



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Propuesta de herramientas de gestión de almacén para mejorar las operaciones de despacho en el área de logística en la empresa Promart Homecenter S.A.- Sullana.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Novoa Trelles, Sergio Alejandro (orcid.org/0000-0001-8506-6110)

Zuñiga Oliva, Alvaro Fabian (orcid.org/0000-0003-1023-281X)

ASESOR:

Dr. Gallo Águila, Carlos Ignacio (orcid.org/0000-0003-1382-0545)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a dios, por darnos la fuerza necesaria para continuar en este largo proceso de aprendizaje, a nuestros padres por su apoyo incondicional en todos estos años de estudio y preparación, que nos han hecho llegar a donde estamos hoy. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho de nuestro trabajo un éxito, especialmente a nuestros maestros y mentores que nos han brindado las enseñanzas, orientación y conocimiento a través de todo este tiempo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por ser nuestro principal guía a lo largo del desarrollo de este proyecto de investigación, ser nuestro apoyo y fortaleza en aquellos momentos de gran dificultad y debilidad.

Gracias a nuestros padres por todo el apoyo incondicional que nos brindaron, a todos nuestros seres queridos que nos apoyan y nos motivan desde el cielo, siempre guiándonos por el buen camino, gracias a ellos por confiar y apostar desde el primer día por nosotros.

También agradece a todos nuestros docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALLO AGUILA CARLOS IGNACIO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y

ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION DE ALMACEN PARA MEJORAR LAS OPERACIONES DE DESPACHO EN EL AREA DE LOGISTICA EN LA EMPRESA PROMART HOMECENTER S.A.- SULLANA.", cuyos autores son ZUÑIGA OLIVA ALVARO FABIAN, NOVOA TRELLES SERGIO ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 08 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALLO AGUILA CARLOS IGNACIO DNI: 02792526 ORCID: 0000-0003-1382-0545	Firmado electrónicamente por: CIGALLOA el 24-07- 2023 01:24:13

Código documento Trilce: TRI – 0578668





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA

INDUSTRIAL

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ZUÑIGA OLIVA ALVARO FABIAN, NOVOA TRELLES SERGIO ALEJANDRO estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION DE ALMACEN PARA MEJORAR LAS OPERACIONES DE DESPACHO EN EL AREA DE LOGISTICA EN LA EMPRESA PROMART HOMECENTER S.A.- SULLANA.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ALVARO FABIAN ZUÑIGA OLIVA DNI: 72222604 ORCID: 0000-0003-1023-281X	Firmado electrónicamente por: AZUNIGAO el 08-07- 2023 13:24:52
SERGIO ALEJANDRO NOVOA TRELLES DNI: 72221585 ORCID: 0000-0001-8506-6110	Firmado electrónicamente por: SNOVOATR19 el 08- 07-2023 13:20:51

Código documento Trilce: TRI - 0578670

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de los autores	v
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas.....	viii
índice de gráficos y figuras.....	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población, muestra y muestreo del estudio	12
Tabla 2. Técnica e Instrumento de recolección de datos.	14
Tabla 3. Cuadro de resumen del Pre Test.....	18
Tabla 4. Cuadro de resumen de Post Test después de la propuesta	18
Tabla 5. Cuadro resumen de la clasificación ABC	32
Tabla 6. Formato de materiales por pallets.....	33
Tabla 7. Cuadro resumen de Inversión	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Diagrama Ishikawa	17
Gráfico 2. Pregunta 1	19
Gráfico 3. Pregunta 2	19
Gráfico 4. Pregunta 3	20
Gráfico 5. Pregunta 4	20
Gráfico 6. Pregunta 5	21
Gráfico 7. Pregunta 6	21
Gráfico 8. Pregunta 7	22
Gráfico 9. Pregunta 8	22
Gráfico 10. Pregunta 9	23
Gráfico 11. Pregunta 10	23
Gráfico 12. Pregunta 11	24
Gráfico 13. Pregunta 12	24
Gráfico 14. Pregunta 13	25
Gráfico 15. Pregunta 1	25
Gráfico 16. Pregunta 2	26
Gráfico 17. Pregunta 3	26
Gráfico 18. Pregunta 4	27
Gráfico 19. Pregunta 5	27
Gráfico 20. Pregunta 6	28
Gráfico 21. Pregunta 7	28
Gráfico 22. Pregunta 8	29
Gráfico 23. Pregunta 9	29
Gráfico 24. Pregunta 10	30
Gráfico 25. Pregunta 11	30
Gráfico 26. Pregunta 12	31
Gráfico 27. Pregunta 13	31

RESUMEN

La siguiente investigación se tituló Propuesta de Herramientas de Gestión de Almacén para Mejorar las Operaciones de Despacho en el Área de Logística en la Empresa PROMART HOMECENTER S.A.- Sullana. La presente investigación se planteó como objetivo el desarrollo de una propuesta de herramientas de gestión de almacén para optimizar las operaciones de despacho en el área de logística en la empresa Promart Homecenter S.A, a partir de la investigación de nivel aplicado, de enfoque cuantitativo, diseño experimental y alcance transversal; la unidad de análisis pertenece al área de almacén de la organización y los procesos internos. Dicho esto, como técnica de recolección de datos, utilizamos la observación y la encuesta, que nos permitieron dar un diagnóstico del escenario actual de la empresa. Los resultados de la investigación demostraron que el área de almacén no tenía un buen manejo de las operaciones de despacho debido a que presentaba desorden, por ejemplo: Productos no aptos para la venta y retrasos en el despacho. Por lo que concluimos que la propuesta de herramientas de gestión de almacenes fue favorable, porque permite un mejor orden, limpieza y mayor stock de productos y con ello un mejor manejo de las operaciones en el área.

Palabras clave: Gestión de almacén, Operaciones de despacho, Herramientas de gestión.

