



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Análisis del grado de cumplimiento de la funcionalidad del almacén en  
una empresa agroindustrial, Sullana 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Calle Ruiz, Milton Alejandro (ORCID 0000-0003-1314-7784)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mis padres y hermanos que siempre me apoyaron en mi camino diario en la vida. También quiero darles una dedicatoria especial a mi esposa e hijos que son mi inspiración y sin los cuales no hubiera podido alcanzar esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por darme la vida y la fuerza para lograr mis metas. También agradecer a mis padres, hermanos, esposa e hijos por todo lo que enseñan día a día, los amo.

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	7
3.2. Variables, Operacionalización .....	7
3.3. Población, muestra y muestreo .....	7
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	9
3.5. Procedimientos .....	10
3.6. Métodos de análisis de datos .....	10
3.7. Aspectos éticos .....	10
IV. RESULTADOS.....	11
V. DISCUSIÓN .....	19
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES .....	24
REFERENCIAS .....	26
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Percepción promedio de los colaboradores por los aspectos relacionados al cumplimiento de la funcionalidad.....	11
Tabla 2 Nivel de cumplimiento de la funcionalidad del almacén la empresa agroindustrial .....	12
Tabla 3 Resultados de la guía de observación de los aspectos relacionados al proceso de recepción del almacén en la empresa agroindustrial .....	13
Tabla 4 Nivel en el que se encuentra el proceso de recepción del almacén en la empresa agroindustrial.....	15
Tabla 5 Características generales del personal del almacén la empresa Agroindustrial .....	18

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general identificar el grado de cumplimiento en la funcionalidad del almacén de una empresa agroindustrial de Sullana, para ello se empleó la metodología descriptiva, diseño no experimental, mixta. Se acudió a una población constituida por los trabajadores del almacén, se acudió a la muestra censal por el tamaño de la población. Se empleó como técnica de recojo de datos a la observación y a la encuesta, así los instrumentos fueron el check list y el cuestionario. Se llegó a concluir que existe alto cumplimiento en el proceso de recepción de materiales del almacén, que existe un bajo porcentaje de cumplimiento en el proceso de despacho de materiales del almacén, que el proceso conservación de los materiales en el almacén la empresa agroindustrial se realiza según lo programado. Por otro lado, con respecto a las características que tiene el proceso de protección de los materiales del almacén se concluye que existe personal idóneo que emplea los equipos de protección personal correctamente. Con respecto al proceso de control de inventarios del almacén, se concluye que se realiza según lo programado, debiendo eliminar las deficiencias detectadas. Por último, con respecto al grado de cumplimiento de la funcionalidad del almacén se concluye que es alto.

**Palabras clave:** funcionalidad del almacén, proceso de recepción y despacho, proceso de conservación e inventario.

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to identify the degree of compliance with the functionality of the agroindustrial company from Sullana headquarters, for this the descriptive methodology was used, non-experimental design, mixed. We went to a population formed by warehouse workers, we went to the census sample for the size of the population. It was used as a technique to collect data to the observation and the survey, so the instruments were the checklist and the questionnaire. It was concluded that there is high compliance in the process of receiving materials from the warehouse, that there is a low percentage of compliance in the process of dispatching materials from the warehouse, the process of conservation of materials in the warehouse the agroindustrial company is carried out as scheduled. On the other hand, with respect to the characteristics that the process of protection of the materials of the warehouse has, it is concluded that there are suitable personnel that use the personal protective equipment correctly. With respect to the inventory control process of the warehouse, it is concluded that it is carried out as programmed, and the deficiencies detected must be eliminated. Finally, with respect to the degree of compliance with the functionality of the warehouse, it is concluded that it is high.

**Keywords:** warehouse management, warehouse functionality, reception and dispatch process, conservation process and physical inventory process.

## I. INTRODUCCIÓN

Los planes logísticos de este milenio se caracterizan por el empleo de tecnologías consistentes con el medio ambiente y conceptos mejorados en seguridad laboral, dado que la empresa constantemente es evaluada por los stakeholders quienes exigen un producto con valor agregado. A nivel internacional, la gestión de almacenes es determinante en la expansión del comercio internacional, se considera que los almacenes tienen mayor valor económico que los edificios. Por ello, estudiar el grado de cumplimiento en la funcionalidad del almacén es importante, ésta consiste en el conjunto de procesos realizados en el almacén como: recepción y despacho, conservación, protección y control, los que se deben realizar efectivamente (Sierra et al., 2010).

Wong (2016) señala que, en Perú, el sector logístico registra un ritmo de crecimiento entre el 10 y 15% en los últimos años, sin embargo, se observa un estancamiento en la competitividad de la gestión de la cadena de suministro, por ello se debe mejorar el nivel de servicio para aumentar su productividad por medio del control de los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de materiales en el almacén hasta el punto de consumo. De esa forma, se optimizará la mano de obra, disminuyendo errores humanos y con entrega más rápida a los clientes (mayor eficiencia) para la satisfacción del usuario final.

La presente investigación se realiza en una empresa agroindustrial de Sullana, exportadora de palta, con diversificación de cultivos (arándanos, uvas, mangos, mandarinas, espárragos, etc.) con estándares de calidad. Se estudió el proceso de recepción, almacenamiento, despacho, custodia y control de inventarios a fin de detectar debilidades y lograr eficiencia y calidad en su servicio.

Así, el problema se enuncia como: ¿Cuál es el grado de cumplimiento en la funcionalidad del almacén de una empresa agroindustrial de Sullana en el año 2019? Y los problemas específicos como: ¿Cuál es el grado de cumplimiento en el proceso de recepción de materiales del almacén?; ¿Qué porcentaje de cumplimiento existe en el proceso de despacho de materiales de la empresa



agroindustrial?; ¿Cómo se realiza el proceso conservación de los materiales en el almacén?; ¿Qué características tiene el proceso de protección de los materiales del almacén?; ¿Cómo se realiza el control de inventarios del almacén?

Esta investigación se justifica porque la funcionalidad del almacén dinamiza el servicio, proceso, costos y tiempo incrementando su competitividad. Además, se realiza el análisis y diagnóstico de las funciones de recepción, almacenamiento, conservación, protección, e inventarios a fin de optimizarlas. Esta investigación es factible porque se cuenta con el apoyo de las personas responsables de la organización. Asimismo, a través del fundamento teórico se demuestra que la gestión efectiva del almacén permite satisfacción del usuario, mayor rotación del material almacenado y reducción de las pérdidas producto de la mala gestión del almacén, garantizando productos y servicios más competitivos (Anaya, 2015).

El objetivo general es: Determinar el grado de cumplimiento en la funcionalidad del almacén de una empresa agroindustrial de Sullana en el año 2019, mientras que los objetivos específicos son: determinar el grado de cumplimiento en el proceso de recepción de materiales del almacén; determinar el porcentaje de cumplimiento que existe en el proceso de despacho de materiales del almacén; conocer cómo se realiza el proceso conservación de los materiales en el almacén; identificar las características que tiene el proceso de protección de los materiales del almacén y conocer cómo se realiza el proceso de control de inventarios del almacén.

