



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA
Los Procesos de Gestión de Almacenes en Tiendas Ripley
Chimbote, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Alvarez Villafana, Max Abel (ORCID: 0000-0001-8485-2398)

ASESOR:

MAG. Casusol Morales, David Omar Fernando (ORCID: 0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios quien bendice mi camino y la de mi familia.

A mis padres por los valores y por brindarme su apoyo incondicional en cada decisión que tome en mi vida.

Muy especialmente a mi hijo quien es el motor y fortaleza para seguir adelante.

Max Abel Alvarez Villafana

Agradecimiento

Agradecer a Dios mi señor que siempre está con nosotros y que me permitió seguir adelante.

Asi mismo a la Universidad Cesar Vallejo sede Chimbote por permitirme estudiar mi grado de maestro en su prestigiosa casa de estudios

También a los docentes y compañeros por ser parte de un gran grupo de estudios ya que sin su apoyo y conocimiento no hubiera sido posible elaborar este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Poblacion, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Cumplimiento del proceso de recepción de mercaderías en los almacenes de la tienda Ripley Chimbote, 2021.	20
Tabla 2	Valorar la capacidad de almacenamiento y la rotación de productos en la gestión de almacenes de la tienda Ripley Chimbote, 2021.	21
Tabla 3	Valoración de los registros de control y mercaderías en la gestión de almacenes en la tienda Ripley Chimbote, 2021.	22
Tabla 4	Valoración de la seguridad de la mercadería y del personal en la gestión de almacenes en la tienda Ripley Chimbote, 2021.	23
Tabla 5	Cumplimiento del proceso de distribución en la gestión de almacenes en la tienda Ripley Chimbote, 2021.	24
Tabla 6	Cumplimiento de los procesos en conjunto de la gestión de almacenes de la tienda Ripley Chimbote, 2021.	25
Tabla 7	Procesos realizados en la gestión de almacenes de la tienda Ripley Chimbote, 2021.	26

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como línea de investigación las gerencias funcionales y de objetivo general: diagnosticar los procesos de la gestión de almacenes por un periodo de 3 semanas en la Tienda Ripley Chimbote, 2021. La investigación tuvo un diseño no experimental, transversal, descriptivo. La población fue toda el área de almacenes y la muestra fue cada uno de los procesos desarrollados y estudiados, se utilizó el instrumento de Check List estructurado con 45 preguntas: 7 preguntas en el proceso de recepción de mercadería, 6 preguntas sobre el proceso de almacenamiento, 6 preguntas sobre el proceso de control, 11 preguntas sobre el proceso de seguridad, 6 preguntas sobre el proceso de distribución, 9 preguntas sobre los procesos en conjunto. Llegando a los siguientes resultados: 37 características fueron realizadas con si cumple teniendo un 81.48% y 8 características no realizadas que no cumplen teniendo un 18.52% dándonos un resultado de regular según nuestro instrumento, llegando a las siguientes conclusiones: el mayor problema es el proceso de almacenamiento por la falta de capacidad y tamaño para la mercadería que se recibe, esto ocasiona pérdidas de productos, deterioro de mercadería, falta de control, siendo estos los más deficientes.

Palabras Clave: Cumplimiento, Procesos de gestión de almacenes, Tiendas, Valoración.

ABSTRACT

The present research work had as a line of research the functional and general objective management: diagnose the processes of warehouse management for a period of 3 weeks in the Ripley Chimbote Store, 2021. The research had a non-experimental, cross-sectional design, descriptive. The population was the entire warehouse area and the sample was each of the processes developed and studied, the structured Check List instrument was used with 45 questions: 7 questions on the merchandise reception process, 6 questions on the storage process, 6 questions about the control process, 11 questions about the security process, 6 questions about the distribution process, 9 questions about the processes as a whole. Reaching the following results: 37 characteristics were made with if it complies with 81.48% and 8 unrealized characteristics that do not comply with 18.52%, giving us a regular result according to our instrument, reaching the following conclusions: the biggest problem is the process storage due to the lack of capacity and size for the goods received, this causes loss of products, deterioration of goods, lack of control, these being the most deficient.

Keywords: Compliance, Warehouse management processes, Stores, Valuation.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de almacén rápidamente se asocia con un espacio físico donde se almacena o guardan bienes, estos se encuentran en distintos lugares desde los hogares hasta las empresas importadoras, exportadoras, transportistas, comerciantes etc. en la mayoría de los negocios se cuenta con un almacén. Históricamente se puede apreciar que en las antiguas culturas tenían almacenes de granos y alimentos, los cuales eran usados para su consumo durante todo el año. No obstante, estos han ido evolucionando a través del tiempo donde sus funciones se centran en que la mercadería no se pierda, no se malogre, y pueda ser usada en la época de necesidad, los almacenes son parte importante de las empresas; Noega Systems (2019) señala en su artículo la evolución, trascendencia e importancia de los almacenes para las empresas, que paso de ser un espacio tranquilo sin mucho tránsito ni funcionamiento a un espacio con gran movimiento y funcionalidad sobre el negocio y la buena imagen de la empresa, donde no había mucho control del inventarios, ni supervisión de la rotación de la mercadería, como en la actualidad, tres son los ejes que han girado a la evolución y la importancia del almacén para las empresas: mejor servicio a los clientes, dado por el comercio físico y electrónico, por lo que los almacenes deben dar abasto a los pedidos y en los tiempos establecidos, aumento de productividad, si hay mayor rotación y trabajo esto hace que los costos se incrementen y se debe de mantener el porcentaje de costo por producto, mayor número de referencias, en la actualidad hay mayor número de productos y las fechas de caducidad son más cortas.

En el ámbito internacional, se puede citar a Amazon que es uno de los comercios más grandes del mundo, esto indica que por su rubro utiliza grandes almacenes y su gestión de almacenes es automatizada. De acuerdo con Moya (2016) en su publicación Gestión de almacenes automatizadas describe cómo es posible que Amazon pueda atender a todas partes del mundo cumpliendo con los días establecidos y casi sin reportar perdidas de mercadería, sus almacenes son grandes al menos el de Boston en los Estados Unidos (EEUU) mide 25,000.00 metros cuadrados es decir tiene el equivalente de 54 campos de fútbol y han diseñado calles para su robots que son los que seleccionan la mercadería y por

los sensores que tienen pueden transitar libremente, los artículos no son seleccionados por marcas, similitud, ni categoría, ni etiquetas, más bien son repartidos en distintos puntos según los espacios vacíos que se generen y esto hace que los artículos de los costados sean distintos y no se confundan a la hora de escoger el pedido, Amazon indica que un empleado podría caminar hasta 1.2 kilómetros buscando los pedidos, pero con su potente software Quiet Logistics de etiquetado y geo localización sabe cuándo y cuantos se mueven, uno de los secretos para llegar a tiempo es que los almacenes están junto a los aeropuertos esto para ganar tiempo en la distribución e indican que sus robots han reducido el tiempo de 90 minutos a 15 minutos en el proceso de selección del producto.

Por su parte, el artículo el diario el Comercio (2016) titulado: tres países de la región lideran la inversión en gestión de almacenes refieren que los centros de distribución deben de tener una ubicación estratégica debido a que es importante para el proceso logístico eficiente, que la industria del retail está cambiando y creciendo de una forma rápida y la distribución es vital para su desarrollo, el comercio electrónico quien exige proceso de almacenamiento eficientes con grandes espacios, seguros y controlados, para mantener un buen stock, entrega rápida, al menor costo posible. Por ello, Chile, México y Brasil ya están invirtiendo en la tecnología y los mejores WMS (Sistemas de Gestión de Almacenes) en equipos de ruteo, clasificación, de productos. Los retail sudamericanos están poniendo énfasis debido a que esto les facilita una mejor gestión de inventarios, contabilidad financiera, flujo de caja, gestión de ventas.

Según Perú Retail (2018) en su artículo llamado ¿Qué debemos tener en cuenta en la gestión de almacenes? Jesús Majem, docente invitado en la maestría en Supply Chain Manegemet de ESAN indico que en el Perú las empresas que mejor manejan la automatización de almacenes son: Arca Continental Lindley distribuidor de Coca Cola Company e Inkafarma en el sector farmacéutico, ellos manejan la implantación y sistemas de equipos informáticos y eso les permite menos errores de envío y tener todos los productos controlados aporta bastante a la productividad debido a que el personal sabe en todo momento lo que tiene que hacer, tener las ubicaciones controladas, así como un óptimo stock, minimizando las pérdidas y estrictos controles en los almacenes.

Inlog (2019) quien toma como fuente a Perú Retail en una publicación llamada: La Tecnología está Cambiando el Mundo de la Logística en Forma Espectacular, Eduardo Gonzales de Boada Halcón director de supermercados Peruanos (Plaza Veá, Vivanda, Ecomax, Mass) indica que el comercio retail es una industria con bastante expectativa para los próximos años no obstante se debería contar con una buena gestión de almacenes con una plataforma tecnológica que este a la altura de estas expectativas que garantice los productos a tiempo, controle el Stock, y cuide los costos de distribución, señala que la tecnología está modernizando el mundo de la logística y los programas de gestión de almacenes WMS (sistemas de gestión de almacén) hacen que hoy en día el control pueda hacerse al mínimo detalle, teniendo en cuenta que en el Perú hay mucha descentralización de tiendas en las provincias y que están alejadas hasta en 40 horas de la capital y las vías de accesos no están en buenas condiciones eso ocasiona retrasos y hace que los costos se eleven.

En el ámbito local específicamente en la Región Ancash, Provincia del Santa en la ciudad de Chimbote existen ya hace varios años las tiendas por departamentos o tiendas Retail como: Ripley, Saga Falabella, Sodimac, Totus, Plaza Veá, Promart, Metro, establecimientos que vienen con una estructura de trabajo desde la central Lima y ninguna destaca en la gestión de almacenes, debido a que es notable que los productos sobrepasan la capacidad de los almacenes con los que cuentan, por ello la mercadería esta amontonada en los pasadizos, escaleras. Así mismo los almacenes rebalsan hasta sus puertas y sus alrededores, esto ocasiona que los productos se deterioren, se tarden bastante para ubicar algún producto o pedido de compra, no cuentan con espacios limpios y acondicionados y suficientemente amplios, no llevan un control estricto en la mercadería, para que el público transite dentro de las tiendas es difícil y más esta coyuntura de pandemia hizo que su zona de tránsito sea cada vez más angosta y si son épocas de campaña las tiendas están colmadas de mercadería, a pesar de tener llamadas de atención y multas por parte de Defensa Civil, Indeci, la Municipalidad de Chimbote etc. A ello se suma las pérdidas de mercadería que tienen en sus almacenes por falta de controles ya sea, por el mismo personal, deterioro y otros, es por ello la importancia de esta investigación para poder conocer como son los

proceso en la gestión de almacenes que se vienen realizando en la Tienda Ripley Chimbote, ante esta situación planteada se realiza la siguiente interrogante:

¿Cómo se realizan los procesos de gestión de almacenes de la Tienda Ripley Chimbote, 2021?

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: diagnosticar los procesos de la gestión de almacenes por un periodo de 3 semanas en la Tienda Ripley Chimbote, 2021, y los objetivos específicos son: evaluar el cumplimiento del proceso de la recepción de mercaderías por un periodo de 3 semanas en el almacén de la Tienda Ripley Chimbote, valorar la capacidad de almacenamiento y la rotación de productos en un periodo de 3 semanas en el almacén de la tienda Ripley Chimbote, valorar los registros de control de mercaderías y existencias en un periodo de 3 semanas en el almacén de Tienda Ripley Chimbote, valorar la seguridad de la mercadería y del personal que trabaja en el almacén por un periodo de 3 semanas de la Tienda Ripley Chimbote, evaluar el cumplimiento del proceso de la distribución de la mercadería por un periodo de 3 semanas en el almacén de la Tienda Ripley Chimbote, evaluar el cumplimiento de los procesos en conjunto de la gestión de almacenes por un periodo de 3 semanas en el almacén de la Tienda Ripley Chimbote,2021.

Así mismo el trabajo de investigación se justifica ya que nos permitirá conocer, analizar, y estudiar los diferentes procesos de la gestión de almacenes que se realiza en la Tienda Ripley Chimbote, 2021, también se Justifica la investigación por cada dimensión porque permitirá conocer analizar y estudiar la recepción de mercaderías, el almacenamiento, el control, la seguridad, y la distribución que se realiza en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote, 2021. Ripley mueve una gran cantidad y variedad de productos y mercaderías como ropa, calzado, electrodomésticos, tecnología, deco, juguetes etc. esto hace que tengan bastante rotación y tránsito en sus almacenes más que todo en épocas de campaña, y es importante este conocimiento con la que se beneficiaría la población estudiantil, y tendrá como referencia esta investigación, para trabajos o experiencias futuras. Dado que es un trabajo descriptivo no plantea una Hipótesis, sino que estos serán los resultados a los que se llegue en la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

De la revisión bibliográfica revisada se encontraron los trabajos de investigación que se relacionan con el siguiente estudio. En el ámbito internacional:

García, Sedeño, Yunierky y Islíanys (2019) en su artículo científico titulado. *Índice de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias*, trabajo de investigación realizado por la Universidad Sancti Spiritus José Martí Pérez de Cuba mantuvo el objetivo de adicionar un índice de calidad para perfeccionar el proceso de almacenamiento y realizar una mejor gestión de almacenes dentro de las entidades hospitalarias y este contribuya a la mejora y la satisfacción del cliente, hallando que la evaluación sistemática del proceso, efectividad del sistema logístico, mejora en el control interno, incremento en la atención al público, llegando a las conclusiones que la investigación de índice integral de calidad de gestión de almacenes permitió reconocer e identificar la de la causa de los problemas y las consecuencia de ellos, en los servicios de almacenes y facilito una gestión como base al perfeccionamiento de los procesos de almacenamiento para la satisfacción del cliente o usuario

Gutiérrez (2016) en su trabajo de investigación titulado, *Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incables S.A ciudad de Guayaquil*, trabajo realizado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, el cual tuvo por objetivo general: analizar las incidencias en los procesos actuales de almacenamiento sobre las devoluciones de mercaderías que se realiza, y plantear un nuevo sistema de almacenamiento de las devoluciones que se realizan, los objetivos específicos son : diagnosticar el origen y causas de las altas devoluciones de mercadería, proponer un nuevo sistema de almacenamiento con técnicas y tecnología actual, optimizar la existencia de inventarios con la ubicación estratégica según corresponda a la demanda del producto, llegando a las siguientes conclusiones: que la empresa Incables es pequeña y le asignan un presupuesto de ventas muy alto esto hace que la mercadería sobrepase los almacenes con los que cuenta, los productos son almacenados sin criterio ni sustento técnico, en el 2014 se realizó la mayor cantidad de devoluciones quedando chico el almacén y generando pérdidas.

