.C. consideraron que la extracción y selección de mercancías es regular. El 34.00% de los encuestados de la empresa Bakels Perú S.A.C. consideraron que la extracción y selección de mercancías es baja. Así mismo por otro lado el 22.00% manifestaron percibir que la extracción y selección de mercancías es alta. Por la obtención de los resultados se puede determinar que la extracción y selección de mercancías en la empresa Bakels Perú S.A.C. es regular.

Tabla 4

Tabulación de frecuencias de la dimensión orden de picking

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	56,0	56,0	56,0
	Regular	15	30,0	30,0	86,0
	Alto	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

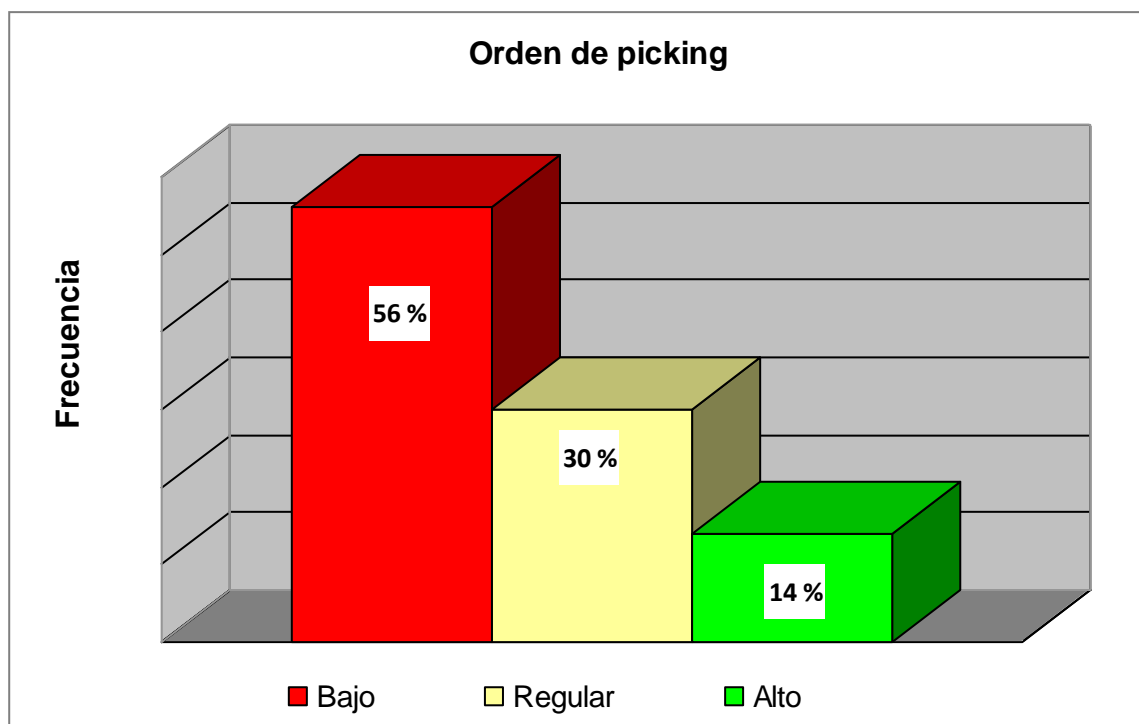


Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión orden de picking

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 4 y la figura 3, conforme a los resultados obtenidos que se pueden denotar en el gráfico de barras del 100% de los encuestados; el 56.00% de los encuestados de la empresa Bakels Perú S.A.C. consideraron que la orden de picking es baja. El 30.00% de los encuestados de la empresa Bakels Perú S.A.C. consideraron que la orden de picking es regular. Así mismo por otro lado el 14.00% manifestaron percibir que la orden de picking es alta. Por la obtención de los resultados se puede determinar que la orden de picking en la empresa Bakels Perú S.A.C. es baja.

Tabla 5

Tabulación de frecuencias de la dimensión envases y embalajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	36	72,0	72,0	72,0
	Regular	10	20,0	20,0	92,0
	Alto	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

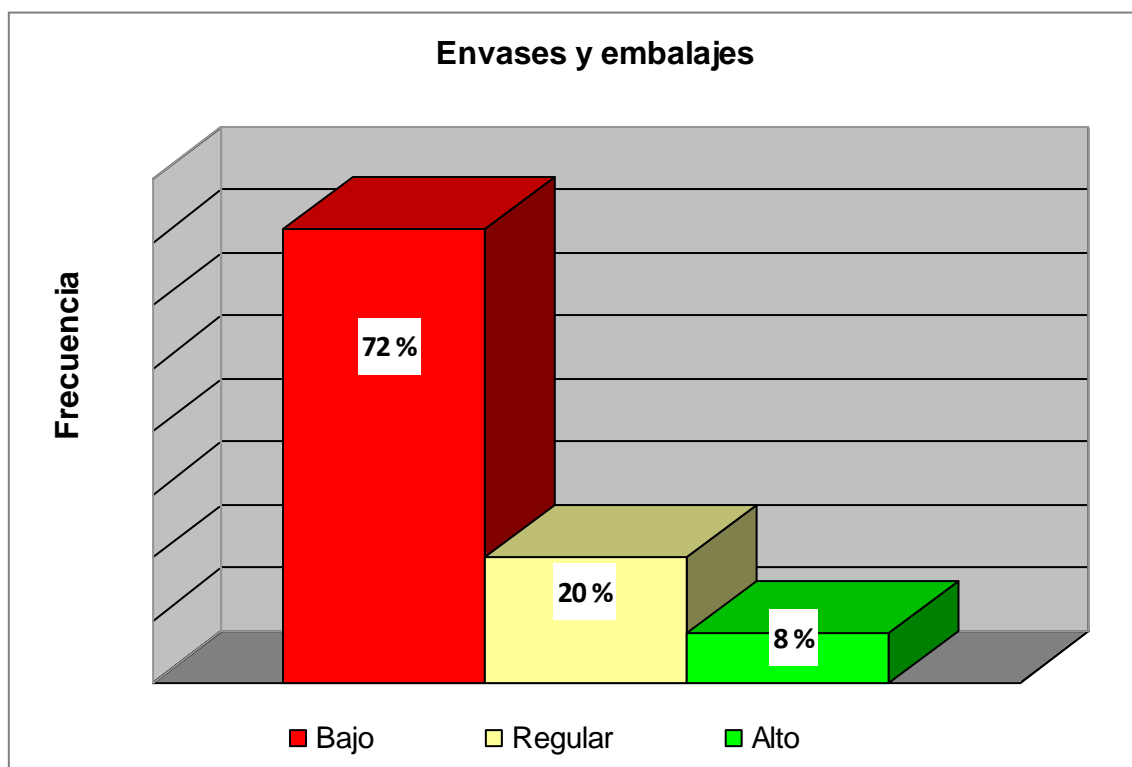


Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión envases y embalajes

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 5 y figura 4, conforme a los resultados obtenidos que se pueden denotar en el gráfico de barras del 100% de los encuestados; el 72.00% de los encuestados de la empresa Bakels Perú S.A.C. consideraron que la envases y embalajes es baja. El 20.00% de los encuestados de la empresa Bakels Perú S.A.C. consideraron que la envases y embalajes es regular. Así mismo por otro lado el 8.00% manifestaron percibir que la envases y embalajes es alta. Por la obtención de los resultados se puede determinar que los envases y embalajes en la empresa Bakels Perú S.A.C., es baja.

Tabla 6

Tabulación de frecuencias de la dimensión materiales de envases y embalajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	46,0	46,0	46,0
	Regular	17	34,0	34,0	80,0
	Alto	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

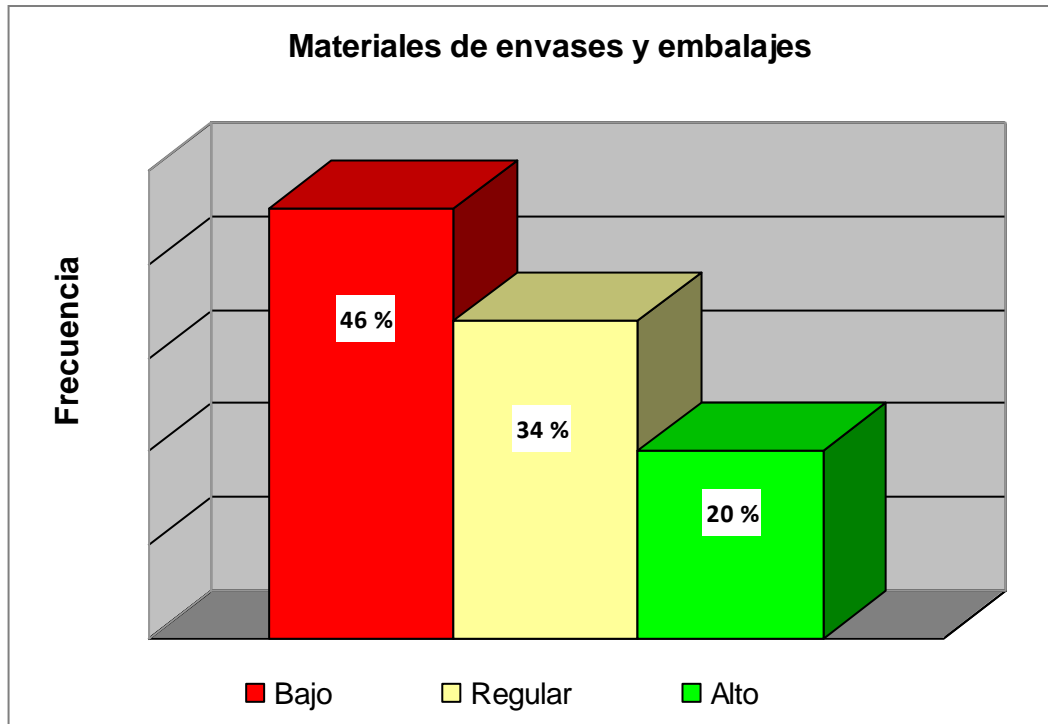


Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión materiales de envases y embalajes

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 6 y figura 5, conforme a los resultados obtenidos que se pueden denotar en el gráfico de barras del 100% de los encuestados; el 46.00% de los encuestados de la empresa Bakels Perú S.A.C. consideraron que los materiales de envases y embalajes es baja. El 34.00% de los encuestados de la empresa Bakels Perú S.A.C. consideraron que los materiales de envases y embalajes es regular. Así mismo por otro lado el 20.00% manifestaron percibir que los materiales de envases y embalajes es alta. Por la obtención de los resultados se puede determinar que los materiales de envases y embalajes en la empresa Bakels Perú S.A.C., es baja.

4.2 Análisis descriptivo bivariado

Tabla 7

Tabulación cruzada entre la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías.