ABSTRACT

The following investigation was entitled Proposal for Warehouse Management Tools to Improve Dispatch Operations in the Logistics Area in the Company PROMART HOMECENTER S.A.- Sullana. This research was aimed at developing a proposal for warehouse management tools to optimize dispatch operations in the logistics area in the company Promart Homecenter S.A, from applied level research, quantitative focus, experimental design and cross-sectional scope; the analysis unit belongs to the warehouse area of the organisation and internal processes. That said, as a data collection technique, we utilized the observation and survey, that allowed us to give a diagnosis of the current scenario of the company. The results of the investigation demonstrated that warehouse area didn't have a good management of dispatch operations because it presented disorder, for example: Unfit products for sale and delays in dispatch. Therefore, we concluded that the proposal of warehouse management tools was favorable, because it allows a better order, cleaning and greater stock of products and thus a better management of operations in the area.

Keywords: Warehouse management, Dispatch operations, Management tools.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones no prestan mucha atención al desempeño eficiente y eficaz de sus almacenes y esta área ha sido estimada como menos importante y no requiere de métodos, técnicas o operaciones para su administración. (TORRES, 2018).

En Perú se realizó un análisis para identificar puntos críticos en el almacenamiento y distribución del producto final; al respecto, la falta de capacitación y preparación de los obreros es del 65%, el tiempo de despacho es mayor a 4 horas en más del 40% de los envíos, la insatisfacción del cliente es del 60%, Lay out inexistente, falta de señalización y ausencia de programaciones. (PAREDES, 2018)

El concepto de almacén ha evolucionado año tras año, extendiendo sus compromisos centralmente en la ocupación logística. En el presente, la gestión de bodegas se precisa como un proceso del ámbito logístico encargada de la resección, almacenaje y transporte artículos o productos en el almacén. Las regulaciones establecidas para la repartición conjunta deben satisfacer el requerimiento de un sistema de almacenaje que utilice eficientemente el espacio disponible, reduzca las cargas y descargas, aumente el movimiento de mercancías y facilite la comodidad, controlando la cantidad de almacenamiento. (HUGUET, 2016)

En este caso, la logística engloba muchas actividades, la más importante de las cuales es el almacén y dentro de éste el abastecimiento y distribución de materiales, que es la más importante para el normal funcionamiento de las organizaciones. Los importantes objetivos que debe tener en cuenta la gestión de almacenes son: ligereza de entrega, fiabilidad, descenso de costes, mayor recurso de volumen y menor manejo. Además, comentan que el plano de procesos de gestión de almacenes manifiesta de dos ramas usuales que simbolizan los métodos importantes: organización, planificación y gestión de la investigación, también como los tres subprocesos que ubica la gestión de movimientos y que compone la recepción, el almacén y el movimiento (Ortiz et al, 2018).

En base a lo mencionado Promart Homecenter cuenta con más de 10 años en Sullana, es una compañía de mejoramiento del hogar, forma parte de la familia

Intercorp desde hace 6 años, esta empresa ha presentado una demora al momento de querer sacar la mercadería para la venta, y también se genera un desorden porque sus productos al llegar al almacén se colocan uno encima de otro, no dando prioridad a los productos con mayor demanda y dañando el stock generando pérdidas económicas. Esto se debe a que no tiene una buena gestión en el área almacén, por lo que la compañía tiene que elegir mejorar los servicios logísticos en el almacén para permanecer en la competencia.

Si la compañía de servicios no implementa una gestión logística óptima en el almacén, se producirán retrasos en los pedidos de los clientes, mercancías perdidas o extraviadas y sobre costos en los pedidos de los clientes, proveedores, lo que afectará su productividad. Por ello, se ha realizado una propuesta de herramientas de gestión de almacén para mejorar las operaciones de despacho en el área logística en la empresa Promart Homecenter- Sullana.

Por lo expuesto, dentro de nuestro trabajo surge la siguiente interrogante general: ¿Cómo será la propuesta de herramientas para mejorar la gestión de almacén en las operaciones de despacho en el área de logística en la empresa Promart Homecenter - Sullana?; y las interrogantes específicas: ¿Cómo se identificará la situación actual en la gestión de almacén en el área de logística en la empresa Promart Homecenter S.A.?; ¿Cómo se describirá las herramientas de gestión de almacén para optimizar la operación de despacho en el área de logística de la empresa Promart Homecenter S.A.?; ¿Cuál será la relación beneficio - costo que se asocia a la propuesta de herramientas de gestión del área de despacho en la empresa Promart Homecenter S.A.?

Este trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista teórico, ya que se realizó un estudio bibliográfico que nos ayudó a obtener nuevos conocimientos sobre las herramientas de gestión de inventarios para lograr una distribución completa en la compañía Promart Homecenter S.A.-Sullana; desde el punto de vista práctico, porque se analizaron herramientas de solución como: Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa, Metodología ABC y la Metodología 5S para así poder mejorar la eficiencia del almacén; a partir del punto de vista metodológico, porque empleamos el método científico para dar una propuesta al problema presentado en la empresa Promart Homecenter S.A. en Sullana y desde el punto de

vista social, porque los operarios podrán efectuar de manera óptima sus actividades sin demoras por mal almacenamiento y repartición interna en la empresa.

Como objetivo general se elaboró una propuesta de herramientas de gestión de almacén para optimizar las operaciones de despacho en el área de logística en la empresa Promart Homecenter S.A. y como objetivos específicos tenemos: Diagnosticar la situación actual en la gestión de almacén en el área de logística en la empresa Promart Homecenter S.A.; Describir las herramientas de gestión de almacén para optimizar las operaciones de despacho en el área de logística de la empresa y Estimar la relación beneficio - costo que se asocia a la propuesta de herramientas de gestión de almacén en la empresa Promart Homecenter S.A.