En el ámbito nacional:

Requejo (2017) en su trabajo de investigación titulado: *Propuesta de mejora en la gestión del almacén de material promocional y publicitario para reducir costos de la empresa Backus sede Chiclayo*, realizado para obtener el grado de Maestro en ingeniería industrial con mención en gestión de operaciones y logística, tubo objetivo general: elaborar una propuesta de mejora en la gestión de almacén del material promocional y publicitario en los costos de la empresa Backus sede Chiclayo, teniendo como conclusiones: que se cumplió la preposición exclamada como hipótesis; proponer una mejora en la gestión de almacenes del material promocional y publicitario para reducir costos en la empresa; se implementaron indicadores de gestión de inventarios, es factible económicamente la implementación y diseño de la propuesta.

Choquehuanca (2017) en su trabajo de investigación titulado: *Gestión de Almacenes en una Empresa logística*, realizado en la ciudad de Lima, para obtener el grado de Maestro en gerencia y operaciones logísticas, teniendo como objetivo general: realizar una comparación en los rendimientos de los almacenes cuando hay una buena gestión del almacén en una empresa logística, llegando a la conclusión de que hay diferencias importantes en el rendimiento y gestión de un almacén de una empresa logística variando este según los años por ejemplo en el 2016 tuvo un rendimiento del 45% y en el 2017 61.1% según también indican que también hay variaciones en las otras conclusiones y varían en los años como la recepción de mercaderías, el almacenamiento, en la distribución y todas ellas de un año para el otro y recomendando la capacitación constante de los empleados el uso y mejor manejo de la maquinaria, nuevo transporte, manejar mejor los stock etc.

Rodríguez (2016) en su trabajo de investigación titulado, *Control del almacén y su incidencia en la gestión eficiente de los stocks de inventarios de la empresa construcciones el Palmar SAC*, Trujillo, 2015, teniendo como objetivo general determinar el control en el almacenamiento para una gestión eficiente y tener un adecuado stock en los inventarios es decir que no falte ni sobre mercadería para las operaciones de la constructora el Palmar SAC, los objetivos específicos, se centran en conocer la importancia del control del almacenamiento, explicar los recursos humanos y operativos para realizar un buen almacenamiento, saber la importancia de la supervisión en el proceso de almacenamiento, llegando a

concluir que el control del almacenamiento tiene alta importancia y trae beneficios en los stock de inventarios de la empresa, el control de la almacenamiento asegura el cuidado y resguardo de los bienes que posee la empresa, se determinó que el área de almacén debe tener al menos armarios, estantes, y condiciones de limpieza y aseo requeridos.

Valera, Esquivel y Galarreta (2016) en su artículo científico titulado: *Propuesta De Mejora En La Gestión De Inventarios Para Incrementar Eficiencia Logística En La Empresa Astillero Luguensi E.I.R.L Chimbote 2016*, que tuvo por objetivos mejorar e incrementar la eficiencia logística en la empresa, llegando a las siguientes conclusiones: que con la mejora en la gestión de inventarios se logra aumentar la eficiencia logista que viene manejando la empresa, que habiendo realizado la técnica de la observación directa se realizó un análisis documental y unas encuestas realizadas indica que la empresa aún no tiene políticas definidas sobre estos aspectos logísticos, inventarios, almacenes, stocks, adicional a ello carece de tecnología, falta capacitación al personal etc., tiene productos muy centralizados o abundantes como el petróleo Diesel, las pinturas que están ocupando mucho espacio haciendo un exceso en los almacenes, se logró realizar un pedido reduciendo el stock y optimizando el uso de petróleo, pintura y oxígeno, con la presentación del plan se pudo demostrar que hay una pérdida de dinero en los procesos actuales y que se pueden mejorar.

Las bases teóricas conceptuales de la siguiente investigación se resumen de la siguiente manera:

Se considera primero la definición de lo que es un proceso, por ello Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008) mencionan que es cualquier actividad o conglomerado de actividades en las que se transforman los insumos para obtener uno o más productos para los clientes, pese a ello, se considera también que el proceso involucra a un conjunto de objetivos, al flujo de trabajo entre departamentos organizacionales y el uso de recursos como personas o materiales (Roig, 1998; Parker, Kastner, Born y Berta, 2021). Complementando la idea se define al proceso como una serie de pasos sistémicos y decisiones que intervienen en la realización del trabajo, que están presentes desde situaciones de ocio como de trabajo (Dávila y Oyedele, 2021; Madni, Madni y Lucero; 2019).

A la vez, es necesario definir al término gestión que es una influencia de dirección sobre el mercado, la producción y/o las operaciones de recursos en una organización y sus unidades (Kaehler y Grundej, 2019; Kinicki y Williams, 2018), que emplea recursos, como humano, tecnológico, económico, entre otros, y que es ejercida por múltiples actores de la empresa a través de la fijación anticipada de normas o la intervención situacional con el fin de lograr los objetivos planteados (Rahim, Golembiewski y Mackenzie, 2018; Mulvihill y Ali, 2016).

Y a la vez, conocer lo que es un almacén, por ello Clemente y Medina (2009) indica que los almacenes son tan antiguos que es difícil saber su origen en los primeros registros se sabe que se establecieron para guardar comida y animales a modalidad de reserva y esto permitió el comercio local pero cuando las vías se expandieron y abrieron caminos los almacenes cobraron importancia, dice que fue Venecia donde se instalaron los primeros almacenes modernos y que fueron decisivos para el crecimiento estableciéndolos en cada puerto, a la medida que el comercio iba creciendo las empresas iban montando almacenes cerca de los mercados, hoy en día los almacenes modernos deben comprender toda una organización de distribución y de espacios físicos y de un orden de áreas operativas se dice que debe contar con 6 departamentos recepción, control de calidad, adaptación de unidades de carga, almacenamiento, preparación de pedidos y expediciones.

Siendo así que Cisneros (2018) señala que un almacén es un espacio físico donde las empresas pueden guardar, cuidar y resguardar sus productos, a esto se le llama almacenaje, donde se tienen en cuenta los espacios que deben de estar acondicionados y tener las características de conservación que requieren los productos. Además, se puede definir al almacén como el espacio planificado para el almacenamiento y la manipulación eficaz de mercancías y materiales (Ding y Kaminsky, 2020; Frazelle, 2002).

Entonces, estos términos se puede concebir una definición sobre la gestión de almacenes, como lo que menciona Huang (2021) que se refiere a la supervisión de las operaciones en un almacén, incluyendo la recepción, el seguimiento y el almacenamiento del inventario, así como la formación del personal, la gestión de los envíos, la planificación de la carga de trabajo y la supervisión del movimiento de las mercancías (Stefanovic y Stefanovic, 2011; Mansor, Ohsato y Sulaiman,

2012). Además, se le considera como un conjunto de procesos para el control y la optimización de las operaciones de almacén, desde la entrada del inventario al almacén hasta el traslado, la venta o el consumo de los artículos (Barbosa, 2014; Nabelsi y Gagnon, 2015). Comprendiendo a la gestión de almacenes como un conglomerado de procesos que se involucran para obtener el inventario, procesarlo y entregar el producto listo para la venta.

Bereau (2011) la gestión de almacenes es el proceso que realiza la recepción, almacenamiento, los movimientos y rotación de la mercadería dentro de los almacenes, así como la sistematización de información y el consumo o transferencia de cualquier producto que este dentro de ella llamado proceso de distribución en donde se encarga de la administración de todo, y que se hace responsable por las decisiones tomadas,

Donayre Fossa (2017) indica que existen muchas investigaciones de varios autores pero todas concuerdan que: la recepción de mercaderías, el almacenamiento, la distribución y seguridad son los procesos fundamentales que se realizan, Ortiz et al. (2018) indica que el principal objetivo de la gestión de almacenes es tener reducción de costos, fiabilidad, rapidez, maximización de productos disponibles, minimizar el número de operaciones de transportes y poca manipulación de mercadería en sus procesos de almacenamiento, estas características llevan a realizar una buena gestión de almacenes optimizando sus procesos.

Perdiguero (2017) indica que las funciones y responsabilidades de quienes administran o manejan un almacén están establecidas en los manuales y procedimientos de calidad estandarización y almacenaje y son parte de la documentación formal de cada empresa, es por este motivo que se debe seguir las instrucciones, normativas, reglas, procesos, sugerencias, que ya están establecidas por parte de la empresa para tener una certificación del sistema de gestión de calidad esto contribuye a que sean más óptimos y funcionales y se realicen mejor los procesos.

El IMF Bussines School en su Blog de logística (2017) llamado Procesos Operativos Fundamentales del Almacén, según nos indican en el Block hay que definir actividades y operaciones importantes u principales señala que debemos de tener en cuenta que si bien es cierto que la mercadería no genera valor

agregado de los productos la idea es mantenerlos y cuidarlos para que tampoco pierdan su valor, y muy por el contrario podemos reducir costos en este proceso como horas hombre, transporte, deterioros, o pérdidas, en los cuales cumplen cuatro procesos fundamentales o básicos.

Herrera (2020) señala que la recepción de mercaderías es el proceso por el cual los productos que son procedentes de un proveedor, almacén central, fábrica, llegan a los almacenes con el objetivo de clasificarlos, ordenarlos y controlarlos para poder registrarlos al SGA (sistema de gestión de almacenes) para su posterior ubicación dentro del negocio ya sea en la estantería, almacén, vitrinas de exhibición, todo esto para quedar a disposición y pueda ser entregado o enviado al cliente o consumidor final.

Dentro de este proceso señala que hay ciertas características que se deberían cumplirse como comprobar los documentos de entrega y ser el destinatario correcto, los bultos, cajas, tipo de mercadería que ha llegado y estos deberán coincidir con la documentación, posterior a ello se deberá realizar la documentación interna para la mercadería entrante donde cotejaremos los sobrantes o faltantes o mercadería en mal estado, fechas de vencimiento si fuera el caso, o cualquier dato que se crea necesario.

Arrieta (2011) señala que de una vez lista la mercadería de la recepción es muy importante tener las herramientas y los transportes adecuados para trasladar y manipular la mercadería, así como el personal adecuado y el conocimiento necesario para mantener la calidad producto y un buen almacenamiento, para este proceso se deberá contar también con los espacios físicos y condiciones adecuadas.

El proceso operativo de ubicación de mercadería es fundamental para el almacén estar centrado y ordenado acá hay que trasladar la mercadería desde la zona de recepción hasta los estantes, pasillos, alturas que se le haya asignado o a las condiciones que las requiera, confirmar en un sistema o software la ubicación de la mercadería para su control y gestión de almacenes correcto.

Logesa operador logístico (2018) en su página web señala que el control en la gestión de almacenes es un proceso muy importante para la logística y que estos tienen una vital importancia, no solo porque un almacén ordenado facilita una mejor eficiencia en el trabajo sino que también resulta un ambiente más

pulcro donde es más fácil llevar un control en el stock y el registro de existencia haciendo un trabajo más sencillo ahorrando horas hombre y generando una eficacia en el trabajo, y cuanto mayor sea el orden mayor será el beneficio.

- Genera mayores recursos financieros para utilizar en la compra de materiales o activos.
- Brinda la posibilidad de planear las compras, es decir, saber el stock necesario que se necesita para una determinada actividad.
- Controla el flujo de efectivo, es decir, cuánto será la inversión.
- Reduce el desperdicio de material que no se usa o que no se llegó a vender.
- Aumenta la productividad y permite el incremento de la competitividad.

Conexión Esan (2019) en una entrevista a su catedrático José Luis Jiménez señalan que la seguridad en los almacenes es algo indispensable para trabajar con el menor riesgo posible y tener un control de la seguridad de todos los objetos, máquinas y elementos que se encuentran dentro de un espacio de trabajo, cuando hablamos sobre seguridad en almacenes es muy importante tener una visión completa del concepto: la empresa debe garantizar tanto la seguridad antirrobo, pero también prevenir todo tipo de accidentes laborales, para ello deberán de contar con normas básicas que garanticen la seguridad de los productos y la integridad del trabajador.