		Extracción y selección de mercancías			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Operación de expedición	Bajo	Recuento	15	13	0	28
		% del total	30,0%	26,0%	0,0%	56,0%
	Regular	Recuento	2	7	4	13
		% del total	4,0%	14,0%	8,0%	26,0%
	Alto	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0,0%	4,0%	14,0%	18,0%
Total		Recuento	17	22	11	50
		% del total	34,0%	44,0%	22,0%	100,0%

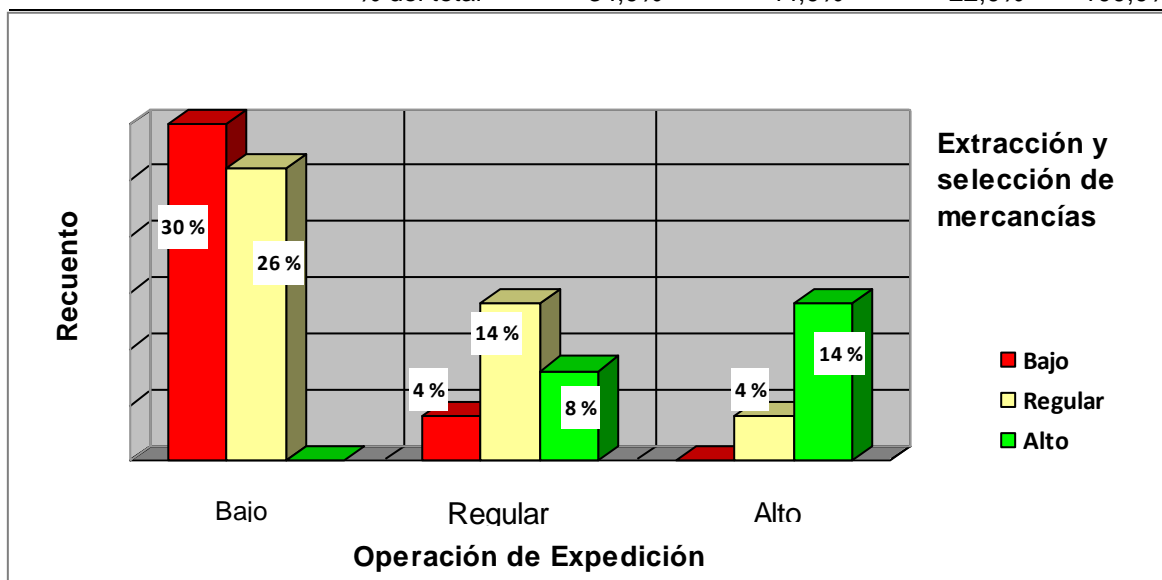


Figura 6 Histograma del cruce de la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 7 y figura 6, del 100% de los encuestados, el 30.00% manifestó que en el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías resultó en un nivel bajo; también se determinó que el 14.00% manifestó que en el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías obtuvo en un nivel alto; en cambio, el 14.00% indicó que el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías resultó ser regular.

Tabla 8

Chi cuadrado de la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,175 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	32,323	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,455	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,98.

Interpretación:

Conforme se puede apreciar en la tabla 8, los resultados obtenidos en la prueba Chi-cuadrado de Pearson, es $X^2_a = 28,175 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2 t = 9.4877$, así mismo; también se puede apreciar que la *significación asintótica bilateral = 0.000*, menor a 0.05; por lo tanto se puede concluir que existe asociatividad entre la variable y la dimensión.

Tabla 9

Prueba de consistencia de la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,600	,000
N de casos válidos	50	

Interpretación:

Conforme se puede apreciar en la tabla 9, la prueba de contingencia permite evaluar el nivel de asociatividad entre los factores analizados; por lo tanto, la asociación entre la variable operación de expedición y la dimensión extracción y selección de mercancías el 0,600; por lo tanto, se puede considerar como un nivel significativo, dado que mientras más se acerque a 1, la extracción y selección de mercancías va a explicar suficientemente a la operación de expedición.

Tabla 10

Tabulación cruzada entre la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking.

			Orden de Picking			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Operación de expedición	Bajo	Recuento	25	3	0	28
		% del total	50,0%	6,0%	0,0%	56,0%
	Regular	Recuento	3	8	2	13
		% del total	6,0%	16,0%	4,0%	26,0%
	Alto	Recuento	0	4	5	9
		% del total	0,0%	8,0%	10,0%	18,0%
Total		Recuento	28	15	7	50
		% del total	56,0%	30,0%	14,0%	100,0%

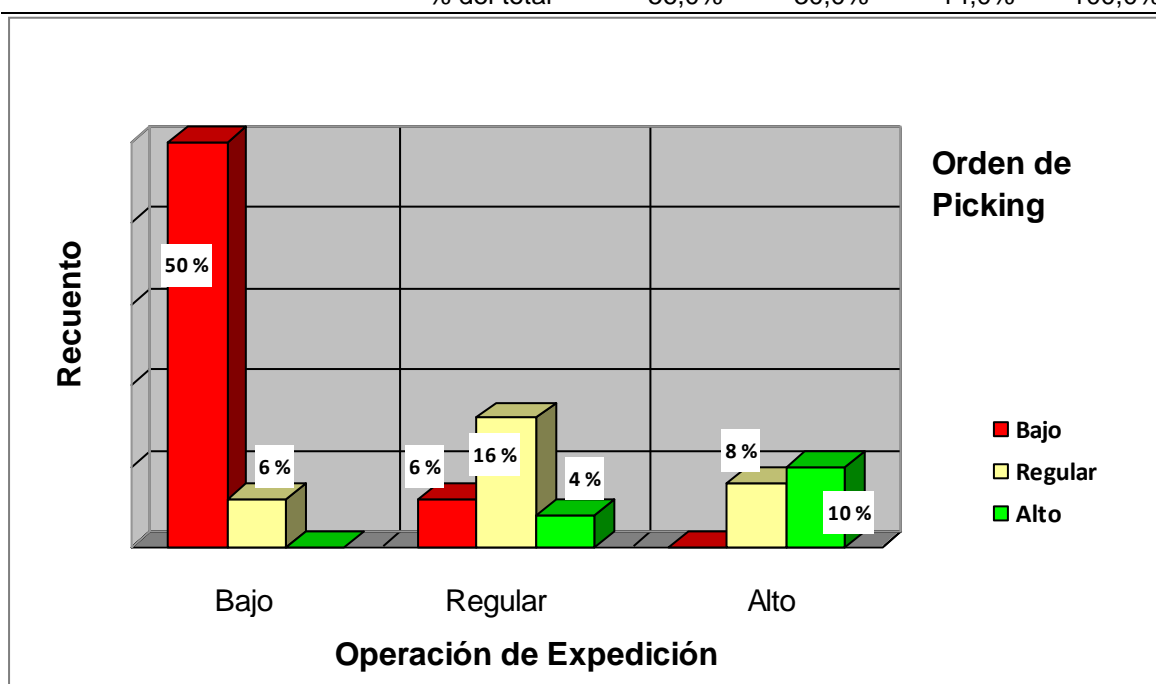


Figura 7 Histograma del cruce de la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10 y figura 7, del 100% de los encuestados, el 50.00% manifestó que en el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking resulto en un nivel bajo; también se determinó que el 16.00% manifestó que en el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking obtuvo en un nivel regular; en cambio, el 10.00% indicó que el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking resulto estar en un nivel alto.

Tabla 11

Chi cuadrado de la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,543 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	40,628	4	,000
Asociación lineal por lineal	30,474	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,26.

Interpretación:

Conforme se puede apreciar en la tabla 11, los resultados obtenidos en la prueba Chi-cuadrado de Pearson, es $X^2_a = 36,543 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2_t = 9.4877$, así mismo también se puede apreciar que la *significación asintótica bilateral* = 0.000, menor a 0.05; por lo tanto se puede concluir que existe asociatividad entre la variable y la dimensión.

Tabla 12

Prueba de consistencia de la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,650	,000
N de casos válidos		50	

Interpretación:

Conforme se puede apreciar en la tabla 12, la prueba de contingencia permite evaluar el nivel de asociatividad entre los factores analizados; por lo tanto, la asociación entre la variable operación de expedición y la dimensión orden de picking ha alcanzado el 0,650; por lo tanto, se puede considerar como un nivel significativo dado que mientras el valor más se acerque a 1, la dimensión orden de picking va a explicar suficientemente a la variable operación de expedición en la empresa Bakels Perú S.A.C.

Tabla 13

Tabulación cruzada entre la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes.

		Envases y embalajes			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Operación de expedición	Bajo	Recuento	28	0	0	28
		% del total	56,0%	0,0%	0,0%	56,0%
	Regular	Recuento	8	5	0	13
		% del total	16,0%	10,0%	0,0%	26,0%
	Alto	Recuento	0	5	4	9
		% del total	0,0%	10,0%	8,0%	18,0%
Total		Recuento	36	10	4	50
		% del total	72,0%	20,0%	8,0%	100,0%

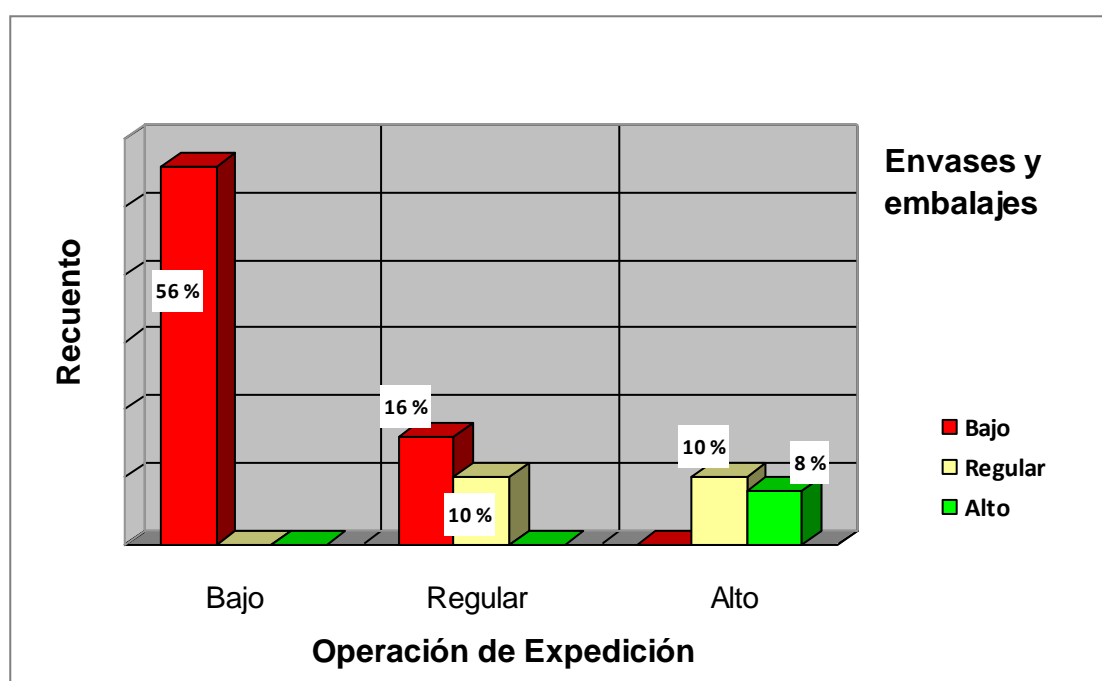


Figura 8. *Histograma del cruce de la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes*

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 13 y figura 8, del 100% de los encuestados, el 56.00% manifestó que en el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes resulto en un nivel bajo; también se determinó que el 10.00% manifestó que en el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes obtuvo un nivel regular; en cambio, el 8.00% indicó que el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes resulto estar en nivel alto.

Tabla 14

Chi cuadrado de la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,453 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	46,358	4	,000
Asociación lineal por lineal	33,180	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,72.

Interpretación:

Conforme se puede apreciar en la tabla 14, los resultados obtenidos en la prueba Chi-cuadrado de Pearson, es $X^2_a=41,453 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2_t= 9.4877$, así mismo también se puede apreciar que la *significación asintótica bilateral = 0.000*, menor a 0.05; por lo tanto, se puede concluir que existe asociatividad entre la variable y la dimensión.

Tabla 15

Prueba de consistencia de la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de Contingencia	,673	,000
N de casos válidos		50	

Interpretación:

Conforme se puede apreciar en la tabla 15, la prueba de contingencia permite evaluar el nivel de asociatividad entre los factores analizados; por lo tanto, la asociación entre la variable operación de expedición y la dimensión envases y embalajes ha alcanzado el 0,673; por lo tanto, se puede considerar como un nivel significativo dado que mientras el valor más se acerque a 1, la dimensión envases y embalajes va a explicar suficientemente a la variable operación de expedición en la empresa Bakels Perú S.A.C.