## II. MARCO TEÓRICO

Estudios previos, como el de Keravenant (2016) con la investigación “Modelo de proceso para la evaluación de selección de soluciones software de gestión logística” en la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires (Argentina), señaló que la tendencia del mercado es la implementación de Sistemas de Gestión, para lo cual se debe evaluar los requerimientos y seleccionar el sistema de gestión adecuado a la empresa, a fin de evitar insatisfacción en su implantación.

De la Cruz & Lora (2014) desarrollaron el trabajo: “Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa Molinera tropical”, en la Universidad del Pacífico, Lima, Perú. El problema fue la impuntualidad en la entrega, pedido completo y la disponibilidad de productos y mejorar la gestión de inventarios y almacenes. El objetivo general fue priorizar y seleccionar problemas en la cadena logística.

Otro investigador es Gonzales (2017) con su tesis “Gestión de inventarios y control interno de una microempresa familiar dedicada a la elaboración y comercio de joyas Silvy Joyería”, presentada en la Universidad de Piura. Se identificó la necesidad de dividir internamente los almacenes para su mejor administración y después de los procedimientos necesarios para la nueva gestión los resultados fueron óptimos, de acuerdo a la norma internacional de Contabilidad II.

Tarrillo (2016) realizó una investigación denominada “Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el Hotel Casa Andina Piura, Año 2016” en la Universidad César Vallejo de Piura. El objetivo fue analizar la gestión de almacenes y la productividad en el hotel casa Andina de Piura 2016 y proponer un plan de mejora para el área. Investigación no experimental y transversal. Se propuso mejorar la gestión de almacenes e incrementar la productividad. Se concluyó que en la recepción no se cumple con la documentación y la cantidad, se atiende sólo a más de la mitad de pedidos.

ESAN (2016) señala que la gestión de inventarios tiene un impacto positivo, en todos los procesos que se realizan en la empresa, ya que permite mayor generación de recursos financieros que se podrían emplear en aprovechar oportunidades al destinarlos a la adquisición de activos. Además, se pueden realizar compras planificadas, evitando excesos de stock, al mismo tiempo se logra disminuir el desperdicio, mayor productividad e incremento del nivel de competitividad.

Anaya (2015) dice que la logística integral diseña sistemas de información y control para conseguir un flujo continuo de productos con mínimos costos operativos y máxima satisfacción al cliente, sin stocks en el proceso. La velocidad del ciclo de distribución condiciona la frecuencia de fabricación y el aprovisionamiento.

El control del flujo de materiales es importante, Gómez & Vélez (2015) indican que en el proceso de recepción se comprueba que la mercadería coincida con lo inscrito en la nota de entrega.

Escudero (2014) adiciona que las características, cantidad, calidad, etc., correspondan al pedido. El flujo de entrada de productos corresponde a la recepción de mercaderías del proveedor o trasposos del stock de otro almacén, incluyendo las devoluciones de venta o proceso de retorno de materiales en general.

Dicho autor indica que en la custodia de materiales se debe ubicar la mercadería en el lugar adecuado al material y al usuario para facilitar su trabajo. Se pueden emplear medios de transporte interno (cintas transportadoras, elevadores, carretillas...) y medios fijos como estantería, depósitos, instalaciones, soportes, etc.

La función protección de materiales debe ofrecer seguridad al producto, según sus características físicas, químicas, tamaño, volumen. Es necesario prevenir peligros físicos, químicos, condiciones ambientales (humedad, temperatura, vientos, insectos, roedores, otros) e infraestructura para mejor

conservación del producto almacenado. Además, se tiene que la transportación puede absorber hasta 20% de distribución física en una empresa (Ballou, 2004).

Por otro lado, Anaya (2015) indica que es necesario controlar el “*lead-time*” es decir el tiempo promedio desde que inicia el ciclo (aprovisionamiento, almacenaje, fabricación, distribución, etc.) hasta su finalización.

CEDOL (2019) define a los inventarios como el acopio de materias primas, provisiones, insumos, suministros, trabajo en proceso y productos terminados que son requeridos en la producción y en la logística empresarial. Poseer inventarios disponibles puede significar un costo anual entre 20 y 40% de su valor.

Anaya (2015) manifiesta que la revisión continua permite identificar errores y/o realizar pedidos inexactos, por ello el manejo de la información permite alcanzar efectividad en el flujo físico. A su vez, señala el empleo de códigos (colores o carteles) conocidos por el personal para identificar zonas, estanterías y pasillos.

La recepción es un proceso técnico que consiste en inspeccionar y verificar que los materiales estén conformes (cantidad y calidad) evitando pérdidas y diferencias. Los materiales deben ser guardados en orden para mantener la calidad. En el despacho se controla la salida del material con los vales de consumo y/o guías de remisión emitidas por personal autorizado.

Al mismo tiempo se debe registrar la cantidad de materiales que “salen” evitando diferencias en las existencias. El responsable de almacén verifica que la recepción y el despacho de materiales se realicen de acuerdo a procedimientos y según requerimiento del usuario.

Erasti (2011) indicó que “la gestión de almacenes es determinante para optimizar los recursos del almacén en función del espacio y el tipo producto, por ello se debe integrar personal y recursos económicos que permitan optimizar los procesos del almacén”.

Por otro lado, Sierra, Guzmán y García (2015) indican que la falta de la planeación y control de inventarios puede generar bajo servicio al área de ventas, inmovilización o demoras en la producción y/o exceso de inventarios, lo que se reflejará en la baja rentabilidad empresarial.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Según el nivel, es una investigación descriptiva, dado que sólo se enumeran las propiedades de cada variable. Hernández tal. (2018), señalan que las investigaciones descriptivas cumplen con especificar las propiedades de los fenómenos estudiados. El diseño es no experimental dado que no existió manipulación de la variable, sólo se observó su comportamiento (Hernández, et al., 2014). Es de corte transversal porque los datos se recopilaron en un tiempo específico: año 2019.

El tipo de investigación es mixto (Vara, 2012) porque se emplea como instrumento de recojo de datos a la guía de observación y al cuestionario, los que corresponden a los métodos observación y encuesta.

#### **3.2. Variables, Operacionalización**

##### **Variable: Funcionalidad del almacén**

La variable utilizada en el presente trabajo es: "Funcionalidad del Almacén". La funcionalidad que se lleva a cabo en los almacenes varía en cada empresa. No obstante, en la administración comercial e industrial se encuentran procesos básicos como: recepción y despacho, conservación, protección y control, las que se deben realizar efectivamente (Sierra, et al., 2010).

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

##### **3.3.1. Población:**

Hernández et al. (2018) definen a la población como la totalidad de individuos a quienes se les va a estudiar de acuerdo a la variable y sus dimensiones. En este caso la unidad de análisis está constituida por el almacén de la empresa en sus tres locales.

La población estuvo constituida por todos los trabajadores de los almacenes antes mencionados que son veintiún personas (21) a quienes se les aplicó los instrumentos de recojo de datos (guía de observación no participante indirecta) y cuestionario considerando las dimensiones: procesos de recepción y despacho, custodia y protección y control de inventarios.