Aspectos imprescindibles y claves para la seguridad en almacenes son las de cámaras de vigilancia es importante contar con un sistema cerrado de vídeo o luces con sensor de movimiento. Estas herramientas deben ser colocadas en puntos clave, como en las diversas entradas y salidas del almacén. Seguridad privada asegura las entradas y salidas del almacén: Las entradas al almacén deben estar controladas por un protocolo de seguridad. Normalmente, toda operación de entrada o salida de material requiere de documentación autorizada y diferentes controles. A su vez, la entrada de personas externas que no cuenten con la asignación necesaria se debe prohibir.

IMF Bussines School (2017) la preparación de mercadería es el proceso neto, en el cual se prepara la mercadería para su salida del almacén, donde se extrae la mercadería con la orden de salida y es transportada a los lugares de expedición.

La expedición de la mercadería es donde se debe controlar la mercadería extraída que va a salir del almacén en forma de pedido y que será embalada en el medio de transporte o entregada al cliente se verifica si el pedido está completo, y que tenga la calidad que requiere el producto.

Lugo, Felix, Feuchter, Schmitz, Ochoa y Romero (2018) señala que las tecnologías en los almacenes vienen revolucionando esta parte de la logística dando un alcance de conocimiento en gestión de datos que serán utilizados no solo para controlar pérdidas sino también para generar datos de ventas.

Por otra parte, es necesario conocer lo que es el término Supply Chain o cadena de suministro en español, se refiere a una red entre una empresa y sus proveedores para producir y distribuir un producto específico al comprador final. Esta red incluye diferentes actividades, personas, entidades, información y recursos (Kenton, 2020; Bressanelli, Pigosso, Sacconi y Perona, 2021).

Porque Chuquino (2020) indica que cada año la logística y gestión de almacenes va tomando más importancia y la fuerza que se merece pues ahora se habla de fenómenos logísticos Supply Chain y concepto de almacén como algo cotidiano el cual va adquiriendo más responsabilidades dentro de la empresa es por ello que podemos decir que los almacenes dejaron de ser espacios físicos donde poner mercadería y pasaron a convertirse en un espacio de servicios y dinámico siendo el soporte en la estructura funcional de la empresa, siendo un conjunto de procesos que optimizan la logística funcional permitiendo tener la seguridad y confiabilidad de la información para la maximización de volumen, optimización de operaciones y transporte de mercadería en la cual hay 5 procesos básicos: recepción, almacenamiento, control de inventario, preparación de pedidos, despacho o embarque.

Salazar (2019) refiere que para plantear los objetivos de la gestión de almacenes dependen de la importancia de los fundamentos y principios que tienen y estas son: rapidez de entregas, fiabilidad, reducción de costos, maximización de volumen disponible, minimización de operaciones de manipulación y de transportes.

Los almacenes tienen un alto costo de mantenimiento siendo una área importante pero no productiva según el punto de vista de muchas empresas, es por ello que no le dan la importancia que merece por lo que las ven más como un gasto que

como una inversión, sin embargo a ello en el almacén se organiza y controla las operaciones de flujos de mercaderías entrantes y salientes con procedimientos y normas establecidas asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes sino también la cadena logística en la producción, teniendo como base el resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

Diario el peruano (2017) publicó la resolución directoral N°027-2017-INACAL/DM sobre el almacenamiento de productos alimenticios y otros donde se establecen las normas de salubridad y los requerimientos de espacios, cuidados y especificaciones técnicas para la conservación de los productos a comercializar.

Diario el peruano (2012) Según el artículo 168 de las normas legales en el Perú determina la clasificación de la mercadería, siendo: Material no combustible Mercancía perecible, es aquella mercadería que por su producción o naturaleza tiene fecha de vencimiento o vida útil limitada o vigencia. Mercaderías refrigeradas son aquellas que por su durabilidad y naturaleza deben mantener a temperatura de ambiente o por debajo con cámaras de frío especiales. Mercancía peligrosa, son aquellas que por su naturaleza contienen objetos, materia o materiales que presenten riesgos o peligros para la seguridad, Muro cortafuego, es que los almacenes deberán contar con muros reforzados y cortafuegos estos son de mayor resistencia al fuego los cuales retienen la propagación en incendios o eventos de esta naturaleza.

Asimismo, es notable definir una tienda por departamento, la cual para Wong y Sohal (2003) es referida como un gran almacén que es una organización comercial minorista o retail, que posee varios departamentos, los cuales son organizados y calificados según la conveniencia de la organización, pues los departamentos están relacionados con la mercancía que se venderá. A su vez para Soni y Bhardwaj (2021) mencionan que una tienda departamental puede describirse como una gran organización minorista que tiene el número de departamentos en el mismo edificio bajo un control centralizado donde cada departamento tiene un tipo particular de comercio y es una unidad completa.

Bajo la misma línea, Perú Retail (2019) señala que los Retail también conocido como comercio minorista directo al público es un sector económico de comercialización masiva de productos y que a pesar de la desaceleración económica en el 2019 el sector tuvo un crecimiento aceptable gracias a la

apertura de establecimientos según el ministerio de Producción (Produce) mostraron un crecimiento de 6.7% a Julio en comparación del año anterior los cuales comprenden supermercados, farmacias, Ferreterías, electrodomésticos, ropa y librerías.

Las Tiendas Ripley nacen en Santiago de Chile en el año 1956 sus dueños los hermanos Calderón quienes hoy en día se convirtieron en unos de los grandes empresarios de Chile ya en el año 1997 incursionan en el mercado peruano hoy en día tiene el 38% de participación en el mercado específicamente en su rubro y cuentan con 30 tiendas a nivel nacional el negocio se rentabiliza a través del Banco mediante su tarjeta de crédito orientado a la banca de consumo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

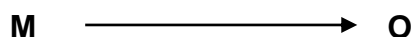
Tipo de investigación

La investigación que se realizó es básica, debido a que no se realizó ningún modelo práctico de por medio, solo se rescató la información relevante para el estudio y de esa manera ampliar el conocimiento científico (Hernández y Mendoza, 2018)

Diseño de investigación

La presente investigación es no experimental porque no se manipulo deliberadamente la variable procesos de la gestión de almacenes; es decir, solo se observó tal y como se presenta en la realidad en la Tienda Ripley Chimbote. Es transversal porque el estudio de la investigación se desarrolló en un espacio y tiempo determinado teniendo como inicio y fin el año 2021, así mismo mantiene un alcance descriptivo porque se realizó solo con la descripción de los procesos de la gestión de almacenes en la Tienda Ripley Chimbote.

Por lo que se presenta el siguiente esquema.



M= Muestra de estudio cada dimensión en el proceso

O= Observación de la variable proceso de gestión de almacenes.

3.2 Operacionalización de las Variables

Variable: Procesos de la gestión de almacenes.

Definición Conceptual: Conjunto de procesos para el control y la optimización de las operaciones de almacén, desde la entrada del inventario al almacén hasta el traslado, la venta o el consumo de los artículos (Barbosa, 2014; Nabelsi y Gagnon, 2015)

Definición Operacional: La gestión de almacenes en la Tienda Ripley Chimbote se ha medido con la técnica de la observación y se usó el instrumento de un Check list, el cual nos ayudó a describir, conocer, y evaluar los procesos realizados en el área de almacenes teniendo como dimensiones la recepción de mercaderías, almacenamiento, control, seguridad, y distribución.

Indicadores: la relación entre sus dimensiones, el cumplimiento de objetivos, la sistematización, efectividad, habilidades personales y criterios de aprendizaje, se midieron con los siguientes indicadores: cumplimiento del proceso de recepción de mercadería, capacidad de los almacenes y rotación de los productos, la verificación de los registros de mercadería entrante, saliente y almacenado, valoración de la seguridad en las instalaciones y las medidas de seguridad para la mercadería y el personal, cumplimiento en la entrega de productos.

Escala de Medición: ordinal

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población, es aquel que alberga a la totalidad de elementos con similares características y que mantienen información respecto al fenómeno en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La población del presente estudio fue toda el área del almacén de las tiendas Ripley ubicado en la ciudad de Chimbote y como es su situación actual al año 2021, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: se incluyó a todos los procesos establecidos por la empresa, así como a todo el personal que labora dentro del almacén de las tiendas Ripley Chimbote.

3.3.2 Muestra

La muestra de la presente investigación fue cada uno de los procesos que se realizan en la gestión de almacenes de la Tienda Ripley Chimbote y estos son: la recepción de mercaderías, almacenamiento, control, seguridad, y distribución.

3.3.3 Unidad de Análisis

Para el criterio de selección se tomó en cuenta un proceso que se realiza dentro de los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue específicamente la observación en los procesos de gestión de almacenes que realiza en la actualidad

la tienda Ripley Chimbote (Ñaupas et. 2018) refiere que la observación es la más antigua y confiable de las técnicas de investigación.

3.4.2 Instrumentos

El Instrumento de estudio en la presente investigación fue un check list, estructurado de acuerdo con la variable de estudio, sus dimensiones y sus indicadores y fue aplicada mediante la observación con respuestas sencillas de: si cumple, no cumple, o no aplica esto para conocer, describir y evaluar los procesos de la gestión de almacenes de la Tienda Ripley Chimbote, 2021.

3.4.3 Validación del instrumento

La validación se realizó mediante el formato y procedimiento que establece la universidad y la escuela de posgrado, el cual se envió a juicio de tres expertos con grado de maestría y tengan conocimiento del área, quienes emitieron una opinión y propusieron sus ajustes para que el instrumento sea viable y se procediera con la aplicación en la empresa.

3.5 Procedimiento

El procedimiento de la investigación se desarrolló según los reglamentos requeridos por la universidad, una vez aprobado el proyecto por la escuela de posgrado se realizó las coordinaciones respectivas con la empresa solicitando el permiso y el acceso a Tiendas Ripley mediante una solicitud enviada por la universidad pidiendo se brinde las facilidades para realizar la investigación, una vez aceptada se inició con la observación de cada uno de los procesos de la gestión de almacenes. Después se procedió al regajo de datos mediante el instrumento de estudio que es un check list estructurado a la medida de la variable y dimensiones de estudio, para conocer, describir, analizar y estudiar cada uno de los procesos planteados, recogido los datos se pasó a procesar y tener los resultados que fueron contrastados mediante un análisis e interpretación para poder presentarlos.

3.6 Método de Análisis de Datos

El método de análisis de datos en la investigación se realizó con el uso de la estadística descriptiva, los resultados recolectados a través de la observación y el llenado del check list se presentarán mediante tablas e informes y comparaciones

de otras investigaciones, para la tabulación de datos se utilizará una hoja de cálculo Excel del programa Microsoft Office para lograr un análisis y así obtener los resultados y conclusiones.

3.7 Aspectos Éticos

La presente investigación se realizó con los principios éticos basados en el código de ética la universidad, N° 0275-2020-VI- UCV las cuales son promovidas para los estudios que se realizan bajo su nombre.

Respeto por las personas y su integridad y autonomía: la presente investigación se realizó con el respeto a las personas y que cuida la integridad de cada una de ellas respetando sus condiciones socio económicas, étnicas, religiosas etc. así como sus derechos debido a que las personas están por encima de la ciencia y cualquier investigación.

Respeto a la propiedad intelectual: la presente investigación se desarrolló respetando la propiedad intelectual y jurídica que tienen todos los autores basándose en la transparencia y honestidad para los textos extraídos de otros estudios que serán citados y referenciados correctamente según las normas APA.

Honestidad: la presente investigación se realizó con honestidad al momento de la observación y la recolección de datos para presentar resultados confiables y probos.

Rigor Científico: la presente investigación se basó en una metodología establecida por la universidad la cual se seguirá estrictamente con criterios científicos los cuales aportaran a la investigación.

Responsabilidad: en la presente investigación se realizó con los principios éticos que la universidad nos inculca, así como todos los lineamientos, sílabos y guías que son proporcionados para su elaboración.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico: evaluar el cumplimiento del proceso de la recepción de mercaderías por un periodo de 3 semanas en el almacén de la Tienda Ripley Chimbote, 2021.

Tabla 1

Cumplimiento del proceso de recepción de mercaderías.

Semana 1			
	n°	%	cumplimiento
Si cumple	6	85.71%	regular
No cumple	1	14.29%	
Total	7	100%	

Semana 2			
	n°	%	cumplimiento
Si cumple	6	85.71%	regular
No cumple	1	14.29%	
Total	7	100%	

Semana 3			
	n°	%	cumplimiento
Si cumple	6	85.71%	regular
No cumple	1	14.29%	
Total	7	100%	

Promedio			
	n°	%	cumplimiento
Si cumple	6	85.71%	regular
No cumple	1	14.29%	
Total	7	100%	

Fuente: Check list aplicado mediante la observación del proceso de gestión de almacenes en la tienda Ripley Chimbote, 2021

Nota: la tabla 1 presenta 7 características, según el instrumento de estudio de las cuales 6 si se cumplen con un 85.71% en promedio de las 3 semanas, y 1 que no cumple con un 14.29% en promedio de las 3 semanas, dando como resultado de cumplimiento regular según el instrumento aplicado.

Objetivo específico: valorar la capacidad de almacenamiento y la rotación de productos en un periodo de 3 semanas en el almacén de la tienda Ripley Chimbote.