Tabla 16

Tabulación cruzada entre la variable operación de expedición y la dimensión material de envases y embalajes

		Materiales de envases y embalajes			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Operación de expedición	Bajo	Recuento	16	11	1	28
		% del total	32,0%	22,0%	2,0%	56,0%
	Regular	Recuento	7	5	1	13
		% del total	14,0%	10,0%	2,0%	26,0%
	Alto	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	2,0%	16,0%	18,0%
Total	Recuento	23	17	10	50	
	% del total	46,0%	34,0%	20,0%	100,0%	

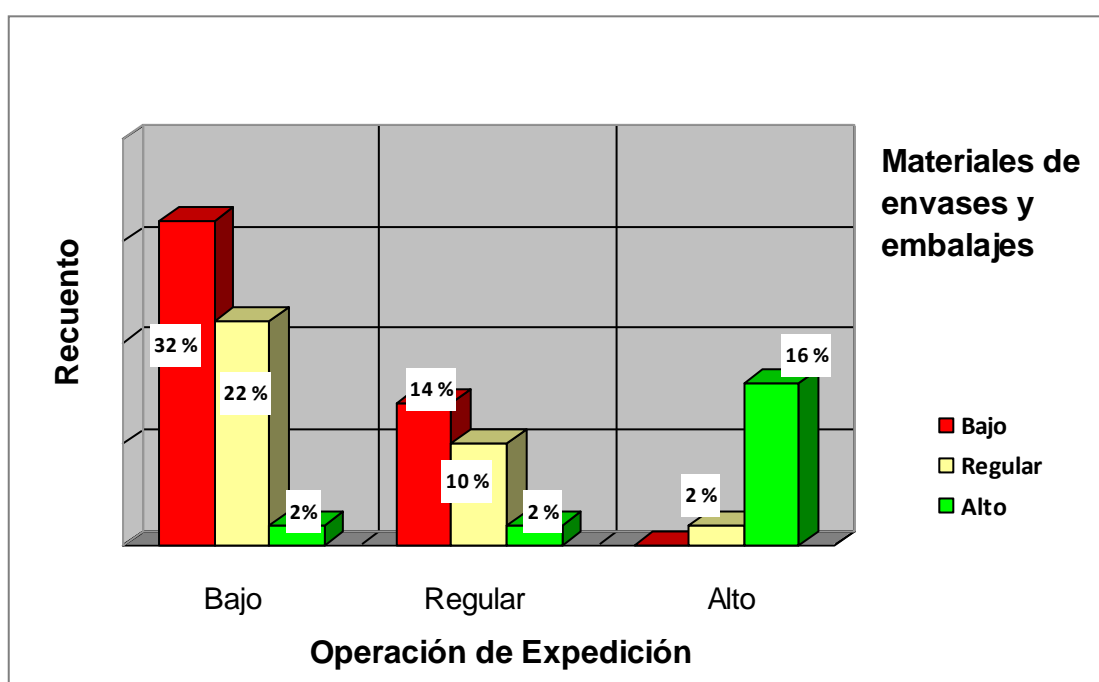


Figura 9 Histograma del cruce de la variable operación de expedición y la dimensión materiales de envases y embalajes

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 16 y figura 9, del 100% de los encuestados, el 32.00% manifestó que en el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión materiales de envases y embalajes resulto en un nivel bajo; también se determinó que el 16.00% manifestó que en el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión materiales de envases y embalajes obtuvo un nivel alto; en cambio, el 10.00% indicó que el cruce de la variable operación de expedición y la dimensión materiales de envases y embalajes resulto regular.

Tabla 17

Chi cuadrado de la variable operación de expedición y la dimensión materiales de envases y embalajes.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,881 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	29,831	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,118	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,80.

Interpretación:

Conforme se puede apreciar en la tabla 17, los resultados obtenidos en la prueba Chi-cuadrado de Pearson, es $X^2_a = 32,881 >$ al valor crítico de la tabla Chi-cuadrado $X^2_t = 9,4877$, así mismo también se puede apreciar que la *significación asintótica bilateral = 0.000*, menor a 0.05; por lo tanto se puede concluir que existe asociatividad entre la variable y la dimensión.

Tabla 18

Prueba de consistencia de la variable operación de expedición y la dimensión materiales de envases y embalajes

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,630	,000
N de casos válidos	50	

Interpretación:

Conforme se puede apreciar en la tabla 18, la prueba de contingencia permite evaluar el nivel de asociatividad entre los factores analizados; por lo tanto, la asociación entre la variable operación de expedición y la dimensión materiales de envases y embalajes ha alcanzado el 0,630; por lo tanto, se puede considerar como un nivel significativo dado que mientras el valor más se acerque a 1, la dimensión materiales de envases y embalajes va a explicar suficientemente a la variable operación de expedición en la empresa Bakels Perú S.A.C.

V. DISCUSIÓN

V. DISCUSIÓN

La discusión de la primera hipótesis planteada tuvo como finalidad si existe asociación entre la operación de expedición y la extracción y selección mercancías en la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva demostraron que el 44.00% de los trabajadores de la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. indicaron que la extracción y selección mercancías es regular. El 34.00% precisaron que la extracción y selección mercancías es baja. Por otro lado, el 22.22% manifestaron que la extracción y selección mercancías es alta. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 28,175 con una *significación asintótica bilateral* = 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,600; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la operación de expedición y la extracción y selección mercancías, con un nivel de *significación aproximada* = 0,000, por lo tanto la extracción y selección de mercancías va a explicar suficientemente a la operación de expedición. Los resultados se sustentan en base a la teoría de Escudero (2014), quien definió a la operación de expedición la actividad más importante que realizan los operarios del Almacén, ya que si la preparación del envío no es la más adecuada posiblemente el producto llegara en malas condiciones al cliente. Así también en su investigación se puede mencionar a Lai, *et al.* (2019) quien indicó que la operación de expedición consiste en la agrupación de mercancías que proceden de distintas zonas almacén para su siguiente expedición. En el área de expediciones se provisiona un espacio dedicado para ese proceso. También el citado teórico Escudero (2014) indicó que la extracción y selección mercancías como la preparación de pedidos conocida también como “picking” consiste en la extracción de mercancías de su lugar de ubicación, selección y coordinar las cargas (artículos o materiales) que solicita el comprador y acopla las unidades físicas o logísticas que componen el pedido. Así también en su investigación se puede mencionar a Zelak Tadeu & Pécora, *et al.* (2019) quien mencionaron que el picking consiste en recolección de productos para complementar los pedidos que forman parte de una carga [31 ,24]. Hay cuatro formas conocidas de separación: recolección discreta; picking por lotes; picking de zona; y recogida de olas [10]. A

cada instante, después de la separación, hay un control de calidad, que existe para afianzarse de que todos los vehículos estén con las cargas con los productos demandados. Los resultados que se han obtenido pueden justificar la asociatividad entre la variable de estudio, dado que la operación de expedición y la extracción y selección mercancías permiten desarrollar una correcta aplicación del proceso de la operación de expedición en cuanto a la extracción y selección de mercancías, por lo cual pueden cumplir desarrollando *principios básicos para establecer procesos*, tales como los procedimientos para la preparación, la clasificación, la coordinación, el orden y ubicación de las mercancías de los cuales permitirá poder llevar un buen control y manejo de los productos lo que beneficiaría a la empresa en sus operaciones del Área de Almacén. Asimismo, se comparte con la tesis nacional a Sessarego (2017) quien, en su estudio, se presentó resultados los cuales establecieron sobre la extracción y selección de mercancías (Preparación de pedidos), el 60,0% afirmaron que su nivel es deficiente, mientras que el 40,0% consideran que tiene un nivel poco eficiente y solo un 0,0% indicaron que la preparación de pedidos presenta un eficiente nivel. Además, el resultado de la tesis nacional estuvo sustentado en la teoría de Carreño (2011), quien indicó que la preparación de pedidos es la actividad más cara y la que más recursos consume, en especial mano de obra. La gestión tiene grandes oportunidades para lograr alta eficiencia y mejoras en el costo de esta actividad, lo cual justifica su implementación; para empezar, la priorización de los pedidos, antes de realizar su preparación, es importante. Es preciso mencionar que los autores en sus investigaciones quienes definieron en su concepto a la operación de expedición y también con los autores en sus conceptos e investigaciones para la extracción y selección de mercancías, se refuerzan y guardan relación con los *principios básicos* mencionados para el proceso en la empresa. La importancia que debe hacerse la operación de expedición desde el momento de su inicio mediante la extracción y selección de mercancías (preparación de pedidos), permitirá a la empresa Bakels Perú S.A.C poder identificar de manera rápida y eficaz las operaciones en la logística.

La discusión de la segunda hipótesis tuvo como finalidad si existe asociación entre la operación de expedición y la orden de picking en la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva demostraron que el 56.00% de los trabajadores de la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. indicaron que la orden de picking es baja. El 30.00% precisaron que es regular. Por otro lado, el 14.00% manifestaron que la orden de picking es alta. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 36,543 con una *significación asintótica bilateral*= 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,650; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la operación de expedición y la orden de picking, con un nivel de *significación aproximada*= 0,000, por lo tanto la dimensión orden de picking va a explicar suficientemente a la variable operación de expedición en la empresa Bakels Perú S.A.C. Los resultados se sustentan en base a la teoría de Escrivá y Savall (2015) indicaron que la expedición es el acondicionamiento adecuado de los productos con el fin que estos lleguen perfecto estado y en las condiciones de entrega y transporte pactadas con el cliente de manera oportuna. También se puede aludir a Escudero (2014), quien indicó que la orden de picking como la orden impresa o una relación de donde se detallan la extracción los productos, así como su ubicación, pasillo, cantidad, estanterías, y lo que debe recorrer el operario de preparar el pedido. Así también en su trabajo de investigación Glock *et al.* (2017) indicó que el orden de picking ha sido identificado como uno de los procesos que requieren más trabajo y tiempo en los almacenes, donde a menudo es responsable de más del 50% de los costos operativos. También en su investigación Otero, Stevenson, & Rincón *et al.* (2016) explicaron que, en particular, la etapa de order picking es necesario, porque simboliza casi de la mitad de los costos de bodega. Enmarcado en el proceso picking en tienda, en este documento analiza y presenta la comparación de dos alternativas de entrega de productos; 1.- durante el día, 2.- al día siguiente. En el primer punto, se despachan los pedidos a mediante van llegando, aplicando el criterio de FIFO (first in first out) para la asignación de la orden a cada operario. En el segundo punto, se acumulan las órdenes y al día siguiente se despachan, lo cual permite reunir órdenes en lotes (batching) y asignar a cada uno de los operarios uno o varios lotes para ejecutar la preparación de pedidos

(picking). Se han obtenido los resultados que pueden justificar la asociatividad entre la variable y la dimensión, dado que la operación de expedición y orden de picking permiten desarrollar una correcta aplicación del proceso de la operación de expedición en cuanto a la orden de picking, por la cual, pueden cumplir desarrollando *principios básicos*, aplicando procedimientos de organización de documentos, sistematización y clasificación, permitirá poder tener un buen control lo que la empresa obtendrá beneficios. Asimismo, se comparte con la tesis internacional realizado por Díaz (2019) quien, en su estudio, se presento resultados sobre la orden de picking, mencionan que los sistemas de order picking simboliza el 70% de la mano de obra se consolida en la zona de distribución, los inventarios del proceso de order picking dentro de la cadena de valor, una de las razones es porque el 20% de los SKU en el área avanzada y área de reserva de los inventarios y el resto de 80% de los SKU. El resultado de la tesis internacional estuvo sustentado en la teoría de Koster y Le-Duc (2007) quienes indicaron que order picking es el área encargada de la recuperación de SKU o productos, desde el almacén hasta la disposición final de pedidos, dentro un centro de distribución, en respuesta a solicitudes realizadas de los clientes. Es tanto indicar al que el autor en su concepto e investigación quien definen a la operación de expedición y también con los autores en sus conceptos e investigaciones para el orden de picking, esto refuerza y guardan relación con los *principios básicos* mencionados para el proceso en la empresa. Es importante que de hacerse la operación de expedición desde su inicio a través de la orden picking, permitirá a la empresa Bakels Perú S.A.C poder identificar de manera efectiva los procesos en las operaciones de logística.