Con respecto a la observación fue no participante porque el observado adoptó una actitud pasiva frente al recojo de datos, sin embargo, el investigador fue activo pues debía registrar todo lo que observaba, además fue indirecta dado que los datos se recopilaban a medida que los hechos ocurrieron ante los ojos del observador (Hernández et al., 2018). Este trabajo de recolección de datos, se realizó durante cuatro días en el almacén de la empresa.

### **3.3.2. Criterios de Selección**

Criterios de inclusión:

- Trabajadores del almacén de la empresa agroindustrial.

Criterios de exclusión:

- Personal que tiene menos de un mes de haber sido contratado.

### **3.3.3 Muestra**

Hernández et al. (2018) señalan que la muestra es el subconjunto o parte de la población que se estudiará, para lo cual se pueden emplear diversas técnicas de muestreo. La muestra permite inferir algo acerca de la población mediante la selección de una parte de la misma. Dado que la población es de 21 personas, el autor antes mencionado considera que se debe trabajar con toda la población, por ello se tiene una muestra censal.

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

Las técnicas de recolección de datos son importantes pues ellas permiten contar con los datos, a partir de los cuales se realizará el análisis respectivo. Estas técnicas pueden ser: encuesta, entrevista, observación, revisión documental (Hernández et al., 2018), pero en la presente investigación se seleccionó como la técnica más apropiada a la observación y a su instrumento check list con el fin de obtener los datos que permitan analizar la situación problemática de manera científica. También se empleó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario de escala ordinal.

Estos instrumentos permitieron el recojo de datos de la variable “funcionalidad del almacén” con sus dimensiones procesos de recepción y despacho, custodia y protección y control de inventarios de los productos guardados en los almacenes de la empresa.

La validez de los instrumentos determina que tienen la capacidad para realizar la cuantificación de los resultados y permita luego emitir un juicio valorativo de los mismos. Esta investigación empleó la técnica juicio del experto (03) quienes determinaron que las preguntas formuladas en el cuestionario eran consistentes con objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores, con la técnica estadística coeficiente de proporción de rangos.

Con respecto a la confiabilidad se estableció que los instrumentos elegidos carecen de errores de medida, es decir existe consistencia con lo que se quiere medir (Hernández et al., 2018). La confiabilidad de los instrumentos fue concedida por especialistas de la carrera profesional de ingeniería industrial y de administración con experiencia en logística y almacenes, ellos realizaron la evaluación de cada uno de los ítems del instrumento referidos a los procesos (dimensiones e indicadores) y recomendaron su aplicabilidad, lo que se evidencia en la carta de confiabilidad firmada por los expertos. También se empleó el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados, cuyos resultados fueron: 0,816 (para el cuestionario) y 0,822 (check list), lo que señala que ambos instrumentos son confiables.



### **3.5. Procedimientos**

Los datos recopilados con los cuestionarios se codificaron, tabularon y graficaron. Se empleó el programa Microsoft Excel para Windows y el uso de SPSS v 24.0 para Windows. Con respecto al instrumento cualitativo (check list), los datos se examinaron literalmente con el fin de interpretar los resultados de la variable de estudio “funcionalidad del almacén”, considerando sus dimensiones antes mencionadas.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El método para el análisis de datos empleado es el inductivo dado que se partió de la observación de los hechos registrados, clasificados y analizados, para luego realizar la contrastación y generalización. Además, por el empleo del instrumento cuestionario, los datos fueron codificados, tabulados y graficados para después interpretarlos, empleándose el método deductivo.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este trabajo de investigación se respetaron los principios fundamentales de la investigación científica: respeto a las personas, beneficencia y justicia. Respeto a las personas dado que se guardó absoluta reserva con las personas que participaron como fuentes de datos, al mismo tiempo se respetó la libertad de expresión. Considerando al principio de la beneficencia se aplicaron los instrumentos en un horario en que no se interfería en la labor del personal. Además, se respetó la propiedad intelectual al aplicar la norma APA (Hernández et al., 2018).

## IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Identificar el grado de cumplimiento en la funcionalidad del almacén de la empresa agroindustrial de Sullana 2019.

### 4.1. Grado de cumplimiento de la funcionalidad del almacén en la empresa

**Tabla 1**

*Percepción promedio de los colaboradores por los aspectos relacionados al cumplimiento de la funcionalidad*

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
<b>PROCESO DE RECEPCIÓN:</b>		
Los Materiales cumplen las características detalladas en la guía y/o Orden de Compra.	,2	8
Durante la recepción existen Materiales observados (deteriorados).	,2	9
En el proceso de recepción se suscitó algún incidente que atente contra la integridad del Personal.	,5	,2
<b>DESPACHO DE MATERIALES:</b>		
Las Unidades de transporte llegaron con personal para estiba	,5	,2
Se respeta el despacho por FIFO.	,2	,1
<b>CONSERVACIÓN:</b>		
Los Vales de salida de almacén y PL de despacho (cuando aplique) cuentan con el Vº Bº de la persona que despacha y usuario que retira el producto del almacén	,2	7
Recibe capacitación sobre la conservación, manipulación y mantenimiento de los materiales guardados	,1	7
Existe reporte de materiales Vencidos, deteriorados o de PT para desmedro.	,9	9
<b>PROCESO DE PROTECCIÓN:</b>		
El personal de seguridad es idóneo	,0	4
Los equipos de protección personal le permiten realizar su trabajo con eficiencia y confianza	,5	7

### CONTROL DE INVENTARIOS:

Los inventarios semanales se realizan en la fecha indicada	,4	5
Realiza el registro de los materiales en el software respectivo	,1	7
Conoce la codificación empleada en el almacén	,2	6
Durante el proceso de inventarios se detectaron diferencias en algún artículo	,0	9
Se tienen materiales sin rotación mayor a 3 meses	,3	9
Los materiales críticos se encuentran correctamente almacenados y ubicados en zonas especiales de acuerdo a su naturaleza	,2	,0

Fuente: cuestionario a colaboradores

**Tabla 2**

*Nivel de cumplimiento de la funcionalidad del almacén la empresa agroindustrial*

Aspectos	Deficiente		Regular		Buena		Muy buena		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Funcionalidad del almacén	0	0,0%	7	33,3%	14	66,7%	0	0,0%	21	100,0%
Proceso de recepción	3	14,3%	17	81,0%	1	4,8%	0	0,0%	21	100,0%
Despacho de materiales	2	9,5%	4	19,0%	6	28,6%	9	42,9%	21	100,0%
Conservación	0	0,0%	4	19,0%	12	57,1%	5	23,8%	21	100,0%
Proceso de protección	0	0,0%	2	9,5%	5	23,8%	14	66,7%	21	100,0%
Control de inventarios	0	0,0%	7	33,3%	14	66,7%	0	0,0%	21	100,0%

Fuente: cuestionario a colaboradores

Los resultados del estudio evidencian que los colaboradores del almacén, se encuentran de acuerdo en los aspectos del cumplimiento de su funcionalidad, porque la percepción promedio fue de 4 puntos, además con respecto al nivel de cumplimiento de la funcionalidad, se evidencia buen nivel de cumplimiento en los aspectos operativos del almacén, según el 66.7% de los encuestados; no obstante, sólo un trabajador, califica como bueno al proceso de recepción, mientras que el resto, lo considera regular o deficiente. El despacho de materiales también es

calificado como bueno o muy bueno por el 71.5%, mientras que el proceso de protección y el control de inventarios recibe dicha calificación por el 90.5% y 66.7%, respectivamente.