Tabla 2

Valoración en la capacidad de almacenamiento y la rotación de productos.

	n°	Semana 1	
		%	control
Si cumple	4	66.67%	malo
No cumple	2	33.33%	
Total	6	100%	
Semana 2			
Si cumple	4	66.67%	malo
No cumple	2	33.33%	
Total	6	100%	
Semana 3			
Si cumple	5	83.33%	regular
No cumple	1	16.67%	
Total	6	100%	
Promedio			
Si cumple	4	66.67%	malo
No cumple	2	33.33%	
Total	6	100%	

Fuente: Check list aplicado mediante la observación del proceso de gestión de almacenes en la tienda Ripley Chimbote, 2021.

Nota: la tabla 2 presenta 6 características según el instrumento de estudio de las cuales 4 si se cumplen con un 66.67% en promedio de las 3 semanas, y 2 que no cumple con un 33.33% en promedio de las 3 semanas, dando como resultado de cumplimiento malo según el instrumento aplicado.

Objetivo específico: valorar los registros de control de mercaderías y existencias en un periodo de 3 semanas en el almacén de Tienda Ripley Chimbote, 2021.

Tabla 3

Valoración de los registros de control y mercaderías.

	n°	Semana 1	
		%	Valoración
Si cumple	4	66.67%	malo
No cumple	2	33.33%	
Total	6	100%	
Semana 2			
Si cumple	4	66.67%	malo
No cumple	2	33.33%	
Total	6	100%	
Semana 3			
Si cumple	5	83.33%	malo
No cumple	1	16.67%	
Total	6	100%	
Promedio			
Si cumple	4	66.67%	malo
No cumple	2	33.33%	
Total	6	100%	

Fuente: Check list aplicado mediante la observación del proceso de gestión de almacenes en la tienda Ripley Chimbote, 2021

Nota: la tabla 3 presenta 6 características según el instrumento de estudio de las cuales 4 si se cumplen con un 66.67% en promedio de las 3 semanas, y 2 que no cumple con un 33.33% en promedio de las 3 semanas, dando como resultado de cumplimiento malo según el instrumento aplicado.

Objetivo específico: valorar la seguridad de la mercadería y del personal que trabaja en el almacén por un periodo de 3 semanas de la Tienda Ripley Chimbote.

Tabla 4

Valoración de la seguridad de la mercadería y del personal.

Semana 1			
	n°	%	Valoración
Si cumple	9	81.82%	regular
No cumple	2	18.18%	
Total	11	100%	
Semana 2			
Si cumple	8	72.73%	malo
No cumple	3	27.27%	
Total	11	100%	
Semana 3			
Si cumple	8	72.73%	malo
No cumple	3	27.27%	
Total	11	100%	
Promedio			
Si cumple	8	75.76%	malo
No cumple	3	24.24%	
Total	11	100%	

Fuente: Check list aplicado mediante la observación del proceso de gestión de almacenes en la tienda Ripley Chimbote, 2021

Nota: la tabla 4 presenta 11 características según el instrumento de estudio de las cuales 8 si se cumplen con un 75.76% en promedio de las 3 semanas, y 3 que no cumple con un 24.24% en promedio de las 3 semanas, dando como resultado de cumplimiento malo según el instrumento aplicado.

Objetivo específico: evaluar el cumplimiento del proceso de la distribución de la mercadería por un periodo de 3 semanas en el almacén de la Tienda Ripley Chimbote.

Tabla 5

Cumplimiento del proceso de distribución.

	n°	Semana 1 %	Cumplimiento
Si cumple	5	83.33%	regular
No cumple	1	16.67%	
Total	6	100%	
Semana 2			
Si cumple	5	83.33%	regular
No cumple	1	16.67%	
Total	6	100%	
Semana 3			
Si cumple	5	83.33%	regular
No cumple	1	16.67%	
Total	6	100%	
Promedio			
Si cumple	5	83.33%	regular
No cumple	1	16.67%	
Total	6	100%	

Fuente: Check list aplicado mediante la observación del proceso de gestión de almacenes en la tienda Ripley Chimbote, 2021

Nota: la tabla 5 presenta 6 características según el instrumento de estudio de las cuales 5 si se cumplen con un 83.33% en promedio de las 3 semanas, y 1 que no cumple con un 16.67% en promedio de las 3 semanas, dando como resultado de cumplimiento regular según el instrumento aplicado.

Objetivo específico: evaluar el cumplimiento de los procesos en conjunto de la gestión de almacenes por un periodo de 3 semanas en el almacén de la Tienda Ripley Chimbote, 2021

Tabla 6

Cumplimiento de los procesos en conjunto.

Semana 1			
	n°	%	valoración
Si cumple	8	88.89%	regular
No cumple	1	11.11%	
Total	9	100%	
Semana 2			
Si cumple	8	88.89%	regular
No cumple	1	11.11%	
Total	9	100%	
Semana 3			
Si cumple	8	88.89%	regular
No cumple	1	11.11%	
Total	9	100%	
Promedio			
Si cumple	8	88.89%	regular
No cumple	1	11.11%	
Total	9	100%	

Fuente: Check list aplicado mediante la observación del proceso de gestión de almacenes en la tienda Ripley Chimbote, 2021.

Nota: la tabla 6 presenta 9 características según el instrumento de estudio de las cuales 8 si se cumplen con un 88.89% en promedio de las 3 semanas, y 1 que no cumple con un 11.11% en promedio de las 3 semanas, dando como resultado de cumplimiento regular según el instrumento aplicado.

Objetivo general: diagnosticar los procesos de la gestión de almacenes por un periodo de 3 semanas en la Tienda Ripley Chimbote, 2021.

Tabla 7

Procesos realizados en la gestión de almacenes de la tienda Ripley Chimbote, 2021.

	n°	Semana 1	
		%	Valoración
Si cumple	37	82.22%	regular
No cumple	8	17.78%	
Total	45	100%	
Semana 2			
Si cumple	36	80.00%	regular
No cumple	9	20.00%	
Total	45	100%	
Semana 3			
Si cumple	37	82.22%	regular
No cumple	8	17.78%	
Total	45	100%	
Promedio			
Si cumple	37	81.48%	regular
No cumple	8	18.52%	
Total	45	100%	

Fuente: Check list aplicado mediante la observación del proceso de gestión de almacenes en la tienda Ripley Chimbote, 2021

Nota: la tabla 7 presenta 45 características según el instrumento de estudio de las cuales 37 si se cumplen con un 81.48% en promedio de las 3 semanas, y 8 que no cumple con un 18.52% en promedio de las 3 semanas, dando como resultado de regular según el instrumento aplicado.

V. DISCUSIÓN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo específico: evaluar el cumplimiento del proceso de la recepción de mercaderías que se realizan en el almacén de la Tienda Ripley Chimbote, 2021. Para ello se utilizó un check list como instrumento de investigación tomando de muestra a cada uno de los procesos ejecutados en la gestión de almacenes. Teniendo, 7 características a verificar de las cuales 6 si se cumplen con un 85.71% en promedio de las 3 semanas, y 1 que no cumple con un 14.29% en promedio de las 3 semanas, dando como resultado de cumplimiento regular según el instrumento aplicado. Señalar que este proceso es el inicio en la gestión de almacenes donde se verifica la calidad y la cantidad de la mercadería que entrara al almacén y es fundamental verificar y seguir el procedimiento establecido por la empresa, situación que se viene cumpliendo casi en su totalidad en los almacenes de ripley, aunque tienen deficiencias debido a que cuentan con un carrito montacarga para bajar la mercadería del camión y lo realizan manualmente esto ocasiona tener que programar más tiempo y personal para realizar el proceso, pero son sustituidas por la experiencia y proactividad de los trabajadores del área, de acuerdo con Herrera (2020) señala que la recepción de mercaderías es el proceso por el cual los productos que son procedentes de un proveedor, almacén central, fabrica, llegan a los almacenes con el objetivo de clasificarlos, ordenarlos y controlarlos para poder registrarlos al SGA (sistema de gestión de almacenes) dentro de este proceso señala que hay ciertas características que se deben de cumplirse como comprobar los documentos de entrega y ser el destinatario correcto, la mercadería que ha llegado debe de coincidir con la documentación. Resultados parecidos obtuvo Choquehuanca (2016) en su investigación donde indica que obtuvo una media de 90.5% de eficiencia en la recepción de mercaderías, señalando la falta las herramientas adecuadas la cual ocasiona el deterioro de la calidad de la mercadería, similar resultado obtuvo Valera, Esquivel y Galarreta (2016) Luguensi e.i.r.l Chimbote 2016, que en su resultado sobre la recepción de mercaderías obtuvo 3.3 puntos calificándolo como bueno siendo la puntuación máxima 5 puntos. Debido a que no hay mayor problema en su ejecución pero que todo el trabajo se realiza manualmente y esto ocasiona retrasos en los horarios. se concluye que el proceso de recepción de mercaderías

en la gestión de almacenes de la tienda Ripley Chimbote 2021 se viene cumpliendo de forma regular, con estándares dentro de lo requerido por la empresa, pero debería de implementar un montacarga para reducir los tiempos de descarga y la cantidad de hombres en este proceso, aunque la experiencia de los trabajadores del área compensa y puede realizarse sin dificultad mayor.

En relación con el objetivo específico: valorar la capacidad de almacenamiento y la rotación de productos en los almacenes de la tienda Ripley Chimbote, teniendo, 7 características de las cuales 5 si cumplen con un 71.43% en promedio de las 3 semanas, y 2 que no cumple con un 28.57% en promedio de las 3 semanas, teniendo como resultado de malo según el instrumento aplicado. Indicar que este proceso comienza con el traslado de la mercadería al almacén, vitrinas, estantes, o ubicación que se asigne entrando a un control y resguardo del almacén específicamente en este proceso se valoró la capacidad que tienen los almacenes de ripley, siendo muy pequeños para la cantidad de mercadería que se recibe esto ocasiona un mayor tránsito en los almacenes y la mercadería es movida constantemente de un lugar a otro, o almacenándolas en los pasadizos, escaleras, oficinas, perdiendo calidad y produciéndose pérdidas de estas, acotar que la rotación en épocas de campaña es bastante alta entra y sale bastante mercadería a diario, ocasionando deterioro en la calidad de la mercaderías, este proceso si tiene deficiencias por la razón del tamaño de la tienda y el almacén y no han podido darle solución más bien improvisan almacenes para sacar adelante el proceso. Arrieta (2018) señala que el almacenamiento es un proceso importante y se necesita de las herramientas y los transportes adecuados para trasladar y manipular la mercadería, así como el personal capacitado y con el conocimiento necesario para mantener la calidad del producto para un buen almacenamiento, Resultados parecidos obtuvo Requejo (2017) donde señala que los almacenes que tienen para el material publicitario son pequeños y desordenados y se encuentran mal ubicados, teniendo un problema en el control y el mantenimiento de la calidad de la mercadería, ocasionando que estos se malogren y que ni siquiera sean utilizados por no saber que cuentan con ellos. Con resultados similares también a Gutiérrez (2016) donde indica en sus conclusiones que los almacenes de Incables son pequeños y no estan preparados para la cantidad de mercadería que reciben esto ocasiona el deterioro de ellos,

generando una alta devolución de sus productos. Por ello se concluye que el proceso de almacenamiento donde se valoró la capacidad de almacenamiento y la rotación de productos en los almacenes de la tienda Ripley es malo siendo este el principal problema en la gestión de almacenes, debido a que el almacén es pequeño y se almacena o coloca la mercadería en pasadizos y escaleras el cual genera consecuencias secundarias como pérdida y deterioro de mercadería exponiendo a la tienda a multas por parte de los entes reguladores como Indeci, o la municipalidad.

En relación con el objetivo específico: valoración de los registros de control de mercaderías y existencias en los almacenes de la tienda Ripley Chimbote, considerando 6 características de las cuales 4 si cumplen con un 66.67% en promedio de las 3 semanas, y 2 que no cumple con un 33.33% en promedio de las 3 semanas, teniendo como resultado malo según nuestro instrumento aplicado. El control es un proceso importante nos permite tener una adecuada información sobre los productos que hay en los almacenes o el stock que se tiene, esto permite realizar mejor los pedidos de mercadería, ser más eficiente con los productos que tienen más rotación y reducir las devoluciones por tener mercadería estancada, en Ripley este proceso se tiene deficiencias debido a que el control de inventarios se realiza 1 sola vez por año y siempre reportan pérdidas de mercaderías más que todo del área de textil, el control sobre el stock debería de ser trabajado desde Chimbote es mapeado desde la central Lima quien decide que mercadería o productos se les envía, sumado a ello el alto tránsito en el almacén donde van moviendo la mercadería de un lugar a otro dificulta tener un control estricto más aun en el área de textil donde esta mercadería no está controlada ni custodiada por el área de almacenes sino por el supervisor de ventas del producto, Logesa (2018) en su página web y block señala que el control en la logística tiene una vital importancia, porque un almacén ordenado facilita una mejor eficiencia en el trabajo, el control en el stock y el registro permiten, generar mayores recursos financieros para utilizar en la compra de materiales o activos, brinda la posibilidad de planear las compras, es decir, saber el stock necesario que se necesita para una determinada actividad, aumenta la productividad y permite el incremento de la competitividad, Rodríguez (2016), coincide con la presente investigación donde concluye que según los resultados

obtenidos existe poco control sobre los bienes almacenados dentro de la empresa, esto ocasiona que no tengan control sobre su stock y encuentren mercadería desfasada o caducada, los resultados similares García, Sedeño, Yunierky y Islianys (2019) en su artículo científico concluye que hay un descontrol y es muy burocrático este proceso teniendo medicamentos caducos, perdidas. Por ello se concluye que el proceso de control en las tiendas Ripley Chimbote es malo teniendo el menor porcentaje de cumplimiento de todos los procesos, ocasionado por factores como el mal almacenamiento, procesos establecidos que vienen de su central Lima, le falta tener un mejor control sobre su stock, deberían de programar mas de un inventario anual, esto ocasiona que muchas veces haya mercadería puesta por mucho tiempo en el almacén y ocupa espacio y es movida constantemente hasta realizar una liquidación, publican y promocionan productos que ya no hay en la tienda.