La discusión de la tercera hipótesis tuvo como finalidad si existe asociación entre la operación de expedición y los envases y embalajes en la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva demostraron que el 72.00% de los trabajadores de la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. indicaron que los envases y embalajes es baja. El 20.00% precisaron que es regular. Por otro lado, el 8.00% manifestaron que los envases y embalajes es alta. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 41,453 con una *significación asintótica bilateral*= 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,673; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la operación de expedición y los envases y embalajes, con un nivel de *significación aproximada*= 0,000, esa así que la dimensión envases y embalajes va a explicar suficientemente a la variable operación de expedición en la empresa Bakels Perú S.A.C. Los resultados se sustentan en base a la teoría de Hervás, Campos y Revilla (2016), quienes definieron a la operación de expedición consiste en el adecuado acondicionamiento de productos con la finalidad de que estos salgan del almacén y lleguen al cliente en las óptimas condiciones y en las estipulaciones pactadas de entrega y transporte. También se puede aludir a Escudero (2014), quien indicó que los envases y embalajes son la plataforma donde coinciden los intereses de cadena de valor del producto, formado por: Fabricante, Proveedor, Distribuidor, Operador Logístico, Consumidor, Administración y Medio Ambiente. Se han obtenido los resultados que pueden justificar la asociatividad entre la variable y la dimensión, dado que la operación de expedición y los envases y embalajes permitan desarrollar una correcta aplicación del proceso de la operación de expedición en cuanto a los envases y embalajes, por la cual, a través de *principios básicos* se tiene que tiene que establecer procesos como los procedimientos en gestión de compras, y coordinación, lo cual beneficiaría a la empresa en la cadena de valor del producto y sus operaciones. Asimismo, se comparte con la tesis internacional realizado por Cevallos y Álvarez (2016) quien, en su estudio, sobre el uso del envases y embalaje en el comercio internacional obtiene los resultados por el cual indicaron que en la encuesta a los 299 importadores sobre que los sistemas de embalaje utilizan, el 41% utilizan contenedores como medio de embalaje, el 32% prefieren carga paletizada y el

27% prefieren bultos unitarios. El resultado de la tesis internacional estuvo sustentado en la teoría de Careaga (2006), indicó que la elaboración de envases y embalajes promueven mejorar la forma de envío de la mercancía asegurándola en diferentes tipos de contenedores que otorgan medidas de protección en caso de daño o robo. Este tipo de protección de mercancía ha tomado mayor importancia en la última década debido a los múltiples beneficios que representan. En cuanto a los autores preciso que la operación de expedición consiste en el adecuado acondicionamiento de productos con la finalidad de que estos salgan del almacén y lleguen al cliente en las óptimas condiciones y en las estipulaciones pactadas de entrega y transporte. Es en tanto mencionar que el autor en su concepto e investigación quien definen a la operación de expedición y también con los autores en sus conceptos e investigaciones para los envases y embalajes, se refuerzan y guarda una relación a través de *principios básicos* mencionados para el proceso en la empresa. La importancia en el cual de realizarle la operación de expedición desde su apertura mediante los envases y embalajes reforzara a la empresa poder identificar una buena gestión en sus operaciones logísticas.

La discusión de la cuarta hipótesis planteada tuvo como finalidad si existe asociación entre la operación de expedición y los materiales de envases y embalajes en la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva demostraron que el 46.00% de los trabajadores de la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. indicaron que los materiales de envases y embalajes es baja. El 34.00% precisaron que es regular. Por otro lado, el 20.00% manifestaron que los materiales de envases y embalajes es alta. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 32,881 con una *significación asintótica bilateral*= 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,630; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la operación de expedición y los materiales de envases y embalajes, con un nivel de *significación aproximada*= 0,000, por lo tanto la dimensión materiales de envases y embalajes va a explicar suficientemente a la variable operación de expedición en la empresa Bakels Perú S.A.C. Los resultados se sustentan en base a la teoría de Escudero (2014), quien definió a la operación de expedición la actividad más importante que realizan los operarios del Almacén, ya que si la preparación del envío no es la más adecuada posiblemente el producto llegara en malas condiciones al cliente. También el citado autor Escudero (2014), quien indicó que los materiales de envases y embalajes son un elemento muy importante y para cumplir sus funciones deben reunir las características necesarias de calidad, para cada producto y situación. Así también en su investigación Carvalho, Sarzi & Fyfe, *et al.* (2019) indicaron que el uso de envases y embalajes a temperaturas de almacenamiento conveniente es primordial para mantener la calidad de los alimentos y contribuye para obtener una larga vida útil. Los empaques disminuyen la pérdida de agua, reacciona como barrera y reduce la tasa de respiración durante el almacenamiento, es así que facilita al transporte, manipulación y venta del artículo. Se han obtenido los resultados que pueden justificar la asociatividad entre la variable y la dimensión, dado que la operación de expedición y los materiales de envases y embalajes permitan desarrollar una correcta aplicación en el proceso de la operación de expedición en cuanto a los materiales envases y embalajes, por la cuales a través de *principios básicos* se tiene que tiene que establecer mecanismos y procesos aplicando métodos para el uso adecuado, la

conservación y optimización en tiempos y costos, por lo cual beneficiaría a la empresa en sus tiempos y costos. Asimismo, se comparte con la tesis internacional realizado por Cevallos y Álvarez (2016) quien estudio sobre los materiales de envases y embalajes, mencionaron que el 24% reutiliza, el 51% indicaron que desechan y el 26 % indicaron que reciclan. El resultado de la tesis internacional estuvo sustentado en la teoría de Lozano (2006) indicó que es la protección y conservación son las principales funciones del envase y embalaje, dando facilidades en el almacenamiento y distribución, el envase puede desarrollar funciones basadas en la protección, la cultura o función social y la comercialización. Este tipo de función se da por niveles, cada nivel debe resguardar debidamente al producto según sus características, los niveles son: Nivel primario, nivel secundario y nivel terciario. Cabe mencionar que el autor en su concepto e investigación quien define a la operación de expedición y también con los autores en sus conceptos e investigaciones para los materiales de envases y embalajes, refuerzan y guardan también una relación a través de *principios básicos* mencionados para el proceso en la empresa. La significación en ejecutarse la operación de expedición desde su iniciación por medio de los materiales de envases y embalajes concederá a la empresa Bakels Perú S.A.C poder identificar de manera eficaz mejorar sus tiempos y sus costos sean eficaces en la operación de la logística.

VI. CONCLUSIONES

VI. CONCLUSIONES

Después de realizar las investigaciones y obtener los resultados en el trabajo se concluyó lo sgte:

Primera La primera hipótesis planteada, tuvo como finalidad si existe asociación entre la operación de expedición y la extracción y selección mercancías en la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva demostraron que el 44.00% de los trabajadores de la empresa indicaron que la extracción y selección mercancías es regular. El 34.00% precisaron que la extracción y selección mercancías es baja. Por otro lado, el 22.22% manifestaron que la extracción y selección mercancías es alta. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 28,175 con una *significación asintótica bilateral*= 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,600; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la operación de expedición y la extracción y selección mercancías, con un nivel de *significación aproximada*= 0,000, por lo tanto la extracción y selección de mercancías va a explicar suficientemente a la operación de expedición. El resultado del análisis guarda relación con las teorías que emanan de los fundamentos conceptuales, afirmando que al ejecutar la operación de expedición en conjunto con la extracción y selección de mercancías permitirá identificar de manera rápida y eficaz las operaciones en la logística.

Segunda La segunda hipótesis planteada, tuvo como finalidad si existe asociación entre la operación de expedición y la orden de picking en la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva demostraron que el 56.00% de los trabajadores de la empresa indicaron que la orden de picking es baja. El 30.00% precisaron que es regular. Por otro lado, el 14.00% manifestaron que la orden de picking es alta. En los resultados

descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 36,543 con una *significación asintótica bilateral*= 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,650; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la operación de expedición y la orden de picking, con un nivel de *significación aproximada*= 0,000, por lo tanto la dimensión orden de picking va a explicar suficientemente a la variable operación de expedición en la empresa. El resultado del análisis guarda relación con las teorías que emanan de los fundamentos conceptuales, afirmando que al ejecutar la operación de expedición en conjunto orden de picking permitirá identificar de manera más efectiva los procesos en las operaciones de logística.

Tercera La tercera hipótesis planteada, tuvo como finalidad si existe asociación entre la operación de expedición y los envases y embalajes en la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva demostraron que el 72.00% de los trabajadores indicaron que los envases y embalajes es baja. El 20.00% precisaron que es regular. Por otro lado, el 8.00% manifestaron que los envases y embalajes es alta. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 41,453 con una *significación asintótica bilateral*= 0.000, así también mediante la *prueba de contingencia* se obtuvo un valor de 0,673; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la operación de expedición y los envases y embalajes, con un nivel de *significación aproximada*= 0,000, esa así que la dimensión envases y embalajes va a explicar suficientemente a la variable operación de expedición. El resultado del análisis guarda relación con las teorías que emanan de los fundamentos conceptuales, afirmando que al ejecutar la operación de expedición en conjunto a los envases y embalajes reforzara a la empresa poder identificar una

buena gestión en sus operaciones logísticas.

Cuarta La cuarta hipótesis planteada, planteado tuvo como finalidad si existe asociación entre la operación de expedición y los materiales de envases y embalajes en la empresa BAKELS PERÚ S.A.C. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva demostraron que el 46.00% de los trabajadores indicaron que los materiales de envases y embalajes es baja. El 34.00% precisaron que es regular. Por otro lado, el 20.00% manifestaron que los materiales de envases y embalajes es alta. En los resultados descriptivos bivariado obtenidos mediante la prueba Chi-cuadrado de Pearson, se obtuvo un valor de 32,881 con una significación asintótica bilateral= 0.000, así también mediante la prueba de contingencia se obtuvo un valor de 0,630; el cual mientras más se acerque a 1, confirma la asociación entre la operación de expedición y los materiales de envases y embalajes, con un nivel de significación aproximada= 0,000, por lo tanto la dimensión materiales de envases y embalajes va a explicar suficientemente a la variable operación de expedición. El resultado del análisis guarda relación con las teorías que emanan de los fundamentos conceptuales, afirmando que al ejecutar la operación de expedición en conjunto a materiales de envases y embalajes concederá a la empresa poder identificar de manera eficaz mejorar sus tiempos y sus costos sean eficaces en la operación de la logística.

VII. RECOMENDACIONES

VII. RECOMENDACIONES

A continuación, se efectúa las recomendaciones de la investigación del trabajo:

Primera Cuando se realiza al extracción y selección de las mercancías se comienzan a producir unas series de inconvenientes que generar retraso en la operación de expedición de las mercancías; al preparar los pedidos de manera manual los operarios ya sea por el apuro por una atención rápida a los clientes interno o externos y por no tener funciones fijas establecidas, generan retrasos en la entrega del producto y así mismo demora en los procesos de la operación. Para este de inconvenientes la empresa debería establecer los procedimientos específicos de las funciones para la ejecución del picking y aplicando un flujograma, detallando así la buena manipulación de los productos, su ventajas y desventajas del mismo y un trabajo a conciencia de parte del operario para una buena calidad de entrega de productos al cliente.

Segunda En muchas empresas trasnacionales con grandes almacenes manejan un sistema con la orden de picking, orden impresa donde detalla los pedidos de los clientes que el operario tiende a realizar la preparación de pedidos, a esto en la empresa las denominas “cargas”, un muchas ocasiones las cargas impresas no salen completas porque cuando el sistema jala la orden no concuerda con el stock del almacén porque lo mismo que se maneja un sistema para las cargas y otro distinto para el almacén, es así que el operario del almacén realiza la carga con muchos faltantes o también los códigos de los productos en la orden no están actualizados y no concuerdan con algunos productos. Para ello la empresa debería primero unificar los sistemas y en conjunto actualizar los códigos de los productos a para tener al día la información, así también aplicarle los procedimientos y funciones necesarias para seguir evitando los errores en la orden de picking y el operario pueda cumplir con su función efectiva a la hora de ejecutar el picking y completar la carga correcta para el cliente.