#### 4.2. Grado de cumplimiento en el proceso de recepción de materiales del almacén

**Tabla 3**

*Resultados de la guía de observación de los aspectos relacionados al proceso de recepción del almacén en la empresa agroindustrial*

Aspectos	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Los registros de ingreso se realizan dentro de las 48 horas de recepcionado el material.	0	0,0%	2	9,5%	14	66,7%	5	23,8%	21	100,0%
Las Unidades de transporte llegaron con personal para estiba	6	28,6%	0	0,0%	9	42,9%	6	28,6%	21	100,0%
Los productos están debidamente rotulados con su código SAP	0	0,0%	1	4,8%	12	57,1%	8	38,1%	21	100,0%
Los andamios y/o pasillos se encuentran rotulados con su número de ubicación	0	0,0%	3	14,3%	12	57,1%	6	28,6%	21	100,0%
Existe el layout de planta visible para todo el personal	0	0,0%	3	14,3%	13	61,9%	5	23,8%	21	100,0%
Los Vales de salida de almacén y PL de despacho (cuando aplique) cuentan con el Vº Bº de la persona que despacha y usuario que retira el producto del almacén	0	0,0%	0	0,0%	13	61,9%	8	38,1%	21	100,0%
Ubicar y sectorizar los materiales críticos y los sin rotación en una sola zona de almacenamiento.	0	0,0%	1	4,8%	15	71,4%	5	23,8%	21	100,0%
Las puertas de los almacenes se encuentran operativas y cerradas (no aplica al momento del despacho). Las parihuelas en las que se almacenan los materiales se encuentran en buen estado	0	0,0%	6	28,6%	8	38,1%	7	33,3%	21	100,0%
Se respeta la separación de 50 cm entre el material y las paredes de almacén	0	0,0%	1	4,8%	12	57,1%	8	38,1%	21	100,0%
Existe registro de inventarios con el Vº Bº de la persona que realiza el inventario y del responsable del almacén	0	0,0%	2	9,5%	12	57,1%	7	33,3%	21	100,0%
Existe stock de Reserva de los materiales Críticos	0	0,0%	6	28,6%	11	52,4%	4	19,0%	21	100,0%

Fuente: guía de observación

La guía de observación también deja en evidencia que la mayoría de los aspectos relacionados al proceso de recepción del almacén de la empresa agroindustrial. Así, se observa que el 90.5%, considera que los registros de ingreso se realizan dentro de las 48 horas de recepcionado el material, aunque solo el 71.5% considera que las unidades de transporte llegaron con personal para estiba; luego se encontró que el 95.2% considera que los productos están debidamente rotulados con su código SAP, el 85.7% está de acuerdo en que los andamios y/o pasillos se encuentran rotulados con su número de ubicación y una cifra igual indica que existe el layout de planta visible para todo el personal. El estudio muestra además que todos los trabajadores están de acuerdo en que los Vales de salida de almacén y PL de despacho (cuando aplique) cuentan con el V<sup>o</sup> B<sup>o</sup> de la persona que despacha y dele usuario que retira el producto del almacén; el 95.2% está de acuerdo en que en la empresa es posible ubicar y sectorizar los materiales críticos y los sin rotación en una sola zona de almacenamiento.

También se encontró que sólo el 71.4% de los investigados concuerda en que las puertas de los almacenes se encuentran operativas y cerradas (no aplica al momento del despacho) y que las parihuelas en las que se almacenan los materiales se encuentran en buen estado. Luego, el 95.2% considera que en el almacén se respeta la separación de 50 cm entre el material y las paredes y una cifra muy similar, 90.4%, refiere que existe registro de inventarios con el V<sup>o</sup> B<sup>o</sup> de la persona que realiza el inventario y del responsable del almacén. Finalmente, el estudio determinó que sólo el 71.4% considera que existe stock de Reserva de los materiales críticos.

**Tabla 4**

*Nivel en el que se encuentra el proceso de recepción del almacén en la empresa agroindustrial*

Nivel	Nº	%
Bueno	20	95,2%
Muy bueno	1	4,8%
Total	21	100,0%

Fuente: Guía de observación

En términos generales, el estudio da cuenta que el proceso de recepción del almacén en la empresa agroindustrial, es bueno, según se deduce de la opinión del 95.2%; solo un investigado, considera que dicho proceso es muy bueno.

**Interpretación:**

El proceso de recepción es la primera operación que se desarrolla en un almacén y tiene como objetivo asegurar que los materiales recibidos cumplan con las especificaciones y asegurar que se mantenga el flujo de los procesos sin alteraciones; un buen proceso de recepción asegura que las existencias físicas coincidan con los inventarios, además de la identificación de la materia prima o productos de mala calidad, reduciendo los sobrecostos que generan ingresar productos deteriorados y las inconformidades por parte de los clientes.

De acuerdo a los resultados de la guía de observación, en la empresa mayormente los registros de los ingresos se realizan dentro de las 48 horas de recepcionado el material, los productos están adecuadamente rotulados según su código SAP, al igual que los andamios y/o pasillos que además contienen su número de ubicación. El estudio también encontró que el layout de planta es visible para todo el personal, los vales de salida y el PL de despacho, cuenta con el Vº Bº de la persona que despacha y de la persona que retira el producto del almacén. En la empresa también se ubican y sectorizan los materiales críticos y los que no tienen mucha rotación, en una zona de almacenamiento.

Las puertas de los almacenes también se encuentran mayormente operativas y cerradas, al igual que las parihuelas en las que se almacenan los materiales que se encuentran en buen estado; sin embargo, hay una cifra importante cercana al 30%, que considera que no se cumplen dichos aspectos.

El estudio indica además que en la empresa se respeta la separación de 50 cm entre el material y las paredes del almacén y que existe un registro de inventarios con el Vº Bº de la persona que realiza el inventario y del responsable del almacén.

También se encontró que, si bien la mayoría considera que existe un stock de reserva de los materiales críticos, sin embargo, hay un grupo importante que opina lo contrario.

Si bien, en términos generales el proceso de recepción es bastante bueno, sin embargo, aún está lejos de ser óptimo, sobre todo, porque según un grupo importante de investigados, las unidades de transporte no siempre llegan con personal para la estiva, los andamios y/o pasillos no siempre se encuentran bien rotulados y tampoco existe un layout visible para todo el personal, a lo que se agrega que las puertas tampoco se encuentran operativas todo el tiempo y además no existe reserva de los materiales críticos en todo momento.

Se verifica que los materiales cumplen las características detalladas en la guía y/o orden de compra, donde la percepción de los trabajadores obtiene un puntaje de 4,2 superior al promedio; durante la recepción existen materiales observados, con el mismo puntaje y en el proceso se suscitó algún incidente que atente contra la integridad del personal con un puntaje de 3,5.