Finalmente, la hipótesis general fue factible realizar una propuesta de herramientas de gestión de almacén para las operaciones de despacho en el área de logística en la empresa Promart Homecenter S.A.; y como hipótesis específicas tenemos: que el diagnóstico marco la situación actual de gestión de almacén en el área de logística en la empresa Promart Homecenter S.A.; es factible describir las herramientas de gestión que se utilizó para optimizar las operaciones de despacho en el área de logística de la empresa; y la estimación beneficio – costo es positiva para la propuesta de herramientas de gestión de almacén en la empresa Promart Homecenter S.A.

II. MARCO TEÓRICO

(PERALTA, 2021) con carencia de un eficiente control de inventarios por subutilización del área, logística impropia, desorden y limpieza, teniendo como objetivo general hacer una propuesta de herramientas de gestión de despacho para perfeccionar la eficiencia de la revisión de inventario en la cooperativa agraria APBOSMAM. La población está compuesta por productos de la tienda de la cooperativa agrícola APBOSMAM, y su muestra está dirigida a productos pertenecientes a dicha tienda entre julio y agosto. Utilizando la entrevista como herramienta principal; obteniendo como consecuencia mediante la herramienta de Ishikawa y el esquema de Pareto, por lo tanto, mediante la herramienta de espina Ishikawa y el diagrama de Pareto se determinó que existen 18 factores que inciden en un buen control de inventario, de los cuales se identificaron 5 factores, siendo la causa principal identificada como acumulativa en un 44% de caos en almacenes, saturación, falta de espacio útil, entre otros; es posible asignar causalidad a 18 causas en la espina de Ishikawa, la mitad de las causas se obtienen del 72% del total, además, el diagrama de Pareto obtiene 5 causas a mayor tasa, con mayor tasa de integración con un 44%: almacén desordenado, ambiente saturado, no uso de espacio y no uso de equipo de defensa personal; concluyendo que las mejores herramientas para resolver problemas son: el método 5S, el diseño de la disposición y el método ABC.

(GARCÍA, 2019) el objetivo general fue establecer si la aplicación de herramientas de Lean Logistics en la operación de despacho mejora la productividad de la línea N3 en la empresa Almacenera Pacífico SAC, Lurín- 2019; este estudio busca una alternativa para mejorar el desempeño mediante la implementación del enfoque logístico, un estudio descriptivo de aplicación y de diseño preexperimental, se consideró como población 315 pedidos recibidos en 60 días antes y después y con una muestra de 60 días, obteniendo los siguientes resultados logrados: se mejoró el proceso de entrega con 16.14% más atención a tiempo y sin reclamos, el costo de la línea N3 disminuyó de s/ s/.15,975.48 a un s/6,703.58, de igual forma aumento la productividad en un 86%, de esta manera se llegó a la conclusión que la aplicación Lean Logistics ha mejorado la efectividad del bastimento en la empresa Almacena Pacifico SAC, el desempeño fue de 0,91,

ahora es de 0,94, debido a la capacitación continua de los empleados de la empresa.

(REYES, 2020) el objetivo principal es: proponer un método de gestión basado en procesos para mejorar la eficiencia operativa, utilizándose la metodología descriptiva seccional y su diseño no experimental, en el que se manejó entrevistas, perfiles de movimientos en el área, mapas de procesos y diversas formas de recolección de datos, se recolectó información para su posterior análisis, la población está formada por todas las actividades de la zona, y no es necesario utilizar muestreo ya que se trabajó con toda la población de estudio, se encontró que en el área de logística se realizaron cuatro actividades en los que no se almacenaron ni retuvieron los materiales; también se pueden obtener los resultados de eficiencia del primer trimestre con un valor promedio del 84%, se definieron métricas y controles para cada subproceso del sector logístico y se concluye que la investigación le es posible la implementación de la propuesta de gestión de operaciones en el área de la logística de la empresa para Promec SRL.

(MONTENEGRO, 2019) los principios de la gestión del almacén se han definido para cualquier empresa, debido a que muchas no tienen un sistema para adaptarse a sus necesidades, creando una gran pérdida de artículos y una mala administración de inventarios; el objetivo de la indagación, se basa en definir los principios para la gestión de bodegas para cualquier tipo de organización al respecto, se han aplicado varios medios de investigación diferentes para recopilar datos como libros, tesis, artículos, entre otros. Como resultado, hay 130 artículos, no se tuvo acceso de visualización a 25, por lo que fueron rechazados, de los 105 restante, 70 fueron relacionados con el argumento y 33 tienen pocas relaciones, se encontró un artículo de metodología y 01 libro; se utilizaron 7 artículos para resolver el análisis de revistas sistemáticas, y finalmente, la unidad de análisis consta de 105 artículos científicos, y concluyó que las indagaciones descriptivas y cuantitativas de las compañías aun no acomodan y no toman razón de lo importante que es el abastecimiento y la gestión de los almacenes, sin embargo, hay compañías que si están preparando y llevando un mejor orden y control en sus almacenes.

(TAPULLIMA, 2019) se enfoca en el desarrollo de una revisión metodológica de la gestión de almacenes en la sección logística en el entorno mundial, la cual establece que la logística requiere de ciertos ajustes, dependiendo de los logros de la empresa, teniendo como objetivo general, identificar la contribución de los indicadores empleando a la productividad de compañías logísticas. Para lograr el objetivo y encontrar las métricas de gestión de almacenes más importantes que contribuyan la producción de la compañía, se realizó una investigación metodología de 40 artículos científicos, clasificados de la siguiente forma: Repositorios-Tesis(17), Google Académico (11), Concytec (4), Renati (3), Redalyc (2), la revista material informativo de iberoamericana de ingeniería industrial (1) para un siguiente estudio en los cuales optaron 10 artículos ordenando al objetivo de la investigación, los resultados fueron 10 y reportaron que la adaptación de modelos logísticos, mejora los procesos, métricas de desempeño, control de inventarios y la satisfacción, trayendo beneficios en toda la compañía y de esta manera un nivel de satisfacción interno. Concluyendo que no teniendo una óptima gestión puede afectar de manera negativa el proceso logístico, se debe realizar una evaluación antes de tomar una decisión.