Tercera Los operadores logísticos son una parte fundamental para las empresas transnacionales, fundamentalmente son parte de la cadena de valor del producto; los diseños para los envases y embalajes deben ser muy específicos de acuerdo a sus características para las necesidades del almacén. El área de logística cumple con la función de la compra de los productos de envases y embalajes de acuerdo a las solicitudes que realiza el área del almacén, en muchas ocasiones hubo descoordinación entre las áreas, por lo mismo que no se llevó un buen control de stock de los materiales por lo mismo que se manejaba dos sistemas distintos y también la falta de comunicación entre ambas para los diseños y características que debe cumplir los embalajes para la protección de los productos en las cargas a enviar a los clientes ya sea porque los operarios de almacén tenían mucha carga laboral la cual descuidaban el control de los productos de envases y embalajes. Es así que se recomienda tener coordinaciones para los cruces de información del stock quincenal con los encargados para el buen control del stock y de los diseños, unificar los sistemas para la actualización de los materiales y los procedimientos adecuados para la función específica en las áreas.

Cuarta El poder tener un buen control y el uso adecuados de los materiales de envases y embalajes es muy esencial, por lo que permite tener una buena protección y seguridad de los productos a la hora de hacer el envío de las cargas hacia los distribuidores y/o clientes. La causa que se pudieron generar en el uso inadecuado de los materiales de envases y embalajes lo cual genera pérdida en los costos, por lo mismo que cuando se utilizan los embalajes para las cargas no se mide el gasto de la utilización del mismo, no se maneja un control adecuado tanto como en los cartones, bolsas y de embalajes (cintas, Stretch film). Los usos de estos materiales son de acuerdo a la necesidad al realizar la operación de expedición de las mercancías. Se recomienda tener capacitaciones constantes en

los usos de los materiales, la manipulación, protección y seguridad de los productos y el porqué de la importancia de ello, diseñando los procedimientos adecuados para este tipo de función y establecerlos en su manual de funciones.

REFERENCIAS

- Álvarez, A., Cevallos, D. (2016). *Los envases y embalajes del comercio internacional y la Normativa Ecuatoriana en la facilitación del comercio internacional*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Albujar, M., Huamán, S. (2014). *Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la Empresa Agro Macathon S.a.c.* Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Alvarado, J. (2018). *Entrevista a dinet sobre el comercio de retail, Revista Dinnet Perú* Lima, Perú.
- BEGOÑA, M., & MARTÍNEZ, M. (2015). *Preparación de pedidos y venta de productos*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Brandau, A. (2017). *Diseño de plan de picking y análisis de políticas de posicionamiento de inventario en Centro de Distribución Octay, Cooprinsem*. Puerto-Mont, Chile: Universidad Austral de Chile.
- Carvalho Lima, Paula Cristina, Sarzi de Souza, Bianca, & Fyfe, Selina. (2019). *Influencia de la temperatura de almacenamiento y diferentes empaques en la calidad fisicoquímica de la piña 'Perola' recién cortada*. *Idesia (Arica)*, 37(2),13-19.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34292019000200013>
- Díaz, J. (2019). *Modelo de abastecimiento para el proceso de order picking y su impacto en los inventarios*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Eduardo-Díaz, Carlos, Arias-Osorio, Javier, & Lamos, Henry. (2014). *Mejoramiento de los procesos logísticos de almacenamiento y preparación de pedidos en una empresa del sector textil colombiano*. *DYNA*, 81(186), 267-275. <https://dx.doi.org/10.15446/dyna.v81n186.45217>
- Elías, C., Ramírez, J. (2018). *Propuesta de mejora en la productividad de los procesos logísticos de una Empresa Distribuidora de libros*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Escudero, J. (2014). *Comercio y Marketing, Logística de Almacenamiento*. España.: Paraninfo
- Escrivá, J., Savall, V. (2015). *Gestión de Transporte- Grado Superior*. España.: MCGRAW-HILL

- Glock, C. H., Grosse, E. H., Elbert, R. M., & Franzke, T. (2017). *Maverick picking: the impact of modifications in work schedules on manual order picking processes*. *International Journal of Production Research*, 55(21), 6344–6360. <https://doi.org/10.1080/00207543.2016.1252862>
- Holguín, K., Sánchez, F. (2019). *Gestión del Abastecimiento y su relación con la distribución en la Empresa Inversiones Anny, Tarapoto 2018*. Tarapoto, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF Mcgraw-HILL. Interamericana Editores, SA p, 149, 152-154.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición, México DF Mcgraw-HILL. Interamericana Editores, SA p, 4, 105, 149, 152-154, 173, 567
- Hervás, A., Campo, A., Revilla, M^{AT}. (2015). *CEO - Operaciones de almacenaje – Comercio – Grado Medio*, España: MCGRAW-HILL – Interamericana de Españas –SL.
- Lai, M., Xue, W., & Hu, Q. (2019). *An Ascending Auction for Freight Forwarder Collaboration in Capacity Sharing*. *Transportation Science*, 53(4), 1175–1195. <https://doi.org/10.1287/trsc.2018.0870>
- Lembke, R. S. (2016). *Process Variability and Capability in Candy Production and Packaging*. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 14(3), 301–314. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1106766&lang=es&site=eds-live>
- Lian, C. (2018). *Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa Lubcom S.A.C., Lima Perú*. Universidad Autónoma del Perú.
- Logistec (2018). *Rediseñar el proceso de preparación de pedidos ¿una tarea inminente?*, *Revista administración de inventario*, Chochalí, Chile.
- López Orozco, G. M., & Acosta Libreros, J. (2016). *Visualización del proceso de nacionalización para mercancías contenerizadas en Colombia con registro o licencia de importación. Propuesta de optimización*. *Journal of Engineering & Technology* (2256-3903), 5(1).

- Martínez, Y. (2016). *Reingeniería en el almacén de la empresa Truetzschuler de México S.A. de C.V.* Ciudad de México, México: Instituto Politécnico Nacional
- Martínez, L. (2013). *La importancia de optimizar procesos en áreas de picking*, *Revista Seminario de investigación*, Bogotá, Colombia: Universidad militar Nueva Granada.
- Medina, J., Sánchez, C. (2016). *Plan de mejoramiento logístico para los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa Construvarios S.A.S.*, Bucaramanga - Colombia: Universidad Industrial Santander.
- Navarro, P. (2015). *Metodología para el diseño y selección de embalajes de amortiguamiento optimizados en función del comportamiento funcional, económico y medioambiental*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Núñez, C. (2018). *Gestión de almacenes para mejorar la productividad en la preparación de pedidos en el área de almacenes en la empresa tailoy Cajamarquilla, Lima Perú*. Universidad Cesar Vallejo.
- OCHOA, J. F. Á. (2016). *Transporte internacional de mercancías*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Ochoa, C., Molina, M. (2018). Estadística. Tipos de variables. Escalas de medida. *Evid Pediatr*.
- Otero-Caicedo, Ricardo, Stevenson, Bolívar, & Rincón-García, Nicolás. (2016). *Comparación a través del picking en tienda de dos alternativas de entrega en un entorno de servicio a domicilio en supermercados*. área temática: logística en ciudad. *Cuadernos de Contabilidad*, 17(44), 575-594. <https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.cc17-44.ctpt>
- Revista Perú Retail (2014). *¿Cómo se maneja un almacén para tiendas físicas y de ventas online?*, *Revista Perú Retail*, Lima, Perú.
- Román, J., (2017). *Implementación de un almacén para mejorar los costos logísticos de la Empresa Mapalsa S.a.c., lima. 2016*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Santiago, D. (2015). La automatización de los almacenes de DUPRÈE en Perú (parte 2), *Revista Atox Perú*, Lima, Perú.

- Sessarego Peña, H. A. (2017). *Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la Empresa Distribuidora Cunza SA-Lima, 2016*. (tesis Pregrado), Universidad Cesar Vallejo.
- Távora, C. (2014). *Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la Empresa Comercial Piura*. Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura.
- Tejero, J. J. A. (2015). *El transporte de mercancías 2ª edición: Enfoque logístico de la distribución*. ESIC Editorial.
- Torres, C. (2017). *Ejecución de gasto público y su relación con el control de existencias de almacén de las instituciones de salud del distrito de Lima, Perú*. Universidad Cesar Vallejo.
- Zelak Leite Bastos, Fernando, Tadeu Scarpin, Cassius, & Pécora Junior, Jose Eduardo. (2019). *Planificación de picking y análisis de control de calidad mediante simulación discreta: caso en una industria alimentaria*. DYNA, 86(208),271-280 -<https://dx.doi.org/10.15446/dyna.v86n208.76105>
- Zenteno, E. (2017). *Propuesta de rediseño del proceso de pedidos y despacho de alimentos del cliente Compass, para mejorar la calidad de servicio y optimizar recursos utilizados en el proceso*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.

ANEXOS

Anexo - Matriz de Operacionalización de la variable

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: OPERACIÓN DE EXPEDICIÓN						
Variable de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Operación de expedición	Escudero (2014) sostiene que “es una de las actividades más importantes que realizan los operarios del almacén, pues si la preparación del envió no es la adecuada el producto llegara la cliente en malas condiciones” (p.175).	La Operación de expedición será evaluado por medio de las dimensión establecidas, en donde se tomará a los indicadores para realizar el cuestionario de tipo Likert para así tener toda la información	La Extracción y selección de mercancías	El Picking a nivel del suelo	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
				El Picking bajo nivel		
				El Picking medio nivel		
				El Picking a alto nivel		
			Orden de Picking	Formato y contenido		
				Preparación de envió		
				Embalado		
				Etiquetado		
			Envases y embalajes	Funciones y características		
				Procesos de envasado – embalado		
				Unidad de carga o transporte		
			Materiales de envases y embalajes	Plástico		
				Cartón y papel		
Multimaterias o complejos						
Madera						

Anexos - Instrumento de recolección de datos.

CUESTIONARIO SOBRE OPERACIÓN DE EXPEDICIÓN

OPERACIÓN DE EXPEDICIÓN		ESCALA				
ÍTEMS	Indicadores	1	2	3	4	5
Extracción y selección de mercancías	Picking a nivel del suelo					
	1	Considera Ud. que el Picking a nivel del suelo afecta en el desorden del almacén				
	2	Considera que el Picking a nivel del suelo es eficiente				
	Picking a bajo nivel					
	3	Ud. cree que el Picking a bajo nivel podría ser más rápido para su atención				
	4	Ud. considera que el Picking a bajo nivel mejoraría el despacho al cliente				
	Picking medio nivel					
	5	La capacidad del personal para hacer Picking medio nivel podría mejorar la rapidez a la hora de extraer la mercancías				
	6	Considera Ud. que el Picking medio alto mal distribuido afecta en la demora de entrega al cliente				
	Picking a alto nivel					
7	Considera Ud. que es importante tener maquinaria adecuada para hacer Picking a alto nivel					
8	Considera Ud. que la empresa se preocupa por la seguridad del personal para que se haga Picking a alto nivel					
Orden de Picking	Formato y contenido					
	9	Se utilizan los formatos con los contenidos adecuados para realizar el Picking				
	10	Se entregan de manera oportuna los formatos con sus contenidos adecuados para el Picking				
	Preparación de envío					
	11	El personal se organiza para hacer la preparación del envío				
	12	Se usan las herramientas adecuadas para hacer la preparación de envi				
	Embalado					
	13	Se utiliza los materiales adecuados para el embalado de las mercancías?				
	14	Para la preparación el embalado, se usa adecuadamente para la protección y seguridad de la mercancía				
	Etiquetado					
15	Se usa el formato adecuado para los etiquetados en las paletas de productos terminados					
16	Los formatos utilizados son claros y precisos para identificación					
Envases y embalajes	Funciones y características					
	17	El personal usa adecuadamente los envases y embalajes de acuerdo a sus funciones y características				
	18	De acuerdo a sus funciones y características los envases y embalajes cumplen un rol importante para las operaciones de expedición				
	Procesos de envasado y embalado					
	19	Se cumplen con los procedimiento de envasado y embalado en el área				
	20	Los procesos de envasado y embalado están bien diseñados para su rol				
	Unidad de carga o transporte					
	21	Se utilizan adecuadamente las Stockas para el traslado de Pallet				
	22	El Monta carga se maneja pensando en la seguridad del personal				
	Materiales de envases y embalajes	Plástico				
23		Los materiales como el Strech film, cinta de embalaje se usan para la protección de la mercancía				
24		Al hacer el embalaje se usa la cantidad necesaria de los materiales				
Cartón y papel						
25		Los recursos como el cartón y papel se utilizan en los pallets para evitar la contaminación del producto				
26		Los cartones y papel se reutilizan para los pallets				

Multimaterias o complejos					
27	Considera Ud. que las Multimaterias ayudan a la protección de los productos				
28	Considera Ud. Que se utilizan los materiales adecuados para fabricar las Multimaterias				
Madera					
29	Los pallets de madera están con medidas necesarias para transportarlos por el almacén				
30	Cree ud que los Pallets de madera cumplen un rol importante para la preparación, orden y limpieza dentro del área				

Anexo - Trabajadores de la empresa de Bakels Perú S.A.C.