Por otro lado, el instrumento guía de observación también coincide al evidenciar que la mayoría de los aspectos de recepción se cumplen, por ello el nivel en que se encuentra dicho proceso es bueno según el 95,2% de los observados, pero se podría mejorar dado que el personal cada día se hace más talentoso, por ello se deben contar con el plan de mejora.

Objetivo 2: determinar el porcentaje de cumplimiento que existe en el proceso de despacho de materiales del almacén de la empresa agroindustrial, se tienen dos indicadores: unidades de transporte algunas sin personal para la estiba (puntaje de 3,5); y el indicador cumplen con el método FIFO, se obtuvo el puntaje de 4,2.

Se detecta que una debilidad es que las unidades de transporte no cuentan con personal para la estiba pues el puntaje es 3,5, éste es un indicador de mejora. Además, sólo el 42,9% de los encuestados indican que el despacho es bueno, por lo tanto, existe un 57,1%, lo que es otro indicador que se debería mejorar.

Objetivo 3: conocer cómo se realiza el proceso conservación de los materiales en el almacén de la empresa agroindustrial, se obtuvo puntaje en promedio mayor a 4, por lo que se deduce que en el almacén este proceso se realiza bien, pero se podría mejorar, dado que en el indicador: “existe reporte de materiales vencidos, deteriorados o de PT para desmedro”, el puntaje obtenido fue cercano al promedio, lo que se diagnostica como una debilidad, dado que significa capital inmovilizado que podría transformarse en obsoleto por el rápido avance de la tecnología.

Objetivo 4: identificar las características que tiene el proceso de protección de los materiales del almacén de la empresa agroindustrial, se identifica que el personal de seguridad es idóneo con un puntaje de 4.0 y los equipos de protección personal le permiten realizar su trabajo con eficiencia y confianza (puntaje 4,5), es decir en la empresa se trabaja con prevención dado que se reconocen los riesgos habituales en las tareas y en el almacenamiento, carga, descarga y manipulación de los productos.

Objetivo 5: conocer cómo se realiza el proceso de control de inventarios del almacén la empresa agroindustrial, se tiene que los inventarios semanales se realizan en la fecha indicada (puntaje 4,4); realiza el registro de los materiales en



el software respectivo (puntaje 4,1); conoce la codificación empleada en el almacén (puntaje 4,2); durante el proceso de inventarios se detectaron diferencias en algún artículo (puntaje 4,4); se tienen materiales sin rotación mayor a 3 meses (puntaje 4,2); y los materiales críticos se encuentran correctamente almacenados y ubicados en zonas especiales de acuerdo a su naturaleza (puntaje 4,2).

**Tabla 5**

*Características generales del personal del almacén la empresa Agroindustrial*

Características		Nº	%
Género	Masculino	20	95,2%
	Femenino	1	4,8%
Total		21	100,0%
Edad	De 24 a 30 años	10	47,6%
	De 30 a 34 años	4	19,0%
	De 35 a 39 años	5	23,8%
	De 40 años a más	2	9,5%
Total		21	100,0%
Estado civil	Soltero	9	42,9%
	Casado	12	57,1%
Total		21	100,0%
Ocupación	Jefe de almacenamiento	1	4,8%
	Operario	19	90,5%
	Asistente	1	4,8%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados del estudio indican que casi la totalidad de los colaboradores del almacén, 95.2%, son de sexo masculino; solo se encontró una colaboradora. En cuanto a la edad, el estudio muestra que el 47.6% tienen menos de 24 a 30 años, mientras que el 19% tienen de 30 a 34 años, el 23.8% tienen de 35 a 39 años y el 9.5% restante tienen de 40 años a más. Con relación al estado civil, el estudio indica que el 42.9% del personal es soltero y el 57.1% son casados. El estudio indica además que el 90.5% de los colaboradores son operarios, uno es el jefe de almacenamiento y otro es asistente.

## V. DISCUSIÓN

Considerando el objetivo 1: conocer el grado de cumplimiento en el proceso de recepción de materiales del almacén de la empresa agroindustrial, se ha obtenido como resultado de la observación que existe una calificación de buena por el 95,2% de los observados, lo que se reafirma con los resultados del cuestionario que señala que en el proceso de recepción los indicadores: “los materiales cumplen las características detalladas en la guía / orden de compra” y “durante la recepción existen materiales observados (deteriorados)”, lo que significa que el responsable de la recepción está cumpliendo correctamente su trabajo pues tiene la capacidad para detectar productos deteriorados y separarlos para proceder con el reclamo respectivo al transportista o responsable.

En el flujo de entrada de productos, corresponde a todas las actividades operativas vinculadas con el proceso de recepción de mercaderías bien sean productos de fábrica, proveedores o traspasos del stock de otro almacén. Así mismo, se incluyen las devoluciones de venta o proceso de retorno de materiales en general.

Por otro lado, Tarrillo (2016) señaló que cuando el proceso de recepción no se rige por el cumplimiento de la documentación y cantidades, el almacén tendría problemas que afectarían su productividad. ESAN (2016) indicó que la gestión de inventarios y de almacén tiene un impacto positivo, en todos los procesos que se realizan en la empresa, ya que permite mayor generación de recursos financieros que se podrían emplear en aprovechar oportunidades al destinarlos a la adquisición de activos. Por ello, se debe evitar algún incidente que atente contra la integridad del personal.

Objetivo 2: determinar el porcentaje de cumplimiento que existe en el proceso de despacho de materiales del almacén de la empresa, se tiene que se garantiza que los despachos se realizan de acuerdo al orden de los pedidos con la técnica FIFO, sin embargo, existen ciertos problemas relacionados a que no

siempre las unidades de transporte tienen personal para la estiba. Evidenciándose que sólo el 42,9% de los casos observados manifiestan que es muy buena la funcionalidad de despacho; mientras que el 28,6% indica que es buena y el 28,5% que es regular y deficiente.

De la Cruz & Lora (2014) señalan que la impuntualidad en la cadena logística es un problema que debe ser priorizado. Por todo ello, se debe coordinar con los transportistas para que siempre dispongan de estibadores entrenados para evitar las paralizaciones en el flujo. Wong (2016) observa un estancamiento en la competitividad de la gestión de la cadena de suministro.

Además, en Perú, el sector logístico, registra un crecimiento entre 10 y 15% en los últimos años, por ello es indispensable cambiar para aprovechar estas oportunidades, al eliminar dicho problema. Además, el cumplimiento en el despacho también está vinculado con la correcta codificación de las zonas del almacén, los estantes, los pasillos y la mercadería. Esta codificación debe ser conocida por el personal que labora en el almacén.

Objetivo 3: conocer cómo se realiza el proceso conservación de los materiales en el almacén de la empresa agroindustrial. En el proceso de conservación, el estudio evidencia que se cumple adecuadamente con ello, las órdenes de salida registran el V<sup>o</sup> B<sup>o</sup> del personal de despacho y del que retira el producto. El personal recibe capacitación sobre conservación, manipulación y mantenimiento del material guardado, además son registrados y reportados.