(ESPINOZA, 2020) señala como objetivo investigar y examinar cómo la gestión de almacenes afecta el tiempo de despacho en una PyME del sector agrícola del 2008 al 2020. Los resultados fueron 29 documentos, entre ellos; tesis, artículos académicos y artículos de revisión , 9 documentos fueron rechazados porque no se pudieron establecer los criterios, se utilizaron un total de 20 documentos para la investigación, este artículo finaliza diciéndonos que dicha investigación demuestra que con una buena gestión del almacén se logre compensar las necesidades de los compradores y, lo más importante, se pueden reducir los tiempos de envío para evitar retrasos en el proceso.

(CONTRERAS, 2019) La gestión de inventario se dio desde que las compañías comenzaron a tener problemas con el control de ítems administración de espacios, control de productos, control de inventarios, entre otros, planteando como objetivo principal analizar el progreso del Sistema de Gestión de Inventarios en los últimos 5 años, obteniendo como resultado, utilizando la herramienta biblioteca virtual se encontraron 8 artículos relacionados con “Gestión de

Inventarios”, se encontraron 12 artículos de “Sistemas Logísticos”, en Google académico se hallaron 4 artículos que hacen referencia a la “gestión de inventarios”, por otra parte, también se hallaron 4 artículos con la palabra clave “optimización de recursos”, utilizando la herramienta Scielo se encontraron un total de 3 artículos referentes a la gestión de inventarios en los últimos 5 años (2014-2019), utilizando la herramienta Scielo, solo se encontraron 3 que hacen referencia a "gestión de inventarios", frente a los otros, también se encontraron 4 artículos con la palabra clave "sistema logístico". Gracias a la metodología de la información se ha concluido que los principales enfoques de los últimos años son: una nueva metodología de gestión de inventarios, una nueva política logística y un mayor enfoque en la cadena de suministro para la mejora energética.

(CASTILLO, 2019) El manejo de almacenes es un desarrollo logístico que comprende desde la recepción, almacenamiento, movimiento hasta el despacho de cualquier producto del almacén; teniendo como objetivo principal examinar el procedimiento de gestión de almacenes de las organizaciones metal mecánicas en Perú, utilizando investigadores populares como Google, donde se halló muchos datos, de las cuales solo se eligieron 2, después se investigaron las palabras claves, como son: Gestión, depósitos, normas peruanas, en Redalyc, Google Académico y biblioteca virtual UPN, puesto a que cumplían con las particularidades de ofrecer información selecta, de este modo, el tema encontró la información, este artículo concluyó que con una buena gestión de almacén accederá un mejor control de los bienes y materiales utilizados en la producción de departamentos de acuerdo con la solicitud del cliente.

(CAMACHO, 2019) nos dice que una revisión sistemática es parte de una indagación secundaria, comenzando con un estudio de la evidencia disponible para una determinada intervención, con el objetivo de que la revisión sistemática sea analizar el impacto de Lean Six Sigma en los métodos logísticos de las compañías, se ejecutó la indagación de investigaciones teóricas para la presente revisión sistemática logrando un total de 30 tesis de distintos repositorios, se eligió manejar 8 tesis para analizarlos, estas tesis específicas son apropiadas para la investigación, y para mejorar métodos internos como la logística con la metodología Lean Six Sigma, las 22 tesis fueron apartadas de la investigación por tener

diferentes metodologías como el método de costo ABC, el método Delphi, etc. Este trabajo concluye que como resultado del análisis de la aplicación del método Lean Six Sigma en los informes de investigación seleccionadas se redujo el costo de 27% a un 8% y la productividad también mejoró de un 10% mínimo y un 30% máximo.

(ARANA, 2020) con el objetivo primordial de presentar los resultados de los elementos metodológicos y las principales conclusiones de la investigación relacionada con el estudio, se utilizó la metodología de investigación sistemática de la literatura. Se obtuvieron 25 trabajos, reducidos a 12, los cuales fueron analizados de acuerdo a ciertos criterios. el resultado fueron 533 estudios entre los que se encontraron artículos, tesis y libros, pero para ser más posible esta investigación se revisaron 456 artículos, en base al título y resumen, y se seleccionó uno de los artículos de mayor relevancia en el tema de estudio, hasta 25 artículos para el período 2010-2020, este documento finaliza diciendo que existe un gran interés de investigación en el tema del estudio y los resultados brindan múltiples vías para mejorar toda la organización.

Herramienta de gestión: Es un procedimiento, medio de solución, metodología, sistema, indicador o herramienta específica que facilita el funcionamiento de la empresa y aumenta el control sobre todos los procesos y actividades de la organización de manera profesional. (Tobón y otros, 2013). Las herramientas más utilizadas para optimizar los procesos en el almacén son los siguientes:

- ✓ Las 5S: son las iniciales de palabras japonesas, de las cinco fases que componen el método: SEIRI (Clasificación), SEITON (Orden), SEISO (Limpieza), SEIKETSU (Estandarización), SHITSUKE (Disciplina). Su objetivo de este método es mantener y mejorar las condiciones de la empresa, mejorando las condiciones de trabajo.
- ✓ Diagrama de Ishikawa: es la herramienta que se maneja para la vigilancia y administración de la eficacia y da refuerzo a la identificación de posibles problemas dentro de los procesos en la empresa.
- ✓ Método ABC: este método se genera de la popular regla del 80/20 o principio de Pareto, sirve para dividir y organizar los bienes de un almacén en pie a su requerimiento, dependiendo de la rotación (entrada- salida) de cada uno.