En relación con el objetivo específico: valorar la seguridad de la mercadería y del personal que trabaja en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote. Teniendo 11 características de las cuales 8 si cumplen con un 75.76% en promedio de las 3 semanas, y 3 que no cumple con un 24.24% en promedio de las 3 semanas, teniendo como de malo según nuestro instrumento aplicado. Este proceso es un conjunto de características que debe de tener en cuenta la seguridad de la mercadería, que no se pierda, que las instalaciones sean seguras, que el personal trabaje con la indumentaria adecuada, en Ripley esta área es tercerizada aunque el jefe de seguridad si es de la misma empresa pero los trabajadores o personal de seguridad es externo, ya teniendo el problema del almacenamiento donde encuentras mercadería en los pasadizos y escaleras tiene que las instalaciones no cumplen con los estándares de defensa civil ni con la seguridad sobre cualquier evento o desastre natural, el desorden, el control deficiente suman a la perdida de mercadería con mayor facilidad, si exigen por norma los implementos de seguridad para los trabajadores, Conexión Esan (2019) en una entrevista a su catedrático José Luis Jiménez señala que cuando hablamos sobre seguridad en almacenes es muy importante tener una visión completa del concepto: la empresa debe garantizar tanto la seguridad antirrobo, pero también prevenir todo tipo de accidentes laborales, para ello deberán de contar con normas básicas que garanticen la seguridad de los productos y la integridad del trabajador,

contrastando en el resultado Requejo (2017) en su trabajo de investigación tiene como resultado que solo el 2.86% de pérdida de mercaderías y no exactamente por robo como es el caso de Ripley, similar resultado obtuvo Gutiérrez (2016) donde concluye que los almacenes son pequeños y esto hace que se ubique mercadería en lugares no adecuados y estén expuestos a pérdidas y deterioros y ello ocasiona pérdida de mercadería. Por ello se concluye que el proceso de seguridad en la Tienda Ripley Chimbote tiene deficiencias ocasionados por el principal problema el cual es que los almacenes de Ripley no son lo suficientemente grandes como para almacenar toda la mercadería y es ahí donde se generan el desorden, falta de control, ahí ocurre un tema de cruce de funciones entre la seguridad y el área de almacén indicando que esa mercadería no debería de estar por norma pero la otra parte indica que no hay donde ponerla, y el gerente tiene que priorizar el costo beneficio, esto ocasiona pérdida de mercadería, deterioro y que la tienda se exponga a multas por los entes reguladores.

En relación con el objetivo específico: evaluar el cumplimiento del proceso de la distribución de la mercadería en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote. Considerando 6 características de las cuales 5 si cumplen con un 83.33% en promedio de las 3 semanas, y 1 que no cumple con un 16.67 % en promedio de las 3 semanas, obteniendo como resultado una valoración de regular según nuestro instrumento aplicado. el proceso de la distribución en Ripley Chimbote tiene algunas fallas pero nada que pueda afectar o trascender en su funcionamiento debido a que existe un flujo bastante aceptable para que la mercadería pueda ser entregada a tiempo y sin problemas acá se culmina con la etapa final del proceso hacer que el producto llegue al consumidor teniendo la calidad deseada, IMF Business School (2017) señala que la expedición de la mercadería es donde se debe controlar la mercadería extraída que va a salir del almacén en forma de pedido y que será embalada en el medio de transporte o entregada al cliente se verifica si el pedido está completo, y que tenga la calidad que requiere el producto. Teniendo una similitud con Choquehuanca (2017) donde señala en sus resultados que la distribución había mejorado en 8.6% del 2016 al 2017 en la empresa logística, debido a que las entregas se hacían mucho más rápidas, manteniendo la calidad del producto. contrastando con García, Sedeño,

Yunierky y Islianys (2019) quien señala que uno de los problemas es que hay es la inestabilidad en los problemas de recepción y despacho ocasionando que las entregas lleguen con retraso y no sean bien embaladas. Por ello se concluye que el proceso de distribución y entrega de mercadería en la Tienda Ripley Chimbote es aceptable teniendo algunas falencias como la larga espera de los clientes para la entrega de electrodomésticos o línea blanca ocasionando colas y la incomodidad de los clientes, pero que son superadas por la habilidad y el empeño de los trabajadores del área.

La presente investigación tuvo como objetivo específico: el cumplimiento en conjunto de los procesos realizados en la gestión de almacenes de la tienda Ripley Chimbote, teniendo 9 características de las cuales 8 si cumplen con un 88.89% en promedio de las 3 semanas, y 1 que no cumple con un 11.11% en promedio de las 3 semanas, obteniendo como resultado un cumplimiento de regular según nuestro instrumento aplicado, en este objetivo específicamente se evaluó al conjunto de procesos realizados en los almacenes de Ripley Chimbote buscando la conexión que existe entre ellos ahí encontramos que se trata de cumplir con las gestión de almacenes de la mejor forma y siguiendo lo establecido en los manuales de la empresa, se cumple con las fechas y horarios establecidos, los cuales son planeados y agendados ya que se tiene conocimiento de las fechas de llegada de mercadería aun asi la falla no es en la entrada ni en la salida sino en el intermedio de todo el proceso, acotar que los problemas de almacenamiento, control y seguridad lo tienen desde su apertura, mencionar que el hecho que se cumplan las características del instrumento de evaluación no significa que este proceso sea bueno. Salazar (2019) refiere que para una buena gestión de almacenes dependen de la importancia, los fundamentos y principios que son: rapidez de entregas, fiabilidad, maximización de volumen disponible, minimización de operaciones de manipulación y de transportes, teniendo resultados similares Gutiérrez (2016) quien concluye que se cumplen todos los procesos dentro de los almacenes pero muchas veces improvisando y acomodándose a las circunstancias ocasionando retrasos en todo el proceso, y contrastando en resultados Garcia, Sedeño, Yunierky y Islianys (2019), quien pondero a todos los procesos y puso pesos encontrando problemas en cada uno de ellos y estos salieron deficientes en promedio todo esto ocasionando una mala

gestión de almacenes dentro el hospital. Por ello se concluye que el conjunto de procesos realizados en los almacenes es ejecutado, pero adecuándose a la estructura de la Tienda Ripley Chimbote, es decir son realizados con limitaciones las cuales traen consecuencias posteriores.

En relación con el objetivo general: diagnosticar los procesos de la gestión de almacenes por un periodo de 3 semanas en la Tienda Ripley Chimbote, 2021. Teniendo 45 características que se evaluó, obteniendo como resultado 37 procesos que si cumplen con un 81.48% en promedio de las tres semanas de observación, y 8 procesos que no cumplen con 18.38% en promedio de las tres semanas de observación, teniendo como resultado de regular según nuestro instrumento aplicado, los procesos en los almacenes tienen que estar relacionados o conectados entre sí para seguir una secuencia y realizar una buena gestión, en Ripley Chimbote los procesos de recepción y distribución de mercaderías son ejecutados con resultados aceptables y con fallas que se pueden corregir en el transcurso del proceso, el principal problema es en el almacenamiento debido a que no se cuenta con almacenes lo suficientemente grandes ni adecuados no solo por la capacidad sino también por falta de estructuras y herramientas, esto ocasiona que el almacenamiento, control y la seguridad sean más difíciles de ejecutar y tengan problemas, ocasionando perdidas de la mercadería y horas hombre de trabajo al tener que mover constantemente los productos, también quedan expuestos a accidentes debido a que sus pasadizos y escaleras y zonas de evacuación se encuentran bloqueadas parcialmente por mercadería precariamente almacenada, otro problema de estos tres procesos (almacenamiento, control, seguridad) donde los resultados son malos, los procedimientos o instrucciones para realizar estos procesos vienen de la central Lima sin tomar en cuenta el tamaño de la Tienda en esta sede es decir ellos tienen conocimiento del problema de pérdidas y mal almacenamiento, pero por un tema de costo beneficio no realizan los cambios necesarios, especificar que las pérdidas de mercadería son en las áreas de calzado, textil, pequeños electrodomésticos, o dispositivos electrónicos de menor tamaño, señalar que el problema es desde su inicio y que para los trabajadores y público en general es común ver toda esta mercadería amontonada sin llamar la atención pensando que es parte normal de cómo funciona la empresa, destacar al personal del área

de almacén debido a que cuentan con la experiencia necesaria para realizar estas labores, ya que gracias a ellos se minimiza pérdidas que podrían ser mayores. Chuquino (2020) indica que cada año la logística y gestión de almacenes va tomando más importancia y la fuerza que se merece pues ahora se habla de fenómenos logísticos Supply Chain y concepto de almacén como algo cotidiano el cual va adquiriendo más responsabilidades dentro de la empresa es por ello que podemos decir que los almacenes dejaron de ser espacios físicos donde poner mercadería y pasaron a convertirse en un espacio de servicios dinámico dando el soporte estructural y funcional de la empresa, siendo un conjunto de procesos que optimizan la logística permitiendo tener la seguridad y confiabilidad de la información para la maximización de volumen, optimización de operaciones y transporte de mercadería en la cual hay 5 procesos básicos: recepción, almacenamiento, control de inventario, preparación de pedidos, despacho o embarque. Donayre Fossa (2017) indica que existen muchas investigaciones de varios autores pero todas concuerdan que: la recepción de mercaderías, el almacenamiento, la distribución y seguridad son los procesos fundamentales que se realizan, Ortiz et al. (2018) indica que el principal objetivo de la gestión de almacenes es tener reducción de costos, fiabilidad, rapidez, maximización de productos disponibles, minimizar el número de operaciones de transportes y poca manipulación de mercadería en sus procesos de almacenamiento, estas características llevan a realizar una buena gestión de almacenes optimizando sus procesos. Con resultados similares tenemos García, Sedeño, Yunierky y Islíanys (2019) señalan en sus resultados los problemas en los almacenes como la violación a las normas contables y controles, inadecuada gestión de mantenimiento, inadecuados registros de información, falta de capacitación en gestión de almacenes, ocasionando la pérdida de medicinas y el vencimiento de las medicinas. Coincidiendo con las conclusiones de Gutiérrez (2016) donde señala que el almacén es muy pequeño para el presupuesto de ventas que tiene, los productos son almacenados sin criterio técnico a decisión de la familia, y que las devoluciones en su mayoría eran por el deterioro de los productos. También se coincide con los resultados encontrados con Choquehuanca (2017) quien señala en sus conclusiones que en todos sus procesos existen diferencias significativas es decir siempre se pierde y daña la mercadería en sus almacenes.

Por ello se concluye en diagnosticar que los procesos de gestión de almacenes en tiendas Ripley Chimbote, 2021, es regular teniendo muchas dificultades, y su principal problema es el tamaño de su almacén el cual es muy pequeño ocasionando pérdida de mercadería y deterioro de los productos, pero también hay que reconocer que se vienen ejecutando ya varios años de la misma manera y si bien es cierto genera pérdidas aun la Tienda Chimbote es rentable, acá hay conocimiento del problema en la gestión de almacenes tanto por la gerencia como por la central Lima pero utilizan el criterio de costo beneficio y hasta el momento no hacen nada por solucionarlo, lo que si es que siempre estarán expuestos a denuncias o verificaciones por parte de los entes regulatorios como defensa civil, Indeci, municipalidad, por las vías de acceso obstruidas y el desorden dentro de las instalaciones, cabe mencionar que la fortaleza que tienen es su personal capacitado.

VI. CONCLUSIONES

Primera. De acuerdo con el objetivo general: diagnosticar los procesos de la gestión de almacenes por un periodo de 3 semanas en la Tienda Ripley Chimbote, 2021. Se concluye que es regular teniendo muchas dificultades, y su principal problema es el tamaño de su almacén que es muy pequeño ocasionando pérdida de mercadería y deterioro de los productos, pero también hay que reconocer que se vienen ejecutando ya varios años de la misma manera y si bien es cierto genera pérdidas aun la Tienda Chimbote es rentable, lo que si es que siempre estarán expuestos a denuncias o verificaciones por parte de los entes regulatorios como defensa civil, Indeci, municipalidad, por las vías de acceso obstruidas y el desorden dentro de las instalaciones, cabe mencionar que la fortaleza que tienen es su personal capacitado.

Segunda. De acuerdo con el objetivo específico: evaluar el cumplimiento del proceso de la recepción de mercaderías que se realizan en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote, 2021. Se concluye que se viene cumpliendo de forma regular, con estándares dentro de lo requerido por la empresa, pero debería de implementar un montacarga para reducir los tiempos de descarga y la cantidad de hombres en este proceso, aunque la experiencia de los trabajadores del área compensa y puede realizarse sin dificultad mayor.

Tercera. De acuerdo con el objetivo específico: valorar la capacidad de almacenamiento y la rotación de productos en los almacenes de la tienda Ripley Chimbote. Se concluye que es malo siendo este el principal problema en la gestión de almacenes, debido a que el almacén es pequeño y se almacena o coloca la mercadería en pasadizos y escaleras el cual genera consecuencias secundarias como pérdida y deterioro de mercadería exponiendo a la tienda a multas por parte de los entes reguladores como Indeci, o la municipalidad.