Existen reportes de material vencido, deteriorado o de PT para desmedro con un puntaje de 3.9, lo que se diagnostica como una debilidad, pues se debe evitar incurrir en acciones que perjudiquen a los productos almacenados como evitar que los materiales lleguen a la fecha de vencimiento o tener PT para desmedro. Lo que coincide con ESAN (2016) quien indica que se debe realizar compras planificadas, evitando de esta forma excesos de stock y disminuir el desperdicio, por lo tanto, mayor productividad y la empresa incrementa el nivel de competitividad.

Objetivo 4: identificar las características que tiene el proceso de protección de los materiales del almacén de la empresa agroindustrial, se tiene que los resultados de la encuesta aplicada evidencian que el personal es idóneo y emplean los implementos de protección personal que exige la tarea, lo que es percibido por los trabajadores con un promedio superior a 4. Además, el 90,5% del personal lo califica como buena o muy buena.

En la observación se detectó que el 95.2% respetan la separación de 50 cm entre el material y las paredes. Gonzáles (2017) identificó la necesidad de dividir internamente los almacenes para su mejor administración. Ballou (2004), indica que son importantes las buenas prácticas en el almacén para lograr su productividad y por tanto competitividad empresarial, por ello se debe formar al trabajador para que realice su trabajo cumpliendo con el uso correcto de los equipos de protección individual, con el manejo de materiales de forma correcta.

Objetivo 5: conocer cómo se realiza el proceso de control de inventarios del almacén la empresa agroindustrial, se tiene que la empresa realiza inventarios semanalmente cumpliendo con lo programado y registra el flujo de materiales con el software respectivo; el personal conoce la codificación y los materiales críticos se encuentran correctamente almacenados y ubicados en zonas especiales de acuerdo a su naturaleza; no obstante, durante el proceso de inventario se detectaron diferencias en algún artículo y se mantienen materiales sin rotación mayor a 3 meses.

Estos aspectos pueden afectar la eficiencia del almacén e incurrir en costos innecesarios. Anaya (2015) indica que el control determina la cantidad de materiales que existen en el almacén por cada producto. Escudero (2014) señala que se debe calcular la frecuencia y cantidad de acuerdo a la demanda, para generar el mínimo costo de almacenamiento.

Además, CEDOL (2019) define que los inventarios pueden significar un costo anual que oscila entre 20 y 40% de su valor, por ello la empresa debe practicar recuentos periódicos, a fin de evitar material sin rotación o con lenta rotación, para

lo cual deberá coordinar con las áreas respectivas e impulsar la rotación de dichos productos.

Por todo lo expuesto se llega a identificar que el grado de cumplimiento en la funcionalidad del almacén de la empresa agroindustrial es alto, calificado por el 66,7% de los encuestados, lo que deberá impulsar a sus miembros a la mejora continua a fin de mantener la competitividad de la empresa.

Erasti (2011) indicó que la gestión de almacenes permite optimizar los recursos del almacén en función del espacio y el tipo producto, por lo tanto rentabilidad para la empresa, al lograr que los materiales recibidos se encuentren guardados en forma ordenada para mantener su calidad evitando pérdidas y deterioros, facilitado el manipuleo al surtir un pedido, además las personas, lograr realizar sus actividades sin desperdiciar energías en vano, lo que incrementa la motivación y el clima laboral, generando una imagen positiva.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se evidencia alto cumplimiento en el proceso de recepción de materiales del almacén de la empresa agroindustrial, lo que significa que el personal cumple con el registro de los materiales que ingresan y/o se despachan.
2. Se determina bajo porcentaje de cumplimiento en el proceso de despacho de materiales del almacén de la empresa investigada, deficiencia que se debería eliminar.
3. El proceso conservación de los materiales en el almacén la empresa agroindustrial se realiza según lo programado, lo que es importante porque se guarda el material en las condiciones apropiadas para mantener su calidad.
4. El proceso de protección de los materiales del almacén en la empresa agroindustrial investigada se caracteriza por presencia de personal idóneo que emplea los equipos de protección personal correctamente, lo que contribuye con la efectividad de sus procesos.
5. El proceso de control de inventarios del almacén de la empresa agroindustrial investigada se realiza según lo programado, pero es necesario eliminar las deficiencias detectadas en el proceso.
6. El grado de cumplimiento de la funcionalidad del almacén de la empresa agroindustrial es alto, lo que contribuye con la cadena de valor empresarial.

## VII. RECOMENDACIONES

1. El grado de cumplimiento en el proceso de recepción de materiales del almacén de la empresa agroindustrial es alto, además, se deben elaborar planes de mejora continua porque el personal diariamente adquiere mayor experiencia. Además, la recepción correcta permite mantener el flujo del proceso sin alteraciones, reduciendo los sobrecostos que genera el ingreso de productos deteriorados y la inconformidad por parte del cliente.
2. En el proceso de despacho de materiales del almacén de la empresa agroindustrial para evitar la paralización, contratar unidades de transporte con personal entrenado para realizar la estiba a fin de impedir las esperas de los transportistas. Además, los materiales despachados deberán contar con el embalaje apropiado a su naturaleza y al medio de transporte.
3. A fin de incrementar la efectividad del almacén, el proceso conservación de materiales debe informar sobre los PT cuya tasa de rotación es baja, de esta forma se conseguirá liberar espacio e incrementar la liquidez de la empresa para destinarla a nuevas inversiones. Además, con el paso del tiempo dichos productos se convertirán en obsoletos, ocasionando que su costo con el paso de tiempo se incremente. Para evitarlos, se recomienda elaborar pronósticos efectivos.
4. El personal debe participar en charlas de concientización para afianzar más la importancia del correcto uso del equipo de protección personal, charlas que podrían ser impartidas por los proveedores de los equipos de protección personal. Además, se debe formar al personal de manera preventiva, es necesario que se organicen reuniones para compartir experiencias y analizar los incidentes con el fin de evaluar los riesgos que atentan contra la integridad del personal y la seguridad de los materiales.
5. En el proceso de control de inventarios del almacén, realizar seguimiento a la trazabilidad para evitar diferencias en algún artículo, de esta forma proporcionar información confiable a los clientes internos para una efectiva

toma de decisiones. Incorporar tecnología para efectivizar la función de control de esta forma se minimizan las pérdidas, se logra reducir los costos e incrementar la utilidad.