Logística de almacén: se encarga de distintas funciones en el almacén, tales como: suministro de mercancías, verificación de mercancías, almacenamiento y mantenimiento, preparación y despacho de pedidos. Por lo tanto, es un conjunto de actividades que realizan las empresas relacionadas con el suministro de materias primas y productos, pasando por la recepción de productos terminados, almacenamiento adicional y distribución a los clientes. (FERRIN, 2005). Para mejorar la logística en los almacenes tiene que ponerse en práctica los siguientes principios básicos:

- ✓ Conocer el producto
- ✓ Evaluar la cantidad de pedidos
- ✓ Automatización
- ✓ Limpieza del almacén
- ✓ Organización de acuerdo a la industria

Gestión de almacenes: de acuerdo con (ELIZALDE, 2018) se encarga de recibir, almacenar y desempacar en el almacén, así como procesar la información generada. Su definición se extiende para incluir aspectos concernientes con el punto de gasto de cualquier materia prima. También indica que la gestión de almacén se encarga de la gestión del inventario y toma todas las decisiones.

Operación de despacho: tiene muchos procesos desarrollados en el lugar de despacho de estas operaciones, que es el almacén, es más como un espacio de ubicación, mantenimiento y manejo de mercadería. Es el centro de distribución de la organización que muestra los flujos de suministro entrantes y salientes. Una de las características de los almacenes es que siempre están en movimiento ya que en este espacio una de las actividades que se crean es la preparación de pedidos, la rotación de inventario y el lanzamiento de productos a la venta. La programación precisa es esencial porque si el posicionamiento no se realiza correctamente, se perderá tiempo en la organización y el manejo del stock será deficiente. (DÍAZ, y otros, 2017)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según su finalidad de esta investigación, fue de tipo aplicada, ya que se tomaron teorías ya establecidas que se aplicó en la empresa Promart Homecenter, tuvo como finalidad principal resolver un problema. Encaminada a la utilización inmediata de acciones precisas para afrontar al problema. (CHÁVEZ, 2007)

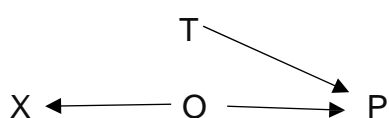
Asimismo, la investigación es cuantitativa, como nos menciona (ALAN, 2018) consiente establecer el grado de agrupación o similitud entre variables, la generalidad y objetivación de los resultados. Asimismo, se orientó a verificar o comprobar de manera deductiva las proposiciones planeadas en la investigación.

Al respecto a su diseño fue experimental, como nos indica (KIRK, 1972) un diseño experimental es un método de acuerdo con el cual se establece a los sujetos los diferentes grupos o escenarios experimentales, asimismo, (PLUTCHNIK, 1968) lo precisa, como las formas de disponer las escenarios experimentales oportunas por la pregunta de investigación y los métodos revisión para reducir el error al formar relaciones causales entre las variables involucradas en la investigación.

Además, según su alcance es transversal, es un estudio observacional que calcula tanto la exposición como el resultado en un espacio determinado en el tiempo (ÁLVAREZ, 2015), en tal sentido, se utilizó para analizar datos recopilados para estudiar una población en un solo punto. Se utilizaron datos en un periodo de tiempo determinado.

Como menciona (Hernández y otros, 2014) es un tipo de investigación descriptiva simple, ya que mide variables de forma independiente. Asimismo, buscó proponer un perfeccionamiento en la gestión de operaciones en la logística de almacén en la empresa Promart Homecenter en Sullana.

El esquema de esta presenta investigación se muestra de la siguiente manera:



Donde:

X: Área de Logística de la empresa Promart Homecenter S.A. - Sullana

O: Observación en las operaciones de despacho

T: Herramientas de gestión de almacén.

P: Propuesta de mejora

3.2. Variables y operacionalización

La variable sale o se integra en el título de su artículo o proyecto de investigación, siendo una particularidad que puede tomar diferentes valores cuando se mide en distintos individuos; simbolizan cambios o se ven afectadas por algún tipo de cambio. (ESPINOZA, 2018)

Variable Independiente:

Propuesta de herramientas de gestión de almacén.

Variable Dependiente:

Operaciones de despacho en el área de logística.

La operacionalización de variables es el desarrollo metodológico por el cual el indagador “trae” desde el plano teórico al plano práctico, exponiendo paso a paso la definición y cómo se calculan las variables que se han elegido. (QUINTANA, 2020).

3.3. Población, muestra y muestreo

Como nos dice (TAMAYO, 2012) la población es en general de un grupo de estudio, engloba el total que integran el conjunto y que debe calcular para una determinada investigación correspondiendo a un conjunto W de entes que contribuyen de una determinada especialidad. Por otro lado (ARIAS, 2006) la muestra se precisa como un subconjunto de toda la población y se manipula para sacar conclusiones del conjunto. Es una técnica muy manipulada en ciencias sociales como una manera de elegir información sin calcular toda la población.

La población en estudio es finita, nos dirigiremos al área de gestión de almacén en la organización Promart Homecenter S.A. – Sullana.

(ESPINOZA, 2016) nos explica que el muestreo la técnica empleada para la elección de elementos, unidades de análisis de la población de estudio que

conformarán una muestra y que será manipulada para hacer deducciones a la población de estudio. Una muestra se puede conseguir de dos tipos: probabilística y no probabilística. Las técnicas de muestreo probabilísticas, dan a relucir la probabilidad que cada objeto estudiado tiene que ser incluido en la muestra a través de una elección al azar. Por otro lado, en las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la elección de los sujetos a analizar dependerá de ciertos tipos, criterios, entre otros, por lo que pueden ser poco válidos y confiables. (WALPOLE, y otros, 2017)

En la tabla N° 02 se observa la selección de la población que se incluyó en el presente proyecto de investigación para cada indicador derivado a los objetivos. No se formuló muestra ni muestreo porque se manejó toda la población en el estudio.

Tabla 1. Población, muestra y muestreo del estudio.