N	Trabajadores	Cantidad
1	Almaceneros	12
2	Operarios de Producción	9
3	Personal de distribución	5
4	Choferes	5
5	Auxiliar de Reparto	7
6	Auxiliar de Calidad	4
7	Personal de Logística	3
8	Administrativos	5
	Total	50

Anexo 5 - Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	50

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.Considera Ud. que el Picking a nivel del suelo afecta en el desorden del almacén	102,16	94,709	-,180	,864
2.Considera que el Picking a nivel del suelo es eficiente	103,32	89,406	,216	,852
3.Ud. cree que el picking a bajo nivel podría ser más rápido para su atención	102,46	90,743	,099	,855
4.Ud. considera que el Picking a bajo nivel de mejoría el despacho al cliente	102,52	80,704	,670	,837
5.La capacidad del personal para hacer Picking medio nivel podría mejorar la rapidez a la hora de extraer la mercancías	102,54	86,131	,464	,845
6.Considera Ud. que el Picking medio alto mal distribuido afecta en la demora de la entrega al cliente	101,40	91,265	,143	,852
7.Considera Ud. que es importante tener maquinaria adecuada para hacer el Picking a alto nivel	101,54	91,478	,090	,854
8.Considera Ud. que la empresa se preocupa por la seguridad del personal para que se haga Picking a alto nivel	102,18	82,396	,595	,840
9.Se utilizan los formatos con los contenidos adecuados para realizar el Picking	102,62	89,710	,272	,850
10.Se entregan de manera oportuna los formatos con sus contenidos adecuados para el Picking	102,94	84,098	,656	,840
11.El personal se organiza para hacer la preparación del envío	102,80	91,224	,074	,855
12.Usa las herramientas adecuadas para hacer la preparación del envío	102,58	88,249	,346	,848
13.Utiliza los materiales adecuados para el embalado de las mercancías	102,42	87,881	,297	,850
14.Para la preparación del embalado, usa adecuadamente para la protección y seguridad de la mercancía	102,32	85,447	,473	,845
15.Usa el formato adecuado para los etiquetados en las paletas de productos terminados	102,62	83,098	,522	,843
16.Los formatos utilizados son claros y precisos para la identificación	102,72	82,736	,723	,838
17.Usa adecuadamente los envases y embalajes de acuerdo a sus funciones y características	102,48	87,847	,356	,848
18.De acuerdo a sus funciones y características los envases y embalajes cumplen un rol importante para las operaciones de expedición	101,94	89,486	,166	,854
19.Cumplen con los procedimientos de envasado y embalado en el área	102,52	85,806	,431	,846
20.Los procesos de envasado y embalado están bien diseñados para su rol	103,62	84,281	,631	,841
21.Utiliza adecuadamente las Stockas para el traslado de Pallets	102,30	86,337	,365	,848
22.El Monta carga se maneja pensando en la seguridad del personal	102,48	86,010	,546	,844
23.Los materiales como el Stretch film, cinta de embalaje se usan para la protección de la mercancía	102,34	90,596	,148	,853
24.Al hacer el embalaje usa la cantidad necesaria de los materiales	103,08	77,830	,774	,832
25.Los recursos como el cartón y papel se utilizan en los pallets para evitar la contaminación del producto	103,02	83,244	,503	,843
26.Los cartones y papel se reutilizan para los pallets	103,96	83,182	,578	,841
27.Considera Ud. que las Multiláteras ayudan a la protección de los productos	103,20	88,000	,204	,854
28.Considera Ud. que ut los materiales adecuados para fabricar las Multimaterias	103,90	87,031	,612	,844
29.Los pallets de madera están con medidas necesarias para transportarlos por el almacén	103,04	89,427	,116	,858
30.Cree Ud. que los pallets de madera cumplen un rol importante para la preparación, orden y limpieza dentro del área	104,85	249,383	,615	,909

Anexo - Evidencias

RELACIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES

ÍTEM	CLIENTE	PRODUCTO	PEDIDO	ENTREGADO	FALTANTE	MOTIVO DE RECLAMO	OBSERVACIONES EN PICKING
1	DP & B SAC	UNIPAN PREMIUM BLS 5 KG SC 5 UND.	800.00	780.00	20.00	LLEGARON 2 BOLSAS ROTAS	NO SE REVISÓ LA SELECCIÓN DE PALLETS
2	DP & B SAC	UNIPAN PREMIUM BLS 1 KG SC 25 UND.	750.00	700.00	50.00	FALTAN DE 2 BOLSAS DE 25 K	FALTANTE DE STOCK
3	DP & B SAC	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	800.00	750.00	50.00	LLEGARON 5 BOLSAS ROTAS	NO SE REVISÓ LA SELECCIÓN DE PALLETS
4	DP & B SAC	QUEQUE BLS 10 KG	300.00	270.00	30.00	LLEGARON 3 BOLSAS ROTAS	NO SE REVISÓ EL PRODUCTO AL ENTREGAR
5	DP & B SAC	PANETON PREMIUMX BLS 25 KG	775.00	750.00	25.00	FALTAN DE 1 BOLSAS DE 25 K	FALTANTE DE STOCK
6	DISPAN	JARABE SABOR TRES LECHES RECONSTITUIBLE BLS X 1 KG CJ X 15 U	630.00	0.00	630.00	PIDIO PRESENTACION DE 1 LITRO	ERROR DE CARGA (ORDEN PICKING)
7	PERU SAC	GANACHE CHOCOLATE CON AVELLANA BDE 4 KG	50.00	0.00	50.00	NO LE LLEGO PRODUCTO	PRODUCTO CON FECHA CORTA POR VENCER
8	DISPAN	PREMIUM CAKE BASE BLS 10 KG	100.00	90.00	10.00	LLEGARON 1 BOLSAS ROTAS	NO SE REVISÓ LA SELECCIÓN DE PALLETS
9	PERU SAC	DELIGHT TBA 1 LT CJ 12 UND.	1,080.00	1,065.00	15.00	LLEGO 1 CAJA ROTA	NO SE REVISÓ LA SELECCIÓN DE PALLETS
10	DISPAN	DOROTHY BDE 10 KG	80.00	70.00	10.00	LLEGO 1 BALDE ROTO	NO SE REVISÓ LA MERCADERIA
11	PERU SAC	LEVADURA PLATINUM BLS 0.5 KG CJ 20 UND.	120.00	100.00	20.00	FALTAN DE 2 CAJAS	FALTANTE DE STOCK
12	PASTIPAN	BASE DE TORTA PARA TRES LECHES BLS 10 KG	200.00	150.00	50.00	LLEGARON 5 BOLSAS ROTAS	NO SE REVISÓ LA SELECCIÓN DE PALLETS
13	PASTIPAN	BASE DE TORTA HUMEDA SABOR VAINILLA BLS 1 KG CJ 15 UND.	360.00	0.00	360.00	PIDIO PRESENTACION DE 10 KILOS	ERROR DE CARGA (ORDEN PICKING)
14	PASTIPAN	DELUXE CREME CAKE SABOR VAINILLA BLS 20 KG	80.00	60.00	20.00	FALTAN DE 1 BOLSA	ERROR AL HACER PICKING
15	PASTIPAN	POLVO DE HORNEAR BLS 4 KG SC 8 UND.	320.00	288.00	32.00	FALTAN DE 1 BOLSA	ERROR AL HACER PICKING
16	TORTAS MIA	CHIFON BLS 10 KG SC	200.00	0.00	200.00	PIDIO PRESENTACION POR UN 1 KILO	ERROR DE CARGA (ORDEN PICKING)
17	TORTAS MIA	MUFFIN MIX SABOR CHOCOLATE BLS 10 KG	600.00	540.00	60.00	LLEGARON 6 BOLSAS ROTAS	NO SE REVISÓ LA SELECCIÓN DE PALLETS
18	TORTAS MIA	PANETON GOLDEN BLS 25 KG	1,600.00	0.00	1,600.00	PIDIO PANETON PREMIUM	ERROR DE CARGA (ORDEN PICKING)
19	TORTAS MIA	KARAMANDUKA GOLDEN BLS 10 KG	100.00	50.00	50.00	FALTAN DE 5 BOLSAS	FALTANTE DE STOCK
20	VFM FOODS	INSTAFILL SABOR DURAZNO BDE 5 KG CJ 4 UND.	750.00	735.00	15.00	LLEGARON 3 BALDES CON TAPA ROTA	NO SE REVISÓ LA SELECCIÓN DE PALLETS

21	VFM FOODS SAC	INSTAFILL SABOR FRESA BDE 5 KG CJ 4 UND.	750.00	745.00	5.00	LLEGARON 1 BALDES CON TAPA ROTA	NO SE REVISO LA SELECCIÓN DE PALLETS
22	VFM FOODS SAC	RELLENO SABOR MARACUYA CON PULPA DE MARACUYA BLS 1.01 KG CJ	303.00	296.94	6.06	FALTA 1 CAJA	NO SE REVISO LA SELECCIÓN DE PALLETS
23	VFM FOODS SAC	RELLENO SABOR FRESA CON PULPA DE FRESA BLS 1.01 KG CJ 6 UND.	303.00	296.94	6.06	FALTA 1 CAJA	NO SE REVISO LA SELECCIÓN DE PALLETS
24	VFM FOODS SAC	RELLENO SABOR CHOCOLATE PRIME BLS 1.01 KG CJ 6 UND.	303.00	296.94	6.06	FALTA 1 CAJA	NO SE REVISO LA SELECCIÓN DE PALLETS
25	VFM FOODS SAC	RELLENO DE GUINDA NEGRA LES FRUITS DARK CHERRY 70% BLS 1 KG	450.00	441.00	9.00	FALTA 1 CAJA	NO SE REVISO LA SELECCIÓN DE PALLETS
26	PRINCE'S SAC	RELLENO DE ARÁNDANOS LES FRUITS BLUEBERRY 70% BLS 1 KG CJ 9	450.00	432.00	18.00	FALTA 2 CAJA	NO SE REVISO LA SELECCIÓN DE PALLETS
27	PRINCE'S SAC	JARABE DE TRES LECHE DELIGHT TBA 1 LT CJ 12 UND.	1,280.00	640.00	640.00	FALTA UNA PALETA COMPLETA	ERROR DE CARGA (ORDEN PICKING)
28	PRINCE'S SAC	JARABE DE FRUTAS TURROMIEL BAKELS BDE 5 KG	750.00	700.00	50.00	FALTA 10 BALDES	ERROR AL HACER PICKING
29	PRINCE'S SAC	PAN MULTISEMILLAS AL 50% BLS 10 KG	200.00	60.00	140.00	FALTAN DE 6 BOLSAS PIDIO PRESENTACION DE UNIPAN POR 1 KILO	ERROR AL HACER PICKING
30	PRINCE'S SAC	UNIPAN MASA MADRE BLS 5 KG SC 5 UND.	625.00	0.00	625.00		ERROR DE CARGA (ORDEN PICKING)