## REFERENCIAS

- Anaya, J. (2015). *Logística integral. La gestión operativa de la empresa*. (5ª ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro* (5a. ed.). México: Person Educación de México, S.A. de C.V.
- CEDOL (2019). *Innovación en la Gestión de los Talentos Logísticos*. Buenos Aires: Editor: Cámara Empresaria de Operadores Logísticos
- De la Cruz, C. y Lora, L. (2014). *Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa molinera tropical*. Para optar el grado de Magíster en Supply Chain Management, Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- ESAN (2016). *Gestión de inventarios y almacenes*. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes/>
- Escudero, J. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Errasti, A. (2011). *Logística de almacenaje*. España: Pirámide.
- Gonzales, L. (2017). *Gestión de inventarios y control interno*. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura. Recuperada de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3119>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Editorial McGraw-Hill Education.
- Hernández, A., Ramos, M. Placencia, B., Indacochea, B. I. Quimis, A. Moreno, L. (2018) *Metodología de la Investigación científica*. Alicante: Editorial área de innovación y desarrollo, S.L.
- Kerevenant, A. (2016). Modelo de proceso para la evaluación y Selección de soluciones software de Gestión logística. (Tesis de posgrado). Universidad

Tecnológica Nacional de Buenos Aires. Recuperada de:  
[https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&biw=1280&bih=686&ei=DeTuXKHZFozl5gLrqJHYCg&q=tesis+internacional+2017+log%C3%ADstico&oq=tesis+internacional+2017+log%C3%ADstico&gs\\_l=psy-ab.3...5130.13057..14875...0.0..0.263.3888.0j23j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i8i30.my35cm4v8Ms](https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&biw=1280&bih=686&ei=DeTuXKHZFozl5gLrqJHYCg&q=tesis+internacional+2017+log%C3%ADstico&oq=tesis+internacional+2017+log%C3%ADstico&gs_l=psy-ab.3...5130.13057..14875...0.0..0.263.3888.0j23j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i8i30.my35cm4v8Ms)

Sierra, J., Guzmán, M. García, F. (2015). Administración de almacenes y control de inventarios. Eumed.net. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>

Tarrillo J. (2016). Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el hotel Casa Andina Piura, año 2016. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7953>

Vara H., A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos*. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. 451 p.

Wong (2016). Sector logístico crece hasta 15% anual pero no mejora en eficiencia, según GS1 Perú. Lima: Editorial Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sector-logistico-crece-15-anual-mejora-eficiencia-gs1-peru-121509>

# **ANEXOS**

**Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables**

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</b>						
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica / instrumento</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>FUNCIONALIDAD DEL ALMACÉN</b>	Comprende la ejecución de procesos básicos como: recepción y despacho, custodia, protección y control, las que se deben realizar efectivamente (Sierra, Guzmán y García, 2010).	<b>Recepción de materiales</b>	La dimensión “recepción de materiales” se medirá con sus indicadores: “cumplimiento de características de materiales, calidad de materiales, puntualidad en el registro e incidentes contra integridad del personal con técnicas (encuesta y observación) e instrumentos (cuestionario y check list) con escala ordinal.	Cumplimiento de características de materiales detalladas	Encuesta / cuestionario	Ordinal
				Calidad de materiales	Encuesta / cuestionario	Ordinal
				Puntualidad en el registro	Observación / check list	Ordinal
				Incidentes contra integridad del personal	Encuesta / cuestionario	Ordinal
		<b>Despacho de materiales</b>	La dimensión “despacho de materiales” se medirá con sus indicadores: “unidades de transporte con personal para estiba, cumplimiento con FIFO” con la técnica encuesta y su instrumento cuestionario de escala ordinal.	Unidades de transporte con personal para estiba	Encuesta / cuestionario	Ordinal
				Cumplimiento con FIFO	Encuesta / cuestionario	Ordinal
		<b>Custodia o conservación</b>	La dimensión “conservación” se medirá con sus indicadores: “productos rotulados con código SAP, andamios y pasillos codificados, vales de salida con autorización, ubicación de materiales críticos y sin rotación, estado de	Productos rotulados con código SAP	Observación / check list	Ordinal
				Andamios y pasillos codificados	Observación / check list	Ordinal
				Vales de salida con autorización	Observación / check list	Ordinal

		herramientas y equipos, reporte de materiales vencidos” con técnicas (encuesta y observación) e instrumentos (cuestionario y check list) con escala ordinal.	Ubicación de materiales críticos y sin rotación	Observación / check list	Ordinal
			Estado de herramientas y equipos	Observación / check list	Ordinal
			Reporte de materiales vencidos	Encuesta / cuestionario	Ordinal
	<b>Protección</b>	La dimensión “protección” se medirá con sus indicadores: “respeto a normas de almacenaje, EPP permiten realizar trabajo con eficiencia y confianza” con técnicas (encuesta y observación) e instrumentos (cuestionario y check list) con escala ordinal.	Respeto a normas de almacenaje	Observación / check list	Ordinal
			EPP permiten realizar trabajo con eficiencia y confianza	Encuesta / cuestionario	Ordinal
	<b>Control</b>	La dimensión “control” se medirá con sus indicadores: “inventarios semanales, registro de inventario autorizado, material sin rotación, diferencias en los inventarios, stock de materiales críticos” con técnicas (encuesta y observación) e instrumentos (cuestionario y check list) con escala ordinal	Inventarios semanales	Encuesta / cuestionario Observación / check list	Ordinal
			Registro de inventario autorizado	Observación / check list	Ordinal
			Material sin rotación	Encuesta / cuestionario Observación / check list	Ordinal
			Diferencias en los inventarios	Encuesta / cuestionario Observación / check list	Ordinal
			Stock de materiales críticos	Observación / check list	Ordinal

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Metodología	
Análisis del grado de cumplimiento de la funcionalidad del almacén en una empresa agroindustrial, Sullana 2019	<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo General:</b>	No experimental Transversal Descriptiva Aplicada  Enfoque Mixto  Población: 21 trabajadores  Muestra: 21 trabajadores  Técnica: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario Check list  Análisis de análisis de datos: Excel	
	¿Cuál es el grado de cumplimiento en la funcionalidad del almacén de una empresa agroindustrial de Sullana en el año 2019?	Determinar el grado de cumplimiento en la funcionalidad del almacén de una empresa agroindustrial de Sullana en el año 2019		
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		
	¿Cuál es el grado de cumplimiento en el proceso de recepción de materiales del almacén?  ¿Qué porcentaje de cumplimiento existe en el proceso de despacho de materiales de la empresa agroindustrial?  ¿Cómo se realiza el proceso conservación de los materiales en el almacén?  ¿Qué características tiene el proceso de protección de los materiales del almacén?	Determinar el grado de cumplimiento en el proceso de recepción de materiales del almacén de una empresa  Determinar el porcentaje de cumplimiento que existe en el proceso de despacho de materiales del almacén  Conocer cómo se realiza el proceso conservación de los materiales en el almacén  Identificar las características que tiene el proceso de protección de los materiales del almacén		
	¿Cómo se realiza el control de inventarios del almacén?	Conocer cómo se realiza el proceso de control de inventarios del almacén		

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



#### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buen día señor (a), soy estudiante del X ciclo de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo y estoy realizando una investigación, es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de ante mano por su tiempo.