Indicador	Unidad de Análisis	Población	Muestra	Muestreo
N° de actividades propuestas	Actividades	Propuesta de mejora	No aplica	No aplica
T. plazo de ejecución de actividades	Actividades			
Costo de actividades propuestas	Actividades			
Errores de gestión de almacén.	Operaciones	Operaciones del almacén en mes de septiembre	Operaciones del mes de septiembre	Por conveniencia
Herramientas seleccionadas para aplicación.	Operaciones			
Eficiencia	Operaciones			
Tiempo de pedido de ciclo de preparación de pedido.	Operaciones			

Nro. de Operaciones realizadas en almacén.	Operaciones			
Nro. de cantidades de productos almacenadas.	Productos	Productos almacenados en el mes de septiembre	Productos almacenados en el mes de septiembre	Por conveniencia
Nº de operaciones propuestas en el proceso	Operaciones	Despacho de almacén en el mes de septiembre	Despacho de almacén en el mes de septiembre	Por conveniencia
$E = \frac{\text{Pedidos preparados}}{\text{Total de pedidos}}$	Operaciones			

Fuente: Elaboración Propia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como nos comenta Hernández & Duana (2020) las técnicas y herramientas de recolección de datos equivalen a operaciones y actividades que acceden al investigador conseguir la información necesaria para responder la interrogación de investigación.

Las técnicas que fueron aplicados en nuestro proyecto son:

Como primera técnica ficha de observación (check list) que nos ayudó a ver problemas que existen en el lugar en estudio, como segunda técnica fue la encuesta que fue de gran ayuda para la preparación del diagnóstico del escenario actual de la empresa, análisis documental.

Según, Arias (2006) los instrumentos son cualquier tipo de formato que se maneja para conseguir, reconocer o almacenar la información, entre los cuales se pueden mencionar: los cuestionarios, entrevistas, entre otros. Por otro lado, Tamayo (2007) dice que el instrumento se concreta como una asistencia o una cadena de elementos que el indagador construye con el propósito de obtener averiguación, facilitando de esta manera la elaboración de los mismos.

En los instrumentos utilizamos en el trabajo de investigación fueron: Cuestionario, diagrama de Ishikawa, método ABC, metodología 5S, ficha de inventario, hoja de

registro Actividades, DOP. En la tabla N° 03 se detalla las técnicas e instrumentos que utilizamos para la recolección de datos.

En la validación de los instrumentos correctos para el proyecto de investigación y los mencionados tengan el grado de validez requerido para esta manera testificar la confiabilidad de los datos obtenidos para el buen resultado de la indagación, se llevó la verificación de los instrumentos a utilizar mediante el juicio de 3 expertos, que pertenecen a la escuela de ingeniería industrial. (Ver en Anexos N° 14)

Tabla 2. Técnica e Instrumento de recolección de datos.

Indicador	Técnica	Instrumentos
N° de actividades propuestas	Observación	Hoja de registro Actividades (2G)
T. plazo de ejecución de actividades	Observación	
Costo de actividades propuestas	Análisis de datos documental	
Errores de gestión de almacén.	Observación	Diagrama de Ishikawa (2B)
Herramientas seleccionadas para aplicación.	Observación	Ficha de Herramientas seleccionadas (2H)
Eficiencia	Análisis de datos documental	Ficha de reporte de salidas. (2E)
Tiempo de pedido de ciclo de preparación de pedido.	Observación	DOP de despacho (2F)
Nro. de Operaciones realizadas en almacén.	Observación	DOP de despacho (2F)
Nro. de cantidades de productos almacenadas.	Análisis de datos documental	Ficha de Inventario. (2E)
N° de operaciones propuestas en el proceso	Observación	DOP de operaciones de proceso. (2F)

$E = \frac{\text{Pedidos preparados}}{\text{Total de pedidos}}$	Análisis de datos documental	Ficha de reporte de salidas. (2E)
---	------------------------------	-----------------------------------

Fuente: Elaboración Propia.

3.5. Procedimientos

Prieto (1997) nos comenta que los procedimientos es una sucesión de pasos bien determinados que permite trabajar correctamente, disminuyendo la posibilidad de errores, omisiones o accidentes; también lo precisa como una opción de efectuar ciertas operaciones que normalmente se hacen de la igual manera.

El procedimiento que se llevó a cabo para desplegar el trabajo de investigación fue la siguiente:

Para comenzar, logamos identificar una problemática de la empresa, en la cual utilizamos la observación y la encuesta, estas nos ayudaron a encontrar que la gestión de logística de almacén no estaba funcionando de la mejor manera para el beneficio de la empresa, porque nos dimos cuenta que había un desorden en la ubicación de los productos entregados al área, por lo que creímos conveniente proponer alguna serie herramientas que ayudara a mejorar la gestión en el almacén llevando un mejor orden, aprovechando de manera óptima el espacio de este lugar, así aumentar la productividad de la empresa y satisfaciendo de la mejor manera al cliente con el producto que requiera. Para ello también estimamos un beneficio – costo que va de la mano con las herramientas que están propuestas para así poder saber cuanto es el costo de inversión y si es accesible a ello.

3.6. Métodos de análisis de datos

Según (PEÑA, 2017) el estudio de datos se muestra como una herramienta que proporciona el administrador de organizaciones, de mercados o de las operaciones, una variedad de medios para descifrar información, generar deducciones, particularizar y/o generalizar un escenario en el argumento de un proceso de toma de decisiones.

Para analizar los datos empleamos el programa Microsoft Excel 2019, mediante el cual nos ayudó a procesar los datos reunidos a través de reportes de recepción de

productos, permitiéndonos emplear fórmulas para calcular los indicadores de gestión de almacén y también el indicador de eficacia.