Cuarta. De acuerdo con el objetivo específico: valorar los registros de control de mercaderías y existencias en los almacenes de la tienda Ripley Chimbote.

Se concluye que es malo teniendo el menor porcentaje de cumplimiento de todos los procesos, ocasionado por factores como el mal almacenamiento, procesos establecidos que vienen de su central Lima, le falta tener un mejor control sobre su stock, deberían de programar más de un inventario anual, esto ocasiona que muchas veces haya mercadería puesta por mucho tiempo en el almacén y ocupa espacio y es movida constantemente hasta realizar una liquidación, publican y promocionan productos que ya no hay en la tienda.

Quinta. De acuerdo con el objetivo específico: valorar la seguridad de la mercadería y del personal que trabaja en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote. Se concluye que tiene deficiencias ocasionados por el principal problema el cual es que los almacenes de Ripley no son lo suficientemente grandes como para almacenar toda la mercadería y es ahí donde se generan el desorden, falta de control, ahí ocurre un tema de cruce de funciones entre la seguridad y el área de almacén indicando que esa mercadería no debería de estar por norma pero la otra parte indica que no hay donde ponerla, y el gerente tiene que priorizar el costo beneficio, esto ocasiona pérdida de mercadería, deterioro y que la tienda se exponga a multas por los entes reguladores.

Sexta. De acuerdo con el objetivo específico: evaluar el cumplimiento del proceso de la distribución de la mercadería en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote. Se concluye que es aceptable teniendo algunas falencias como la larga espera de los clientes para la entrega de electrodomésticos o línea blanca ocasionando colas y la incomodidad de los clientes, pero que son superadas por la habilidad y el empeño de los trabajadores del área.

Séptima. De acuerdo con el objetivo específico: cumplimiento en conjunto de los procesos realizados en la gestión de almacenes de la tienda Ripley Chimbote, se concluye que el conjunto de procesos realizados en los almacenes es ejecutado, pero adecuándose a la estructura de la Tienda

Ripley Chimbote, es decir son realizados con limitaciones las cuales traen consecuencias posteriores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a la gerencia Chimbote gestionar ante la sede central Lima el presupuesto para alquilar más espacios al Megaplaza y hacer un almacén adecuado donde se pueda guardar toda la mercadería y este no sea amontonada ni en pasadizos ni escaleras, que se pueda tener un carrito montacarga para mejorar y optimizar procesos, implementar un manual de gestión de almacenes de acuerdo con el tamaño de la Tienda es decir adecuado a su realidad, esto para tener un mejor control, y minimizar riesgos y gastos innecesarios.

Segunda. Se recomienda al Jefe de almacén realizar controles internos más seguidos y conteo de mercadería más frecuente, acá deberán de reforzar el tema de orden y limpieza en los almacenes ya que esto genera descontrol, poner más personal en las entregas de mercadería de electro debido a que ahí siempre hay colas y mucha espera de los clientes, capacitar a los trabajadores del área de almacenes sobre gestión de almacenes para que ellos entiendan que todo el procesos estan relacionados desde su entrada hasta la entrega final al cliente.

Tercera. Se recomienda al jefe de seguridad con urgencia reforzar ante la gerencia que las zonas de transito no deben de ser usadas como almacenes ya que esto podría ocasionar multas y sanciones por las entidades regulatorias, como Indeci o la Municipalidad demostrando que a mayor orden y limpieza habrá menos perdidas y mejor control.

REFERENCIAS.

- Arias, F. (2006). *El proyecto de la investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas editorial episteme.
- Arrieta, J. (2011). *Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS)*. Recuperado http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862011000100007.
- Artigas y Robles (2010). *Metodología de la investigación: una discusión necesaria en universidades zulianas*. Recuperado de su página web y publicado en <http://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>.
- Barbosa, A. (2014). Process supply chains management – where are we? Where to go next? *Frontiers in Energy Research*, 2(23). Recuperado de su página web <https://doi.org/10.3389/fenrg.2014.00023>
- Bereau, V. (2011). *Logística Integral*. Fundación confemetal. Madrid
- Bressanelli, G. Pigosso, D. Sacconi, N. y Perona, M. (2021). Enablers, levers and benefits of Circular Economy in the Electrical and Electronic Equipment supply chain: a literature review. *Journal of Cleaner Production*, 298. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.126819>
- Choquehuanca, F. (2017). *Gestión de almacenes en una empresa logística*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14217/Choquehuanca_HHF.pdf?sequence=1
- Chuquino, J. (2020). *Gestión de almacenes, definición, procesos en información Que La Soporta, Publicado En Meetlogistic Inventario y Almacén*. Recuperado de <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>

- Clemente y Medina, (2009), *La importancia económica de los almacenes y los almacenes generales de depósito*. Recuperado de su página web http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/131/6/771_almacenaje.pdf
- Comercio. (2016). *3 países de la región lideran la inversión en gestión de almacenes*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/3-paises-region-lideran-inversion-gestion-almacenes-251093-noticia/>
- Dávila, J. y Oyedele, L. (2021). Digital twins for the built environment: learning from conceptual and process models in manufacturing. *Advanced Engineering Informatics*, 49, 1-27. <https://doi.org/10.1016/j.aei.2021.101332>
- De la Cruz y Lora, (2014). *Propuesta de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa molinera tropical*, recuperado de: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/984/Carlos_Tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diario el peruano (2012). *Normas y procesos legales en el Perú*. Recuperado de <http://synixtor.com/wp-content/uploads/2017/10/017-2012-A130.pdf>
- Diario el peruano (2017). *Normas y procesos legales peruanas* recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-normas-tecnicas-peruanas-sobre-almacenamiento-de-ce-resolucion-directoral-no-027-2017-inacaldn-1557085-1/>
- Ding, S. y Kaminsky, P. (2020). Centralized and decentralized warehouse logistics collaboration. *Manufacturing and Service Operations Management*, 22(4), 812-831. <https://doi.org/10.1287/msom.2019.0774>
- Donayre Fossa, R. (2017). *Gestión de almacén en una empresa constructora en el Distrito de San Isidro-Lima*. Trabajo de grado. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>

- EAE Business School (2018). *Gestión de almacenes todo lo que hay que saber*. Recuperado de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/gestion-de-almacenes-todo-lo-que-hay-que-saber/>
- Elizalde, L. (2018). *Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios*. Recuperado de su pagina web <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>.
- Francisco, L (2014). *Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico, elaborado en la ciudad de Lima*. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5279/FRANCISCO_LORENA_ANALISIS_PROPUUESTA_MEJORA_SISTEMA_GESTION_ALMACENES_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Franco, Y. y Rosario, R (2015). *Estrategias de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados, en la empresa Graftime, C.A.* Trabajo de grado Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Frazelle, E. (2002). *World-class warehousing and material handling*. McGraw-Hill. Recuperado de <https://pdfcoffee.com/qdownload/world-class-warehousing-and-mat-edward-h-frazellepdf-pdf-free.html>
- García Gómez, Douglas Adolfo, Cedeño Rementería, Yunierky, Ríos Menas, Islíanys, y Morell Pérez, Leobel. (2019). Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(1), 21-33. Epub 01 de abril de 2019. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100021&lng=es&tlng=es.

- Gutiérrez, C. (2016). *Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables incables s.a ciudad de Guayaquil*. Recuperado de su pagina web <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4549/1/T-UCSG-POS-MAE-108.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. 6° ed. México: Mcgrawhill.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Herrera, J. (2020). Operaciones de almacén: recepción de producto recuperado de: <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/recepcion-de-producto-en-almacen/>
- Huang, S. (2021). Warehouse management and informatization in industrial application under the context of internet. *IOP Conference Serie: Earth and Environmental Science*, 769. Recuperado de su pagina web y publicado <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/769/4/042073/pdf>
- Inlog. (2019) *La tecnología está cambiando el mundo de la logística en forma espectacular* recuperado de <https://www.inlog.edu.pe/noticias/supply-chain-la-tecnologia-esta-cambiando-el-mundo-de-la-logistica-de-forma-espectacular/>
- Kaehler, B. y Grundei, J. (2019). *The concept of management: in search of a new definition*. HR Governance. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-94526-2_2
- Kenton, W. (2020). *Supply Chain*. Investopedia. Recuperado de <https://www.investopedia.com/terms/s/supplychain.asp>

- Kinicki, A. y Williams, B. (2018). *Management – A practical introduction* (8ª Ed.). McGrawHill. Recuperado de su pagina web y publicado en el repositorio <https://es.scribd.com/document/400306501/Angelo-Kinicki-Brian-KWilliams-Management-A-Practical-Introduction-McGraw-Hill-Irwin-2016-pdf>
- Krajewski, L. Ritzman, L. y Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones* (8ª ed.). Pearson Educación. Recuperado de su página web y publicado https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/566458/Administracion_De_Operaciones_-_LEE_J._K-comprimido.pdf
- Lugo, Felix, Feuchter, Schmitz, Ochoa y Romero (2018). *Use of Storage Technologies to select Knowledge Management Tools and Strategies for M-SMEs*, recuperado de la página web y publicado <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=e5f3909f-8579-4686-99b6-07aca5caac56%40sdc-v-sessmgr01>
- Madni, A. Madni, C. y Lucero, S. (2019). Leveraging digital twin technology in model-based systems engineering. *Systems*, 7(1), 1-13. <https://doi.org/10.3390/systems7010007>
- Mansor, M. Ohsato, A. y Sulaiman, S. (2012). Knowledge management for maintenance activities in the manufacturing sector. *International Journal of Automotive and Mechanical Engineering*, 5(1), 612-621. <http://dx.doi.org/10.15282/ijame.5.2012.7.0048>
- Moya. (2016). *El caso amazon la gestión de almacenes automatizadas en gestionar fácil* recuperado de <https://www.gestionar-facil.com/el-caso-amazon-gestion-de-almacenes-automatizada/>
- Mulvihill, P. y Ali, S. (2016). *Environmental management: critical thinking and emerging practices*. Taylor and Francis Group. <https://doi.org/10.4324/9781315707570>

- Nabelsi, V. y Gagnon, S. (2015). Detecting constraints in supply chain reengineering projects: Case study of data and process integration in a hospital pharmacy. *IFAC- Papers Online*, 28(3), 106-111. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2015.06.066>
- Noega System solución en almacenaje, (2019), *cómo ha evolucionado la importancia del almacén para la empresa* recuperado <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/evolucion-importancia-del-almacen-en-la-empresa>
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortiz, M; García, M; Paladines, M; Rodríguez, R; Murcia, L (2018). Gestión de inventarios, almacenes y aprovisionamientos. UNAD.
- Parker, G. Kastner, M. Born, K. y Berta, W. (2021). Development of an implementation process model: a Delphi study. *BMC Health Services Research*, 21(1) ,1-12. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06501-5>
- Perdiguero, M. (2017) Organización y diseño de almacén. IC Editorial. Málaga.
- Peru Retail. (2018) *¿Qué debemos tener en cuenta en la gestión de almacenes?* Recuperado de <https://www.peru-retail.com/logistica-gestion-de-almacenes/>
- Rahim, M. Golembiewski, R. y Mackenzie, K. (2018). Current topics in management. Taylor and Francis Group. <https://doi.org/10.4324/9780203793961>
- Ramírez Reyes, G; Manotas Duque, D. (2014). Modelo de medición del impacto financiero del mantenimiento de inventario de suministros. *Scientia Et Technica*, 19(3), 251-260. DOI: <http://dx.doi.org/10.22517/23447214.8659>

- Requejo, H. (2019). Propuesta de mejora en la gestión del almacén de material promocional y publicitario para reducir costos de la empresa Backus sede Chiclayo (Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de su página web y publicado <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2202>
- Rodriguez P. (2016). *Control del almacén y su incidencia en la gestión eficiente de los stocks de inventarios de la empresa construcciones el palmar SAC, en el distrito de Trujillo, 2015* recuperado de la página web y publicado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7955/Tesis%20Maest r%c](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7955/Tesis%20Maest%20r%c)
- Roig, A. (1998). Recuperado de su página web y publicado en <http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/archivo/Calidad/Criterio5.pdf>
- Salas Navarro, K; Maiguel Mejía, H; Acevedo Chedid, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro Ingeniare. *Revista Chilena de Ingeniería*, vol. 25, núm. 2, junio, pp. 326-337. Universidad de Tarapacá Arica, Chile
- Salazar, B (2019), en una publicación *¿qué es la gestión de almacenes?* recuperado de: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-almacenes/que-es-la-gestion-de-almacenes/>
- Solistica, (2018), en su blog escribió: *En que consiste la Gestión de Almacenes* recuperado de: <https://blog.solistica.com/en-que-consiste-la-gestion-de-almacenes>
- Soni, P. y Bhardwaj, R. (2021). Assessing loyalty program service quality of departmental stores in India. *International Journal of Business and Globalization*, 27(4), 536-552. <https://dx.doi.org/10.1504/IJBG.2021.113795>

Stefanovic, N. y Stefanovic, D. (2011). Supply chain performance measurement system based on scorecards and web portals. *Computer Science and Information Systems*, 8(1) ,167-192. <https://doi.org/10.2298/CSIS090608018S>

Valera, Esquivel y Galarreta. (2016). Propuesta De Mejora En La Gestión De Inventarios Para Incrementar Eficiencia Logística En La Empresa Astillero Luguensi E.I.R.L Chimbote 2016, recuperado de la página web <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/INGnosis/article/view/2000/1690>