DATOS ESPECIFICOS		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
ITEMS		5	4	3	2	1
1	<b>PROCESO DE RECEPCIÓN:</b> Los Materiales cumplen las características detalladas en la guía y/o Orden de Compra.					
2	Durante la recepción existen Materiales observados (deteriorados).					
3	En el proceso de recepción se suscitó algún incidente que atente contra la integridad del Personal.					
4	<b>DESPACHO DE MATERIALES:</b> Las Unidades de transporte llegaron con personal para estiba					
5	Se respeta el despacho por FIFO.					
6	<b>CONSERVACIÓN:</b> Los Vales de salida de almacén y PL de despacho (cuando aplique) cuentan con el V <sup>o</sup> B <sup>o</sup> de la persona que despacha y usuario que retira el producto del almacén					
7	Recibe capacitación sobre la conservación, manipulación y mantenimiento de los materiales guardados					
8	Existe reporte de materiales Vencidos, deteriorados o de PT para desmedro.					
9	<b>PROCESO DE PROTECCIÓN:</b> El personal de seguridad es idóneo					
10	Los equipos de protección personal le permiten realizar su trabajo con eficiencia y confianza					

DATOS ESPECIFICOS		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
ITEMS		5	4	3	2	1
11	<b>CONTROL DE INVENTARIOS:</b> Los inventarios semanales se realizan en la fecha indicada					
12	Realiza el registro de los materiales en el software respectivo					
13	Conoce la codificación empleada en el almacén					
14	Durante el proceso de inventarios se detectaron diferencias en algún artículo					
15	Se tienen materiales sin rotación mayor a 3 meses					
16	Los materiales críticos se encuentran correctamente almacenados y ubicados en zonas especiales de acuerdo a su naturaleza					
<b>DATOS GENERALES</b>						
1.Edad : _____ 3. Estado civil : _____ 5. Estudios técnicos _____						
2.Sexo : _____ 4. Ocupación: _____ 6. Estudios superiores _____						
Fecha: _____						



#### Anexo 4. Instrumento de recojo datos: check list

CHECK LIST					
<b>FECHA:</b>					
<b>DESCRIPCION:</b>		<b>ALMACÉN .....</b>			
<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>		M (0)	R (1)	B (2)	MB (3)
1	<b>PROCESO DE RECEPCIÓN</b>	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
	Los registros de ingreso se realizan dentro de las 48 horas de recepcionado el material.				
<b>CHECK LIST: CONSERVACIÓN</b>		M (0)	R (1)	B (2)	MB (3)
2	Los productos están debidamente rotulados con su código SAP	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
3	Los andamios y/o pasillos se encuentran rotulados con su número de ubicación	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
4	Los Vales de salida de almacén y PL de despacho (cuando aplique) cuentan con el VºBº de la persona que despacha y usuario que retira el producto del almacén	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
5	Ubicar y sectorizar los materiales críticos y los sin rotación en una sola zona de almacenamiento.	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
6	Las puertas de los almacenes se encuentran operativas y cerradas (no aplica al momento del despacho)	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
7	Las parihuelas en las que se almacenan los materiales se encuentran en buen estado	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
<b>CHECK LIST: PROTECCIÓN</b>		M (0)	R (1)	B (2)	MB (3)
8	Se respeta la separación de 50 cm entre el material y las paredes de almacén	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
		Hay más de 05	Hay de 03-05 casos	Hay menos de 03 casos	Todo es conforme

CHECK LIST: CONTROL DE INVENTARIOS		casos no conformes	no conformes	no conformes	
9	Existe stock de Reserva de los materiales Críticos	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme

CHECK LIST: CONTROL DE INVENTARIOS		M (0)	R (1)	B (2)	MB (3)
10	Los inventarios semanales se realizan en la fecha indicada	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
11	Existe registro de inventarios con el VºBº de la persona que realiza el inventario y del responsable del almacén	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
12	Durante el proceso de inventarios se detectaron diferencias en algún artículo	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
13	Se tienen materiales sin rotación mayor a 3 meses	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme
14	Existe stock de Reserva de los materiales Críticos	Hay más de 05 casos no conformes	Hay de 03-05 casos no conformes	Hay menos de 03 casos no conformes	Todo es conforme

## Anexo 5. Validaciones de instrumentos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctoren Ciencias Administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario y Check List

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios  
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

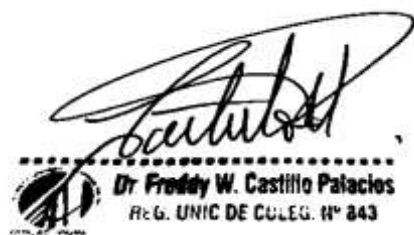
**“Análisis del grado de cumplimiento de la funcionalidad del almacén en una empresa agroindustrial,  
Sullana 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO Y CHECK LIST**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																			95		

	dimensiones del tema de la investigación																			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		95	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		95	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		95	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.  
Piura, 26 de setiembre del 2019.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
DNI: 02842237  
Teléfono: 969584019  
E-mail: [fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe)

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nelisa Rodríguez de Peña con DNI N° 02872139 Dra.  
 en ADMINISTRACIÓN  
 N° ANR/COP ....., de profesión ADMINISTRACIÓN  
 desempeñándome actualmente como Docente  
 en ADMINISTRACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de setiembre del Dos mil Veintiuno.



Lic. Adm. Nelisa T. Rodríguez de Peña  
 REG. UNIC. DE CO. N° 5460

Dra. : Nelisa Rodríguez de Peña  
 DNI : 02872139  
 Especialidad : ADMINISTRACIÓN  
 E-mail : nelly\_rodriguez@uotv.ucv.edu.pe

**“Análisis del grado de cumplimiento de la funcionalidad del almacén en una empresa agroindustrial,  
Sullana 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO Y CHECK LIST**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																✓					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																✓					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			✓		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			✓		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																✓					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																✓					



7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																						✓																
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																							✓															
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																							✓															

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, a los 26 días del mes de setiembre del 2019.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Nelida Rodríguez de Peña*  
DRA. NELIDA RODRIGUEZ DE PENÄ  
Maestra enplaneamiento de estudios

Dra.: *Nelida Rodríguez de Peña*

DNI: *02872139*

Teléfono: *769643244*

E-mail: *nelly\_rodri@hotmail.com*

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Omar José Paiva Peñaloza con DNI N° 02383872 Mgr.  
 en Gestión Pública  
 N° ANR/COP ..... de profesión Administración  
 desempeñándome actualmente como docente  
 en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de setiembre del Dos mil diecinueve.

 Lic. Cs. Adm. Omar J. Paiva Peñaloza  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 31155

Mgr. : Omar José Paiva Peñaloza  
 DNI : 02383872  
 Especialidad : Administración  
 E-mail : omarjose76@hotmail.com

**“Análisis del grado de cumplimiento de la funcionalidad del almacén en una empresa agroindustrial,  
Sullana 2019”**

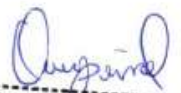

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO Y CHECK LIST**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																✓					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																✓					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			✓		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			✓		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																✓					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																✓					

7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación														✓					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores														✓					
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación														✓					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, a los 26 días del mes de setiembre del 2019.

  
 Mgtr: Omar José Poiva Penaloza  
 DNI: 02883872  
 Lic. Cc. Adm. Omar J. Poiva Penaloza  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 31188  
 Teléfono: 956543065  
 E-mail: [omarjosi76@hotmail.com](mailto:omarjosi76@hotmail.com)