3.7. Aspectos éticos

La investigación cuantitativa, tiene en consideración que los conocimientos deben ser objetivos y que este se genera a partir de un proceso deductivo, a través, del cálculo numérico y el estudio estadístico inferencial, se prueba la hipótesis previamente formulada. (HERNÁNDEZ, 2014)

En el presente trabajo de investigación los autores se responsabilizan a asumir todo el compromiso de respetar la validez de los datos y resultados que de ella procedan. Por lo tanto, la información es verdadera y obtenida de los colaboradores de la empresa, se respetarán rigurosamente lo encontrado y sin manipulación alguna de los investigadores. Teniendo la aprobación de la empresa en realizar una propuesta de herramientas para mejorar la gestión de despacho, por reglamento de la empresa los datos son confidenciales.

IV. RESULTADOS

4.1 Objetivo Especifico 1: Diagnosticar la situación actual en la gestión de almacén en el área de logística en la empresa.

Gráfico 1. Diagrama Ishikawa.



Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo al estudio realizado a la empresa empleamos el diagrama Ishikawa porque nos facilitó identificar la visualización de las causas del problema y esto se debe a su estructura nos permite ver con más claridad los procesos y resolver los problemas que existen dentro de la organización, logrando identificar los problemas que pudimos visualizar, analizando la gestión logística del almacén con respecto a la maquinaria que no están en óptimo funcionamiento, también en parte de métodos arrojándonos que tienen un mal manejo de inventario y stock, por ende el control de calidad no es la adecuada, con respecto a los materiales logramos identificar que la mercadería no tiene un adecuado cuidado, una falta de proveedores cercanos que le faciliten la mercadería en menor tiempo y visualizamos que no están aprovechando adecuadamente el espacio del almacén.

Debido a los problemas detectados en la empresa iniciamos la evaluación de las 5S, se aplicó un cuestionario en el cual mostramos a continuación la valoración de los ítems, esta es muy práctica, pero trae resultados muy efectivos. No obstante, el equipo de trabajo creyó conveniente realizar un Test (véase Anexo N°2: 2D), donde

se usó una lista de verificación para someter a prueba la metodología 5S. A continuación, se presenta los resultados de dicho Test:

Tabla 3. Cuadro de resumen del Pre Test.

5S	PUN
1ra S: Organizar	3
2da S: Ordenar	2
3ra S: Limpiar	7
4ta S: Estandarizar	2
5ta S: Disciplina	1

Puntaje Posible	60
Puntaje Obtenido	15
Situación actual 5S	25%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N°3 se aprecia la situación actual de la empresa Promart Homecenter S.A. respecto a la aplicación de la metodología 5S, es preocupante, ya que ha alcanzado solo un 25% del cumplimiento. Entonces, si es vital que dentro de la organización exista una cultura de la 5S.

Al aplicar la propuesta, obtenemos una mejora en el área de almacén, realización una lista de verificación de la metodología 5S, como se observa en el anexo N° 10.

Tabla 4. Cuadro de resumen de Post Test después de la propuesta.

5S	PUN
1ra S: Organizar	8
2da S: Ordenar	7
3ra S: Limpiar	10
4ta S: Estandarizar	11
5ta S: Disciplina	10

Puntaje Posible	60
Puntaje Obtenido	46
Situación actual 5S	77%

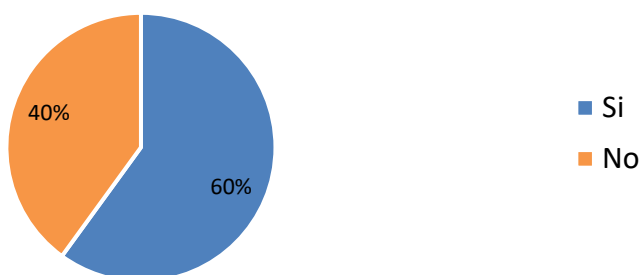
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N° 4 se observa el mejoramiento que ha obtenido la empresa Promart Homecenter S.A. respecto a la aplicación de la metodología 5S, ya que ha alcanzado solo un 77% del cumplimiento.

De acuerdo con el objetivo, elaboramos una encuesta la cual nos permite saber la situación en la que se encuentra la empresa en el área de almacén, se da a conocer los siguientes resultados de la encuesta, la cual fue tomado a 20 trabajadores del almacén de la empresa Promart y así se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 2: Pregunta 1.

Pregunta 1: ¿Se realiza adecuadamente la recepción de mercadería al almacén?

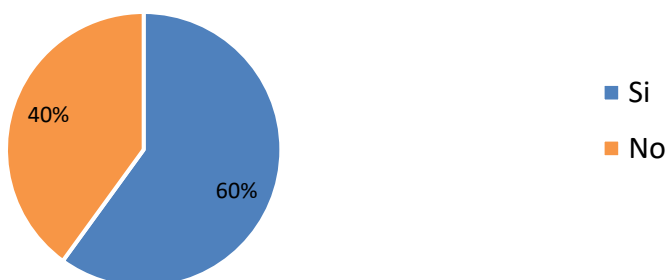


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 2**, se puede apreciar que el 60% de los encuestados nos comentan que la empresa si realiza la adecuadamente la recepción de mercadería de almacén, mientras que el otro 40 % nos dice que la empresa no realiza la correcta recepción de la mercadería en almacén.

Gráfico 3: Pregunta 2.

Pregunta 2: ¿Se brinda una capacitación adecuada al personal sobre los procedimientos del área de almacén?

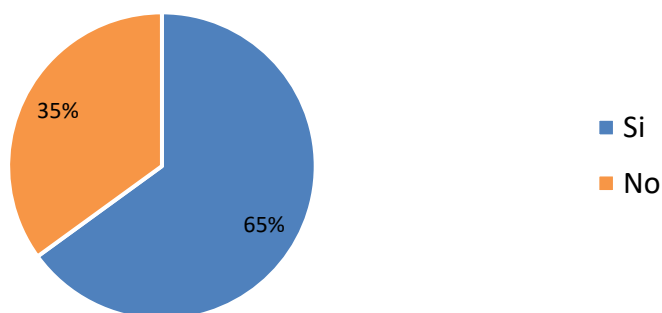


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 3**, se puede apreciar que el 60% de los encuestados nos comentan que la empresa si brinda las capacitaciones adecuadas al personal sobre los procedimientos en el área de almacén, mientras que el otro 40 % nos dice que la empresa no realiza las capacitaciones correctas.