Wong, A. y Sohal, A. (2003). Service quality and customer loyalty perspectives on two levels of retail relationships. *Journal of Services Marketing*, 17(5), 495-513. <https://doi.org/10.1108/08876040310486285>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores		Razón
Procesos de gestión de almacenes	Conjunto de procesos para el control y la optimización de las operaciones de almacén, desde la entrada del inventario al almacén hasta el traslado, la venta o el consumo de los artículos (Barbosa, 2014; Nabelsi y Gagnon, 2015)	La gestión de almacenes en la Tienda Ripley Chimbote se medirá con la técnica de la observación y se usará el instrumento de un Check list, complementándolo con una guía de entrevistas que se realizarán a algunos trabajadores quienes nos ayudarán a describir, conocer, y evaluar los procesos realizados en el área de almacenes teniendo como	Recepción de mercaderías	Cumplimiento del Proceso de recepción de mercadería	Se verifica la mercadería o productos recibidos en cantidad y la calidad.	Ordinal
					Se controlan con guías o documentos la recepción de la mercadería.	
					Se clasifica y codifica la mercadería para su almacenamiento interno	
					Se coloca los dispositivos de control y se ingresa al sistema.	
			Almacenamiento	Valorar la capacidad de almacenamiento y la rotación de productos	La mercadería se ubica en un espacio físico de acuerdo con el requerimiento de los supervisores ya sea a piso, exhibición, estantería o almacén.	Ordinal
					Se conoce la capacidad de los almacenes	
					Sus espacios en los almacenes son adecuados y suficientes para la mercadería que se maneja	
					Se supervisa la rotación de mercadería en la tienda	
					Se supervisa y controla el stock de la mercadería en los almacenes.	
					Se controla el tráfico o movimiento de la mercadería dentro de los almacenes o dentro de la tienda	

		dimensiones la recepción de mercaderías, almacenamiento, control, seguridad, y distribución.	Control	Valorar los registros de control de mercaderías y existencias	Conteo y control de la mercadería entrante, saliente y almacenado	Ordinal
					control de inventarios	
					Se controla que la mercadería no esté fuera de los almacenes o mal almacenada, en pasadizos, escaleras etc.	
					Supervisión y revisión de registros de control de la mercadería entrante y saliente	
			Seguridad	Valorar la seguridad de la mercadería y del personal que trabaja en el almacén	Las instalaciones del almacén son seguras y señalizadas	Ordinal
					Los trabajadores cuentan con implementos de seguridad para el trabajo en el almacén.	
					Se registran las pérdidas de mercadería en el almacén o en cualquier parte de la tienda	
					Se tiene un registro de la mercadería que se daña en el procesos de almacenamiento.	
					Los almacenes tienen cámaras de vigilancia	
					Existe vigilancia y resguardo adecuado para la mercadería dentro de las instalaciones	
			Distribución	Cumplimiento del proceso de la distribución de mercadería	Emisión de la documentación de la mercadería	Ordinal
					Se descargan en el sistema la venta del producto	
Se preparan y alistan los pedidos a entregar verificando su calidad o funcionamiento.						
Entrega de pedidos a tiempo.						
Entrega de pedidos completos.						

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Check list para evaluar los procesos de almacén de la Tienda Ripley Chimbote

Objetivo:

Registrar la información para evaluar los procesos en la gestión de almacenes que realiza la Tienda Ripley.

Instructivo:

En los siguientes enunciados marcar con una aspa (X) si cumple, no cumple, o no aplica según corresponda el caso, si hubiera una observación, comentario del proceso favor de llenarlo.

Nombre de la institución	Procesos de gestión de almacén Tienda Ripley
Lugar	Chimbote
Fecha de realización	
Fecha de registro	

Donde:

menor 80%	Malo
entre 80% y 90 %	regular
entre 90% a 99%	Bueno
100%	Excelente

N°	Indicadores	Si Cumpl e	No cumpl e	No Aplic a	Observació n
Cumplimiento del Proceso de recepción de mercadería					
1	Se verifica la calidad de mercadería o productos recibidos				
2	Se verifica la cantidad de mercadería o productos recibidos				
3	Se controlan con guías o documentos para la recepción de la mercadería.				
4	Se separa la mercadería deteriorada o con fallas para su devolución o merma				
5	Se clasifica la mercadería para su almacenamiento interno				
6	Se codifica la mercadería para su almacenamiento interno				
7	Se coloca los dispositivos de control y se ingresa al sistema.				
Valorar la capacidad de almacenamiento y la rotación de productos					
8	La mercadería se ubica en un espacio físico de acuerdo con el requerimiento de los supervisores ya sea a piso, exhibición, estantería o almacén.				

9	Se conoce la capacidad que tiene cada almacén.				
10	Sus espacios en los almacenes son adecuados y suficientes para la mercadería que se maneja				
11	Se supervisa la rotación de mercadería en la tienda				
12	Se supervisa y controla el stock de la mercadería en los almacenes.				
13	Se controla el tráfico o movimiento de la mercadería dentro de los almacenes o dentro de la tienda				
Valorar los registros de control de mercaderías y existencias					
14	Se cuenta y controla la mercadería entrante, saliente y almacenado				
15	Se cuenta y controla la mercadería entrante, saliente y almacenado				
16	Se realiza el control de inventarios				
17	Se controla que los procesos sean ejecutados correctamente por el personal a cargo				
18	Se controla que la mercadería no esté fuera de los almacenes o mal almacenada, en pasadizos, escaleras etc.				
19	Existen registros de supervisión, revisión y control de la mercadería entrante y saliente del almacén.				
Valorar la seguridad de la mercadería y del personal que trabaja en el almacén					
20	Las instalaciones del almacén son seguras y señalizadas				
21	Los trabajadores cuentan con implementos de seguridad para el trabajo en el almacén.				
22	Se registra los accidentes dentro de los almacenes o en el proceso de gestión de almacenes.				
23	Se tiene botiquín de seguridad para cualquier emergencia.				
24	Cuentan con un manual de seguridad y prevención de accidentes.				
25	Tienen un plan de evacuación y una brigada contra incendios o desastres naturales.				
26	Se registran las pérdidas de mercadería en el almacén o en cualquier parte de la tienda.				

27	Cuentan con cámaras de video vigilancia				
28	Se restringe el acceso a personas extrañas al area de almacenes				
29	Se tiene un registro de la mercadería que se daña en el procesos de almacenamiento.				
30	Existe vigilancia y resguardo para la mercadería dentro de las instalaciones				
Cumplimiento del proceso de la distribución de mercadería					
31	Se emite la documentación de la mercadería que sale de almacén.				
32	Se hace la documentación necesaria para la devolución de mercadería a la central				
33	Se descarga en el sistema la venta del producto.				
34	Se preparan y verifican la calidad de los productos a entregar.				
35	Los pedidos son entregados completos.				
36	Los pedidos son entregados con rapidez.				
Cumplimiento de los procesos en conjunto de la gestión de almacenes					
37	Se posee los registros y la documentación necesaria en cada proceso.				
38	Se cuentan con las herramientas y maquinarias adecuadas para realizar cada proceso.				
39	Tienen un manual sobre los procesos de almacenamiento de la empresa como documento oficial.				
40	Se realiza los procesos según las instrucciones y procedimientos normados en la empresa.				
41	Se realiza la revisión de la mercadería en cada proceso para mantener su calidad.				
42	Se registra las pérdidas de mercadería durante estos procesos.				
43	Se registra o se informa de las incidencias que ocurren en todos los procesos.				
44	Hay un registro de devoluciones				

45	Los procesos se ejecutan dentro de las horas y plazos planificados.				
----	---	--	--	--	--

**FICHA TÉCNICA
DATOS INFORMATIVOS**

I.

- 1. Técnica e instrumento:** Check List
- 2. Nombre del instrumento:** Cumplimiento de los procesos de gestión de almacenes
- 3. Autor original:** Ninguno
- 4. Forma de aplicación:** Directa mediante la observación
- 5. Medición:** El cumplimiento y la valoración de los procesos en la gestión de almacenes de Ripley Chimbote
- 6. Tiempo de aplicación:** periodo de 3 semanas

II.

OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Identificar el nivel de cumplimiento y la valoración de las dimensiones en los procesos de la gestión de almacenes en las Tiendas Ripley Chimbote, 2021.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento creado mantiene 45 ítems con opciones de respuesta de: si cumple, no cumple, no aplica. Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable Procesos en la gestión de almacenes.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Cumplimiento del Proceso de recepción de mercadería	1,2,3,4,5,6,7.
Valorar la capacidad de almacenamiento y la rotación de productos	8,9,10,11,12,13.
Valorar los registros de control de mercaderías y existencias	14, 15,16,17,18,19.
Valorar la seguridad de la mercadería y del personal que trabaja en el almacén	20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30.
Cumplimiento del proceso de la distribución de mercadería	31,32,33,34,35,36.
Cumplimiento de los procesos en conjunto de la gestión de almacenes	37,38,39,40,41,42,43,44,45.

Anexo 3 Validación del Instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Procesos de Gestión de Almacenes en la Tienda Ripley Chimbote ,2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Check list para evaluar los procesos de la gestión de almacenes de la Tienda Ripley Chimbote

Objetivo: registrar la información de los procesos en la gestión de almacenes que realiza la Tienda Ripley, teniendo como dimensiones a seguir la: recepción de mercadería, almacenamiento, control, seguridad, distribución y las características que deben de seguir estos procesos.

Instructivo: leer detenidamente los enunciados del listado check list y mediante la observación marcar con una asp si cumple, o no cumple, o no aplica según corresponda el caso, si hubiera cualquier observación o comentario del proceso o indicador favor de llenarlo.


Nombre de la institución	Procesos de gestión de almacén Tienda Ripley
Lugar	Chimbote
Fecha de realización	
Fecha de registro	

N°	Indicadores	Si Cumple	No cumple	No Aplica	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
De los procesos de gestión de almacenes					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se posee los registros y la documentación necesaria en cada proceso.				X	X			X		X		
2	Se cuentan con las herramientas y maquinarias adecuadas para realizar cada proceso.				X	X			X		X		
3	Se realiza los procesos según las instrucciones y procedimientos normados en la empresa.				X	X			X		X		

4	Se realiza la revisión de la mercadería en cada proceso para mantener su calidad.				X	X			X		X		
5	Se registra las pérdidas de mercadería durante estos procesos.				X	X			X		X		
6	Se registra o se informa de las incidencias que ocurren en los propios.				X	X			X		X		
7	Hay un registro de devoluciones.				X	X			X		X		
8	Los procesos se ejecutan dentro de las horas planificadas.				X	X			X		X		
Cumplimiento del Proceso de recepción de mercadería													
9	Se verifica la mercadería o productos recibidos en cantidad y la calidad.				X	X			X		X		
10	Se controlan con guías o documentos la recepción de la mercadería.				X	X			X		X		
11	Se clasifica y codifica la mercadería para su almacenamiento interno.				X	X			X		X		
12	Se coloca los dispositivos de control y se ingresa al sistema.				X	X			X		X		
Rotación de los productos y capacidad de los almacenes													
13	La mercadería se ubica en un espacio físico de acuerdo con el requerimiento de los supervisores ya sea a piso, exhibición, estantería o almacén.				X	X			X		X		
14	Se conoce la capacidad que tiene cada almacén.				X	X			X		X		
15	Sus espacios en los almacenes son adecuados y suficientes para la mercadería que se maneja.				X	X			X		X		
16	Se supervisa la rotación de mercadería en la tienda.				X	X			X		X		
17	Se supervisa y controla el stock de la mercadería en los almacenes.				X	X			X		X		
18	Se controla el tráfico o movimiento de la mercadería dentro de los almacenes o dentro de la tienda.				X	X			X		X		
Verificación de los registros de la mercadería entrante, saliente y almacenado													

19	Se verifica y controla la mercadería entrante, saliente y almacenado.			X	X	X	X		
20	Se realiza el control de inventarios.			X	X				
21	Se verifica que los procesos sean ejecutados correctamente por el personal a cargo.			X	X	X	X		
22	Se verifica que la mercadería no esté fuera de los almacenes o mal almacenada, en pasadizos, escaleras etc.			X	X	X	X		
23	Existen registros de supervisión, revisión y control de la mercadería entrante y saliente del almacén.			X	X	X	X		
Valoración de las instalaciones y los implementos de seguridad para la mercadería y el personal									
23	Las instalaciones del almacén son seguras y señalizadas.			X	X	X	X		
24	Los trabajadores cuentan con implementos de seguridad para el trabajo en el almacén.			X	X	X	X		
25	Se registra los accidentes dentro de los almacenes o en el proceso de gestión de almacenes.			X	X	X	X		
26	Se tiene botiquín de seguridad para cualquier emergencia.			X	X	X	X		
27	Cuentan con un manual de seguridad y prevención de accidentes.			X	X	X	X		
28	Tienen un plan de evacuación y una brigada contra incendios o desastres naturales.			X	X	X	X		
29	Se registran las pérdidas de mercadería en el almacén o en cualquier parte de la tienda.			X	X	X	X		
30	Cuentan con cámaras de video vigilancia.			X	X	X	X		
31	Se tiene un registro de la mercadería que se daña en el proceso de almacenamiento.			X	X	X	X		
32	Existe vigilancia y resguardo para la mercadería dentro de las instalaciones.			X	X	X	X		
Cumplimiento con la entrega de la mercadería									

33	Se tiene la documentación de la mercadería que sale de almacén.			X	X	X	X		
34	Se descarga en el sistema la venta del producto.			X	X	X	X		
35	Se separan y asisten los pedidos correctamente para su entrega.			X	X	X	X		
36	Los pedidos son entregados completos.			X	X	X	X		
37	Los pedidos son entregados a tiempo.			X	X	X	X		


Miguel Angel Zezé Neciosup Rivas

DNI Nº 70920892

RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Check List, Guía de Entrevistas

OBJETIVO: objetivo general: diagnosticar los procesos de la gestión de almacenes que se realiza en la Tienda Ripley Chimbote, 2021, y los objetivos específicos son: describir la recepción y envíos de mercaderías que se realizan en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote, 2021, evaluar el control de mercaderías y existencias en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote 2021, evaluar la seguridad de mercadería y personal que hay en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote 2021, identificar los aspectos tangibles de tecnología, recursos e instalaciones de los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote 2021, evaluar la distribución de mercaderías en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote.