DATA ALMACEN 2019

Rack	Ubicación	Código	Descripción	Unidad	CD	Lote	F. VCTO	ENTRADA	SALIDAS	SALDO
A	A25	NPT06-009	UNIPAN PREMIUM BLS 5 KG SC 5 UND.	KG	ALM. CENTRAL	24993	27/09/2020	200		200
A	A31	NPT06-009	UNIPAN PREMIUM BLS 5 KG SC 5 UND.	KG	ALM. CENTRAL	24831-05	2/09/2020	1000	240	760
A	A31	NPT06-009	UNIPAN PREMIUM BLS 5 KG SC 5 UND.	KG	ALM. CENTRAL	25070-04	10/10/2020	1000		1000
A	A44	NPT09-001	PANETON PREMIUMX BLS 25 KG	KG	ALM. CENTRAL	23493-14	20/02/2020	845	100	745
A	A74	NPT10-040	PREMIUM CAKE BASE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	25103-02	16/07/2020	1000		1000
A	A117	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	25122-10	19/07/2020	1000	200	800
A	A117	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	25122-07	19/07/2020	1000		1000
A	A124	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	25122-09	19/07/2020	1000		1000
B	B36	NPT09-001	PANETON PREMIUMX BLS 25 KG	KG	ALM. CENTRAL	25128-08	23/07/2020	1000		1000

B	B42	NPT10-012	BASE DE TORTA PARA TRES LECHES BLS 1 KG CJ 15 UND.	KG	ALM. CENTRAL	24877-01	10/03/2020	58		58
B	B76	NPT09-001	PANETON PREMIUMX BLS 25 KG	KG	ALM. CENTRAL	25128-14	22/07/2020	1000	120	880
B	B81	NPT10-002	QUEQUE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	24980-02	26/03/2020	810		810
B	B81	NPT10-002	QUEQUE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	25098-02	15/04/2020	780		780
B	B116	NPT10-002	QUEQUE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	24983-05	25/03/2020	1000		1000
C	C58	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	25122-19	19/07/2020	1000	400	600
C	C62	NPT06-009	UNIPAN PREMIUM BLS 5 KG SC 5 UND.	KG	ALM. CENTRAL	25124-11	21/10/2020	1000		1000
C	C103	NPT09-001	PANETON PREMIUMX BLS 25 KG	KG	ALM. CENTRAL	25127-05	22/07/2020	1000	400	600
C	C111	NPT02-016	JARABE SABOR TRES LECHES RECONSTITUIBLE BLS X 1 KG CJ X 15 U	KG	ALM. CENTRAL	24886-02	12/06/2020	167		167
C	C111	NPT02-016	JARABE SABOR TRES LECHES RECONSTITUIBLE BLS X 1 KG CJ X 15 U	KG	ALM. CENTRAL	24886-01	12/06/2020	630		630
C	C118	NPT06-009	UNIPAN PREMIUM BLS 5 KG SC 5 UND.	KG	ALM. CENTRAL	25012-09	30/09/2020	1000	100	900
D	D98	NPT06-009	UNIPAN PREMIUM BLS 5 KG SC 5 UND.	KG	ALM. CENTRAL	25124-19	21/10/2020	1000		1000
D	D114	NPT10-002	QUEQUE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	25083-02	12/04/2020	790		790
D	D117	NPT06-009	UNIPAN PREMIUM BLS 5 KG SC 5 UND.	KG	ALM. CENTRAL	25012-07	30/09/2020	1000		1000
E	E18	NPT06-009	UNIPAN PREMIUM BLS 5 KG SC 5 UND.	KG	ALM. CENTRAL	25124-12	21/10/2020	1000		1000
E	E128	NPT10-055	BASE DE TORTA PARA TRES LECHES BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	25113-08	17/04/2020	1000		1000
F	F15	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	25122-20	19/07/2020	1000	50	950
F	F68	NPT06-009	UNIPAN PREMIUM BLS 5 KG SC 5 UND.	KG	ALM. CENTRAL	25124-15	21/10/2020	1000		1000
F	F113	NPT10-055	BASE DE TORTA PARA TRES LECHES BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	24875-08	11/03/2020	870		870
PI	PASILLO	NPT10-055	BASE DE TORTA PARA TRES LECHES BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	24875-01	10/03/2020	790		790
PI	PASILLO	IME01-005	GANACHE CHOCOLATE CON AVELLANA BDE 4 KG	KG	ALM. CENTRAL	1185411	4/02/2020	432		432
PI	PASILLO	NPT10-040	PREMIUM CAKE BASE BLS 10 KG	KG	ALM. CENTRAL	25103-01	16/07/2020	1000		1000
PI	PASILLO	NPT10-010	BASE DE TORTA HUMEDA SABOR VAINILLA BLS 1 KG CJ 15 UND.	KG	ALM. CENTRAL	25110-11	17/04/2020	630	430	200
PI	PASILLO	NPT10-010	BASE DE TORTA HUMEDA SABOR VAINILLA BLS 1 KG CJ 15 UND.	KG	ALM. CENTRAL	25110-02	17/04/2020	630		630

		010				CENTRAL						
PI	PASILLO	NPT10-055	BASE DE TORTA PARA TRES LECHES BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25113-11	17/04/2020	1000			1000
PI	PASILLO	NPT10-010	BASE DE TORTA HUMEDA SABOR VAINILLA BLS 1 KG CJ 15 UND.	KG	ALM.	CENTRAL	25110-03	17/04/2020	555			555
PI	PASILLO	NPT10-002	QUEQUE BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25105-02	16/04/2020	840			840
P	PASILLO	IME09-002	RELLENO SABOR CHOCOLATE PRIME BLS 1.01 KG CJ 6 UND.	KG	ALM.	CENTRAL	679010011	13/02/2020	1084.74			1084.74
P	PASILLO	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25121-04	18/07/2020	1000			1000
PI	PASILLO	NPT10-012	BASE DE TORTA PARA TRES LECHES BLS 1 KG CJ 15 UND.	KG	ALM.	CENTRAL	24481-02	11/02/2020	249			249
PI	PASILLO	NPT10-055	BASE DE TORTA PARA TRES LECHES BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	24963-03	24/03/2020	790			790
P	PASILLO	IME03-004	DELIGHT TBA 1 LT CJ 12 UND.	LT	ALM.	CENTRAL	LS19229	17/03/2020	1080	600		480
P	PASILLO	IME03-004	DELIGHT TBA 1 LT CJ 12 UND.	LT	ALM.	CENTRAL	L19198	16/07/2020	1260			1260
P	PASILLO	IME08-001	LEVADURA PLATINUM BLS 0.5 KG CJ 20 UND.	KG	ALM.	CENTRAL	4514A20190404	27/04/2021	640			640
P	PASILLO	NPT10-002	QUEQUE BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25105-07	16/04/2020	840			840
P	PASILLO	IME05-004	DOROTHY BDE 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	210741	11/02/2020	600			600
P	PASILLO	NPT10-055	BASE DE TORTA PARA TRES LECHES BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25113-04	17/04/2020	1000			1000
CC	CUARTO CREMAS	IME05-004	DOROTHY BDE 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	210741	11/02/2020	340	50		290
P	PASILLO	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25121-03	18/07/2020	1000			1000
P	PASILLO	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25121-10	19/07/2020	1000			1000
P	PASILLO	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25121-09	19/07/2020	1000	100		900
P	PASILLO	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25121-07	19/07/2020	1000			1000
P	PASILLO	NPT10-017	BASE DE TORTA HUMEDA SABOR VAINILLA BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25112-03	17/04/2020	790			790
P	PASILLO	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25122-03	19/07/2020	1000	200		800
P	PASILLO	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25119-02	19/07/2020	1000			1000
P	PASILLO	NPT10-042	BASE TORTA HUMEDA SABOR DOBLE CHOCOLATE BLS 10 KG	KG	ALM.	CENTRAL	25119-01	19/07/2020	1000			1000

DISTRIBUCION DE LAS RACKS DE ALMACEN CENTRAL LIMA BAKELS PERU

Niveles	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	C	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	E	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Nivel alto 1:	A	18	28	38	48	58	68	78	88	98	08	18	28	C	18	28	38	48	58	68	78	88	98	08	18	28	E	18	28	38	48	58	68	78	88	98	08	18	28	
Nivel alto 2:	A	17	27	37	47	57	67	77	87	97	07	17	27	C	17	27	37	47	57	67	77	87	97	07	17	27	E	17	27	37	47	57	67	77	87	97	07	17	27	
Nivel alto 3:	A	16	26	36	46	56	66	76	86	96	06	16	26	C	16	26	36	46	56	66	76	86	96	06	16	26	E	16	26	36	46	56	66	76	86	96	06	16	26	
Nivel alto 4:	A	15	25	35	45	55	65	75	85	95	05	15	25	C	15	25	35	45	55	65	75	85	95	05	15	25	E	15	25	35	45	55	65	75	85	95	05	15	25	
Nivel medio 5:				A	A	A	A	A	A	A	A1	A1	A1				C	C	C	C	C	C	C	C1	C1	C1				E	E	E	E	E	E	E	E	E1	E1	E1
Nivel medio 6:				A	A	A	A	A	A	A	A1	A1	A1				C	C	C	C	C	C	C	C1	C1	C1				E	E	E	E	E	E	E	E	E1	E1	E1
Nivel bajo 7:				A	A	A	A	A	A	A	A1	A1	A1				C	C	C	C	C	C	C	C1	C1	C1				E	E	E	E	E	E	E	E	E1	E1	E1
Nivel bajo 8:				A	A	A	A	A	A	A	A1	A1	A1				C	C	C	C	C	C	C	C1	C1	C1				E	E	E	E	E	E	E	E	E1	E1	E1
Nivel del suelo	PASILLO A - B												PASILLO C - D												PASILLO E - F															
	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	D	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	F	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Nivel alto 1:	B	18	28	38	48	58	68	78	88	98	08	18	28	D	18	28	38	48	58	68	78	88	98	08	18	28	F	18	28	38	48	58	68	78	88	98	08	18	28	
Nivel alto 2:	B	17	27	37	47	57	67	77	87	97	07	17	27	D	17	27	37	47	57	67	77	87	97	07	17	27	F	17	27	37	47	57	67	77	87	97	07	17	27	
Nivel alto 3:	B	16	26	36	46	56	66	76	86	96	06	16	26	D	16	26	36	46	56	66	76	86	96	06	16	26	F	16	26	36	46	56	66	76	86	96	06	16	26	
Nivel alto 4:	B	15	25	35	45	55	65	75	85	95	05	15	25	D	15	25	35	45	55	65	75	85	95	05	15	25	F	15	25	35	45	55	65	75	85	95	05	15	25	

	15	25	35	45	55	65	75	85	95	05	15	25
Nivel medio	5		B 34	B 44	B 54	B 64	B 74	B 84	B 94	B1 04	B1 14	B1 24
Nivel medio	6		B 33	B 43	B 53	B 63	B 73	B 83	B 93	B1 03	B1 13	B1 23
Nivel bajo	7		B 32	B 42	B 52	B 62	B 72	B 82	B 92	B1 02	B1 12	B1 22
Nivel bajo	8		B 31	B 41	B 51	B 61	B 71	B 81	B 91	B1 01	B1 11	B1 21

	15	25	35	45	55	65	75	85	95	05	15	25
	5		D 34	D 44	D 54	D 64	D 74	D 84	D 94	D1 04	D1 14	D1 24
	6		D 33	D 43	D 53	D 63	D 73	D 83	D 93	D1 03	D1 13	D1 23
	7		D 32	D 42	D 52	D 62	D 72	D 82	D 92	D1 02	D1 12	D1 22
	8		D 31	D 41	D 51	D 61	D 71	D 81	D 91	D1 01	D1 11	D1 21

	15	25	35	45	55	65	75	85	95	05	15	25
	5		F 34	F 44	F 54	F 64	F 74	F 84	F 94	F1 04	F1 14	F1 24
	6		F 33	F 43	F 53	F 63	F 73	F 83	F 93	F1 03	F1 13	F1 23
	7		F 32	F 42	F 52	F 62	F 72	F 82	F 92	F1 02	F1 12	F1 22
	8		F 31	F 41	F 51	F 61	F 71	F 81	F 91	F1 01	F1 11	F1 21

Anexo - Validación de jueces



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Operación de expedición

N°	DIMENSIÓN 1 / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	X	N	M	D	X	N	M	D	X	N	
DIMENSIÓN 1: EXTRACCIÓN Y SELECCIÓN DE MERCANCÍA 3														
Indicador: Picking a nivel del suelo														
1	Considera Ud. que el Picking a nivel del suelo afecta en el desorden del almacén			X				X				X		
2	Considera que el Picking a nivel del suelo es eficiente			X				X				X		
Indicador: Picking a bajo nivel														
3	Ud. cree que el picking a bajo nivel podría ser más rápido para su atención			X				X				X		
4	Ud. considera que el Picking a bajo nivel de mejora el despacho al cliente			X				X				X		
Indicador: Picking medio nivel														
5	La capacidad del personal para hacer Picking medio nivel podría mejorar la rapidez a la hora de extraer la mercancías			X				X				X		
6	Considera Ud. que el Picking medio alto mal distribuido afecta en la demora de la entrega al cliente			X				X				X		
Indicador: Picking alto nivel														
7	Considera Ud. que es importante tener maquinaria adecuada para hacer el Picking a alto nivel			X				X				X		
8	Considera Ud. que la empresa se preocupa por la seguridad del personal para que se haga Picking a alto nivel			X				X				X		
DIMENSIÓN 2: ORDEN DE PICKING														
Indicador: Formato y contenido														
9	Se utilizan los formatos con los contenidos adecuados para realizar el Picking			X				X				X		
10	Se entregan de manera oportuna los formatos con sus contenidos adecuados para el Picking			X				X				X		
Indicador: Preparación de envío														
11	El personal se organiza para hacer la preparación del envío			X				X				X		
12	Usa las herramientas adecuadas para hacer la preparación del envío			X				X				X		
Indicador: Embalado														
13	Utiliza los materiales adecuados para el embalado de las mercancías			X				X				X		
14	Para la preparación del embalado, usa adecuadamente para la protección y seguridad de la mercancía			X				X				X		
Indicador: Etiquetado														



16	Usa el formato adecuado para los etiquetados en las paletas de productos terminados			X				X		X	
18	Los formatos utilizados son claros y precisos para la identificación			X				X		X	
DIMENSIÓN 3: ENVASES Y EMBALAJES											
Indicador: Funciones y características											
17	Usa adecuadamente los envases y embalajes de acuerdo a sus funciones y características			X				X		X	
18	De acuerdo a sus funciones y características los envases y embalajes cumplen un rol importante para las operaciones de expedición			X				X		X	
Indicador: Procesos de envasado y embalado											
19	Cumplen con los procedimientos de envasado y embalado en el área			X				X		X	
20	Los procesos de envasado y embalado están bien diseñados para su rol			X				X		X	
Indicador: Unidad de carga o transporte											
21	Utiliza adecuadamente las Stockas para el traslado de Pallets			X				X		X	
22	El Monta carga se maneja pensando en la seguridad del personal			X				X		X	
DIMENSIÓN 4: MATERIALES DE ENVASES Y EMBALAJES											
Indicador: Plástico											
23	Los materiales como el Stretch film, cinta de embalaje se usan para la protección de la mercancía			X				X		X	
24	Al hacer el embalaje usa la cantidad necesaria de los materiales			X				X		X	
Indicador: Cartón y papel											
25	Los recursos como el cartón y papel se utilizan en los pallets para evitar la contaminación del producto			X				X		X	
26	Los cartones y papel se reutilizan para los pallets			X				X		X	
Indicador: Multimaterias o complejos											
27	Considera Ud. que las Multimaterias ayudan a la protección de los productos			X				X		X	
28	Considera Ud. que ut los materiales adecuados para fabricar las Multimaterias			X				X		X	
Indicador: Madera											
29	Los pallets de madera están con medidas necesarias para transportarlos por el almacén			X				X		X	
30	Cree Ud. que los pallets de madera cumplen un rol importante para la preparación, orden y limpieza dentro del área			X				X		X	



Observaciones: El instrumento puede ser aplicado en la unidad de estudio elegida.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuincha Godofredo DNI: 10596867

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³**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

23 de setiembre del 2020

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Operación de expedición

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: EXTRACCIÓN Y SELECCIÓN DE MERCANCIAS														
Indicador: Picking a nivel del suelo														
1	Considera Ud. que el Picking a nivel del suelo afecta en el desorden del almacén			X		X							X	
2	Considera que el Picking a nivel del suelo es eficiente			X		X							X	
Indicador: Picking a bajo nivel														
3	Ud. cree que el picking a bajo nivel podría ser más rápido para su atención			X		X							X	
4	Ud. considera que el Picking a bajo nivel de mejoría el despacho al cliente			X		X							X	
Indicador: Picking medio nivel														
5	La capacidad del personal para hacer Picking medio nivel podría mejorar la rapidez a la hora de extraer la mercancías			X		X							X	
6	Considera Ud. que el Picking medio alto mal distribuido afecta en la demora de la entrega al cliente			X		X							X	
Indicador: Picking alto nivel														
7	Considera Ud. que es importante tener maquinaria adecuada para hacer el Picking a alto nivel			X		X							X	
8	Considera Ud. que la empresa se preocupa por la seguridad del personal para que se haga Picking a alto nivel			X		X							X	
DIMENSIÓN 2: ORDEN DE PICKING														
Indicador: Formato y contenido														
9	Se utilizan los formatos con los contenidos adecuados para realizar el Picking			X		X							X	
10	Se entregan de manera oportuna los formatos con sus contenidos adecuados para el Picking			X		X							X	
Indicador: Preparación de envió														
11	El personal se organiza para hacer la preparación del envió			X		X							X	
12	Usa las herramientas adecuadas para hacer la preparación del envió			X		X							X	
Indicador: Embalado														
13	Utiliza los materiales adecuados para el embalado de las mercancías			X		X							X	



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Ricardo Ruiz Villavicencio..... **DNI:...**09809744.....

Especialidad del validador:.....Administrador de Empresas.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

22 de Setiembre del 2020

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Operación de expedición


N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	X	A	M	D	X	A	M	D	X	A	
DIMENSIÓN 1: EXTRACCIÓN Y SELECCIÓN DE MERCANCÍAS														
Indicador: Picking a nivel del suelo														
1	Considera Ud. que el Picking a nivel del suelo afecta en el desorden del almacén			X			X							X
2	Considera que el Picking a nivel del suelo es eficiente			X			X							X
Indicador: Picking a bajo nivel														
3	Ud. cree que el picking a bajo nivel podría ser más rápido para su atención			X			X							X
4	Ud. considera que el Picking a bajo nivel de mejoría el despacho al cliente			X			X							X
Indicador: Picking medio nivel														
5	La capacidad del personal para hacer Picking medio nivel podría mejorar la rapidez a la hora de extraer la mercancías			X			X							X
6	Considera Ud. que el Picking medio alto mal distribuido afecta en la demora de la entrega al cliente			X			X							X
Indicador: Picking alto nivel														
7	Considera Ud. que es importante tener maquinaria adecuada para hacer el Picking a alto nivel			X			X							X
8	Considera Ud. que la empresa se preocupa por la seguridad del personal para que se haga Picking a alto nivel			X			X							X
DIMENSIÓN 2: ORDEN DE PICKING														
Indicador: Formato y contenido														
9	Se utilizan los formatos con los contenidos adecuados para realizar el Picking			X			X							X
10	Se entregan de manera oportuna los formatos con sus contenidos adecuados para el Picking			X			X							X
Indicador: Preparación de envío														
11	El personal se organiza para hacer la preparación del envío			X			X							X
12	Usa las herramientas adecuadas para hacer la preparación del envío			X			X							X
Indicador: Embalado														
13	Utiliza los materiales adecuados para el embalado de las mercancías			X			X							X



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: JESÚS ROMERO PACORA..... DNI:06253522.....u.u.u.u.u.u

Especialidad del validador: ASESOR TEÓRICO-METODOLÓGICO.....u.u.u.u.u.u

...23.....de SETIEMBRE..... del 2020...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.
Especialidad

Anexo 8 - Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la operación de expedición en la logística de salida en la empresa Bakels Perú S.A.C. 2020?	Determinar la operación de expedición en la logística de salida en la empresa Bakels Perú S.A.C. 2020	Existe operación de expedición en la logística de salida en la empresa Bakels Perú S.A.C. 2020	Operación de expedición	La Extracción y selección de mercancías	Picking a nivel del suelo	Método Análisis Síntesis Inducción Deducción Diseño No experimental Transversal Tipo Descriptiva Nivel Cuantitativo
Específicos	Específicos	Específicos			Picking a bajo nivel	
¿Cuál es la característica de la Extracción y la selección de mercancías en la logística de salida?	Identificar las características la extracción y selección de mercancías en la logística	Existe la característica de la extracción y la selección de mercancías en la logística de salida			Picking medio nivel	
					Picking a alto nivel	
¿Cuál es la característica de el Orden de Picking en la logística de salida?	Identificar las características del orden de Picking en la logística	Existe la característica del orden de Picking en la logística de salida		Orden de Picking	Formato y contenido	
					Preparación de envío	
					Embalado	
¿Cuál es la característica los Envases y embalajes en la logística de salida?	Identificar las características de los envases y embalajes en la logística de salida	Existe la característica de los envases y embalajes en la logística de salida		Envases y embalajes	Etiquetado	
					Funciones y características	
¿Cuál es la característica los Materiales de envases y embalajes en la logística de salida?	Identificar las características de los materiales de envases y embalajes en la logística de salida.	Existe la característica de los materiales de envases y embalajes optimiza la logística de salida.		Los Materiales de envases y embalajes	Proceso de envasado y embalado	
			Unidad de Carga o transporte			
			Plástico			
				Cartón y papel		
				Multimaterias		
				Madera		

Anexo - Base de datos

DIMENSIONES																														
Extracción y selección de mercancías								Orden de Picking								Envases y embalajes						Materiales de envases y embalajes								
Sujeto	Pickin g a nivel alto		Pickin g a bajo nivel		Picking medio nivel		Pickin g alto nivel		Format o y conteni do		Prepar ación de envió		Embalad o		Etiquet ado		Funcion es y caracter ísticas		Proceso s de envasad o y embalad o		Unidad de carga o transp orte		Plástico		Cartón y papel		Multimat erías o complej os		Madera	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	5	3	4	3	3	3	4	3	2	3
2	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	2	2	2	2	3
3	5	2	3	3	3	5	5	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
4	5	2	4	2	3	5	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	1	4	2	2	4
5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	2	2	3	4	4	3	2	1	2	2	4	4
6	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
7	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	5	4
8	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3
9	5	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	4	4
10	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	

Anexo – Autorización de la empresa

SOLICITO: Autorización para realizar investigación de estudio

BAKELS PERÚ S.A.C.

**Ing.
Gerardo Pozo
Jefe de Logística y Almacenes**

Yo, **Luis Enrique Ramírez Portillo** identificado con DNI N° 40981898, con domicilio, Jr. Pallka 1564 Urb. Mangamarca San Juan de Lurigancho y estudiante del IX ciclo de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que, encontrándome a término de la carrera de **ADMINISTRACIÓN**, solicito a usted permiso para realizar mi trabajo de investigación en la empresa que dignamente dirige, sobre: **“OPERACIÓN DE EXPEDICIÓN EN LA LOGÍSTICA DE SALIDA EN LA EMPRESA BAKELS PERÚ S.A.C., ATE 2019”**, para optar el grado de Bachiller.

Por lo expuesto, ruego a usted a acceder a la solicitud.

San Juan de Lurigancho, 01 de noviembre 2019



LUIS E. RAMÍREZ PORTILLO
DNI N° 40981898



Adjunto:
-Copia simple DNI



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMIREZ PORTILLO LUIS ENRIQUE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "OPERACIÓN DE EXPEDICIÓN EN LA LOGÍSTICA DE SALIDA DE LA EMPRESA BAKELS PERÚ S.A.C. 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
RAMIREZ PORTILLO LUIS ENRIQUE DNI: 40981898 ORCID Orcid.org/0000-0002-8755	Firmado digitalmente por: LRAMIREZPP7 el 24-12- 2020 17:04:17

Código documento Trilce: INV - 0084209