DIRIGIDO A: El check List está dirigido para verificar si se realizan los procesos en la gestión de almacenes de tienda Ripley Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Miguel Angel Zezé Neciosup Rivas
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en administración de negocios - MBA

Firma


Miguel Angel Zezé Neciosup Rivas
DNI Nº 70920892

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Procesos de Gestión de Almacenes en la Tienda Ripley Chimbote ,2021

NOMBRE DE LOS INSTRUMENTO:

Check list para evaluar los procesos de la gestión de almacenes de la Tienda Ripley Chimbote

Objetivo: registrar la información de los procesos en la gestión de almacenes que realiza la Tienda Ripley, teniendo como dimensiones a seguir la: recepción de mercadería, almacenamiento, control, seguridad, distribución y las características que deben de seguir estos procesos.

Instrucción: leer detenidamente los enunciados del listado check list y mediante la observación marcar con una X si cumple, no cumple, o no aplica según corresponda el caso, si hubiera cualquier observación o comentario del proceso o indicador favor de llenarlo.

Nombre de la institución	Procesos de gestión de almacén Tienda Ripley
Lugar	Chimbote
Fecha de realización	
Fecha de registro	

N°	Indicadores	Si Cumple	No cumple	No Aplica	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
De los procesos de gestión de almacenes					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se posea los registros y la documentación necesaria en cada proceso.				X	X			X		X		
2	Se cuentan con las herramientas y maquinarias adecuadas para realizar cada proceso.				X	X			X		X		
3	Se realiza los procesos según las instrucciones y procedimientos normados en la empresa.				X	X			X		X		

19	Se cuenta y controla la mercadería entrante, saliente y girado.				X	X			X		X		
20	Se realiza el control de inventarios.				X	X			X		X		
21	Se controla que los procesos sean ejecutados correctamente por el personal a cargo.				X	X			X		X		
22	Se controla que la mercadería no esté fuera de los almacenes o mal almacenada, en pasadizos, escaleras etc.				X	X			X		X		
23	Existen registros de supervisión, revisión y control de la mercadería entrante y saliente del almacén.				X	X			X		X		
Valoración de las instalaciones y los implementos de seguridad para la mercadería y el personal													
23	Las instalaciones del almacén son seguras y señalizadas.				X	X			X		X		
24	Los trabajadores cuentan con implementos de seguridad para el trabajo en el almacén.				X	X			X		X		
25	Se registra los accidentes dentro de los almacenes o en el proceso de gestión de almacenes.				X	X			X		X		
26	Se tiene botiquín de seguridad para cualquier emergencia.				X	X			X		X		
27	Cuentan con un manual de seguridad y prevención de accidentes.				X	X			X		X		
28	Tienen un plan de evacuación y una brigada contra incendios o desastres naturales.				X	X			X		X		
29	Se registran las pérdidas de mercadería en el almacén o en cualquier parte de la tienda.				X	X			X		X		
30	Cuentan con cámaras de video vigilancia.				X	X			X		X		
31	Se tiene un registro de la mercadería que se daña en el proceso de almacenamiento.				X	X			X		X		
32	Existe vigilancia y resguardo para la mercadería dentro de las instalaciones.				X	X			X		X		
Cumplimiento con la entrega de la mercadería													

4	Se realiza la revisión de la mercadería en cada proceso para mantener su calidad.			X	X	X	X	
5	Se registra las pérdidas de mercadería durante estos procesos.			X	X	X	X	
6	Se registra o se informa de las incidencias que ocurren en los procesos.			X	X	X	X	
7	Hay un registro de devoluciones.			X	X	X	X	
8	Los procesos se ejecutan dentro de las horas planificadas.			X	X	X	X	
Cumplimiento del Proceso de recepción de mercadería								
9	Se verifica la mercadería o productos recibidos en cantidad y la calidad.			X	X	X	X	
10	Se controlan con guías o documentos la recepción de la mercadería.			X	X	X	X	
11	Se clasifica y codifica la mercadería para su almacenamiento interno.			X	X	X	X	
12	Se coloca los dispositivos de control y se ingresa al sistema.			X	X	X	X	
Rotación de los productos y capacidad de los almacenes								
13	La mercadería se ubica en un espacio físico de acuerdo con el requerimiento de los supervisores ya sea a piso, exhibición, estantería o almacén.			X	X	X	X	
14	Se conoce la capacidad que tiene cada almacén.			X	X	X	X	
15	Sus espacios en los almacenes son adecuados y suficientes para la mercadería que se maneja.			X	X	X	X	
16	Se supervisa la rotación de mercadería en la tienda.			X	X	X	X	
17	Se supervisa y controla el stock de la mercadería en los almacenes.			X	X	X	X	
18	Se controla el tráfico o movimiento de la mercadería dentro de los almacenes o dentro de la tienda.			X	X	X	X	
Verificación de los registros de la mercadería entrante, saliente y almacenado								

33	Se mantiene la documentación de la mercadería que sale de circulación.			X	X	X	X	
34	Se sincroniza en el sistema la venta del producto.			X	X	X	X	
35	Se preparan y asisten los pedidos correctamente para su entrega.			X	X	X	X	
36	Los pedidos son entregados completos.			X	X	X	X	
37	Los pedidos son entregados a tiempo.			X	X	X	X	



Post firma
DNI 44672510

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Check List, Guía de Entrevistas.

OBJETIVO: objetivo general: diagnosticar los procesos de la gestión de almacenes que se realiza en la Tienda Ripley Chimbote, 2021, y los objetivos específicos son: describir la recepción y envíos de mercaderías que se realizan en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote, 2021, evaluar el control de mercaderías y existencias en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote 2021, evaluar la seguridad de mercadería y personal que hay en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote 2021, identificar los aspectos tangibles de tecnología, recursos e instalaciones de los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote 2021, evaluar la distribución de mercaderías en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote.

DIRIGIDA: El check List está dirigido para verificar si se realizan los procesos en la gestión de almacenes de tienda Ripley Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Miller Anca Dolly Angélica

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister

44672510

DNI

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO EL ESTUDIO: Procesos de Gestión de Almacenes en la Tienda Ripley Chimbote ,2021

NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS:

Check list para evaluar los procesos de la gestión de almacenes de la Tienda Ripley Chimbote

Objetivo: registrar la información de los procesos en la gestión de almacenes que realiza la Tienda Ripley, teniendo como dimensiones a seguir la: recepción de mercadería, almacenamiento, control, seguridad, distribución y las características que deben de seguir estos procesos.

Instructivo: leer detenidamente los enunciados del listado check list y mediante la observación marcar con una aspa si cumple, no cumple, o no aplica según corresponda el caso, si hubiera cualquier observación o comentario del proceso o indicador favor de llenarlo.

Nombre de la institución	Procesos de gestión de almacén Tienda Ripley
Lugar	Chimbote
Fecha de realización	
Fecha de registro	

N°	Indicadores	Si Cumple	No cumple	No Aplica	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
De los procesos de gestión de almacenes													
1	Se posee los registros y la documentación necesaria en cada proceso.				X	X			X	X			
2	Se cuentan con las herramientas y maquinarias adecuadas para realizar cada proceso.				X	X			X	X			
3	Se realiza los procesos según las instrucciones y procedimientos normados en la empresa.				X	X			X	X			

4	Se realiza la revisión de la mercadería en cada proceso para mantener su calidad.					X	X			X	X	
5	Se registra las pérdidas de mercadería durante estos procesos.					X	X			X	X	
6	Se registra o se informa de las incidencias que ocurren en los procesos.					X	X			X	X	
7	Hay un registro de devoluciones					X	X			X	X	
8	Los procesos se ejecutan dentro de las horas planificadas					X	X			X	X	
Cumplimiento del Proceso de recepción de mercadería												
9	Se verifica la mercadería o productos recibidos en cantidad y la calidad.					X	X			X	X	
10	Se controlan con guías o documentos la recepción de la mercadería.					X	X			X	X	
11	Se clasifica y codifica la mercadería para su almacenamiento interno					X	X			X	X	
12	Se colocan los dispositivos de control y se ingresa al sistema.					X	X			X	X	
Rotación de los productos y capacidad de los almacenes												
13	La mercadería se ubica en un espacio físico de acuerdo con el requerimiento de los supervisores ya sea a piso, exhibición, estantería o almacén.					X	X			X	X	
14	Se conoce la capacidad que tiene cada almacén.					X	X			X	X	
15	Sus espacios en los almacenes son adecuados y suficientes para la mercadería que se maneja					X	X			X	X	
16	Se supervisa la rotación de mercadería en la tienda					X	X			X	X	
17	Se supervisa y controla el stock de la mercadería en los almacenes.					X	X			X	X	
18	Se controla el tráfico o movimiento de la mercadería dentro de los almacenes o dentro de la tienda					X	X			X	X	
Verificación de los registros de la mercadería entrante, saliente y almacenado												

19	Se cuenta y controla la mercadería entrante, saliente y almacenado.				X	X		X		X	
20	Se realiza el control de inventarios.				X	X					
21	Se controla que los procesos sean ejecutados correctamente por el personal a cargo.				X	X		X		X	
22	Se controla que la mercadería no esté fuera de los almacenes o mal almacenada, en pasadizos, escaleras etc.				X	X		X		X	
23	Existen registros de supervisión, revisión y control de la mercadería entrante y saliente del almacén.				X	X		X		X	
Valoración de las instalaciones y los implementos de seguridad para la mercadería y el personal											
23	Las instalaciones del almacén son seguras y señalizadas.				X	X		X		X	
24	Los trabajadores cuentan con implementos de seguridad para el trabajo en el almacén.				X	X		X		X	
25	Se registra los accidentes dentro de los almacenes o en el proceso de gestión de almacenes.				X	X		X		X	
26	Se tiene botiquín de seguridad para cualquier emergencia.				X	X		X		X	
27	Cuentan con un manual de seguridad y prevención de accidentes.				X	X		X		X	
28	Tienen un plan de evacuación y una brigada contra incendios o desastres naturales.				X	X		X		X	
29	Se registran las pérdidas de mercadería en el almacén o en cualquier parte de la tienda.				X	X		X		X	
30	Cuentan con cámaras de video vigilancia.				X	X		X		X	
31	Se tiene un registro de la mercadería que se daña en el proceso de almacenamiento.				X	X		X		X	
32	Existe vigilancia y resguardo para la mercadería dentro de las instalaciones.				X	X		X		X	
Cumplimiento con la entrega de la mercadería											

33	Se tiene la documentación de la mercadería que sale de almacén.				X	X		X		X	
34	Se carga en el sistema la venta del producto.				X	X		X		X	
35	Se reparan y abastecen los pedidos correctamente para su entrega.				X	X		X		X	
36	Los pedidos son entregados completos.				X	X		X		X	
37	Los pedidos son entregados a tiempo.				X	X		X		X	


Post firma
DNI: 40097132

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Check List, Guía de Entrevistas.

OBJETIVO: objetivo general: diagnosticar los procesos de la gestión de almacenes que se realiza en la Tienda Ripley Chimbote, 2021, y los objetivos específicos son: describir la recepción y envíos de mercaderías que se realizan en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote, 2021, evaluar el control de mercaderías y existencias en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote 2021, evaluar la seguridad de mercadería y personal que hay en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote 2021, identificar los aspectos tangibles de tecnología, recursos e instalaciones de los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote 2021, evaluar la distribución de mercaderías en los almacenes de la Tienda Ripley Chimbote.

DIRIGIDO A: El check List, está creado para verificar si se realizan los diferentes procesos en la gestión de almacenes de tienda Ripley Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CALDERON YARLEQUE LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA. MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS


DNI: 40097132

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 4 Carta de aceptación de la empresa



Chimbote, 17 de junio de 2021

Sr. Jorge Vargas Llumpo
Coordinador de Investigación
Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo - Chimbote

Asunto: Respuesta a lo solicitado para dar las facilidades para la realización de su Tesis del Sr. Max Abel Alvarez Villafana.

Presente.-

De nuestra especial consideración:

Es grato dirigirle la presente y a la vez expresarle nuestros más cordiales saludos, asimismo hacerle referencia sobre lo solicitado que siendo el Sr. Max Abel Alvarez Villafana colaborador de nuestra empresa se le otorgara las facilidades del caso sin compromiso alguno de parte de Tiendas Ripley Chimbote y quedando entendido que la realización de la Tesis será netamente de carácter académico.

Hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y gratitud institucional.

Atentamente,

Michel Bererra Rodríguez
DNI 41669436
Gerente de Ad. CC
RIPLEY PERÚ

ANEXO 5 Procesos en la gestión de almacenes