Gráfico 4: Pregunta 3.

Pregunta 3: ¿El área de almacén cuenta con el personal adecuado para la supervisión?

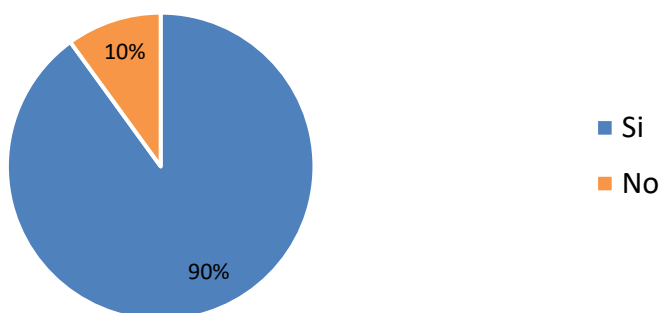


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 4**, se puede apreciar que el 65% de los encuestados nos comentan que la empresa si cuenta con el personal adecuado para la correcta supervisión en el área de almacén, mientras que el otro 35 % nos dice que la empresa no realiza la correcta supervisión en el almacén.

Gráfico 5: Pregunta 4.

Pregunta 4: ¿Se lleva control de entrada y salida de los productos almacenados?

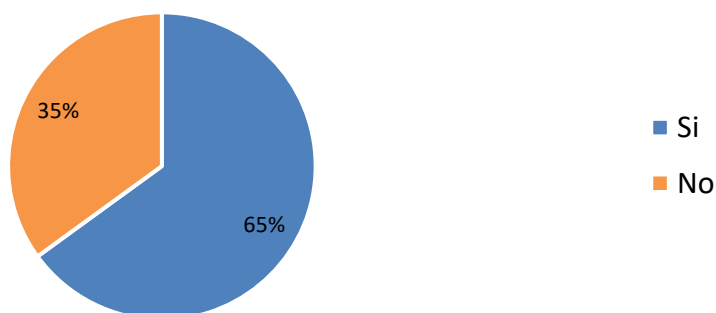


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 5**, se puede apreciar que el 90% de los encuestados nos comentan que la empresa si lleva un control de ingreso y salida para los productos que se encuentran en el almacén, mientras que el otro 10 % nos dice que no se lleva el control requerido del ingreso y salida de productos.

Gráfico 6: Pregunta 5.

Pregunta 5: ¿Las operaciones que debe seguir el personal se encuentran detallados y documentados?

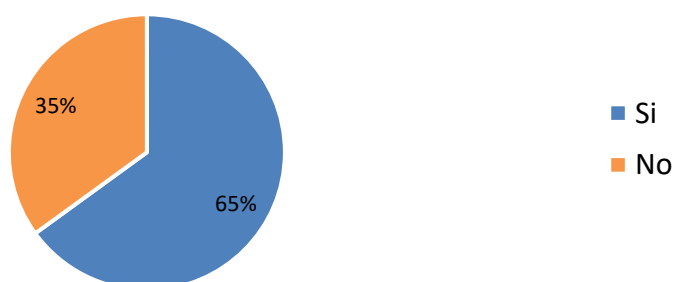


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 6**, se puede apreciar que el 65% de los encuestados nos comentan que las operaciones si se encuentran detalladas y documentadas, mientras que el otro 35 % nos dice que las operaciones no se encuentran detalladas ni documentadas.

Gráfico 7: Pregunta 6.

Pregunta 6: ¿El espacio del almacén reúne las condiciones adecuadas de limpieza y orden?

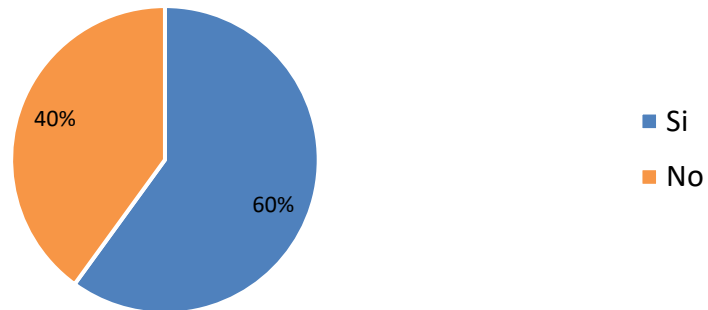


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 7**, se puede apreciar que el 65% de los encuestados nos comentan el espacio en almacén si reúne las condiciones adecuadas para la limpieza y orden, mientras que el otro 35% nos dice que el almacén no es limpio ni ordenado.

Gráfico 8: Pregunta 7.

Pregunta 7: ¿La mercadería almacenada son ordenadas según su frecuencia de salida?

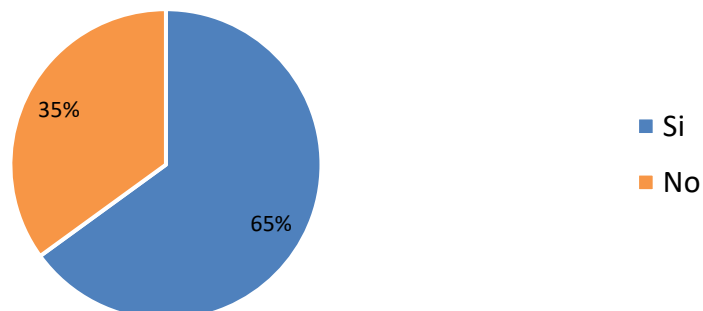


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 8**, se puede apreciar que el 60% de los encuestados nos comentan que la mercadería si es ordenada de acuerdo a la frecuencia de salida, mientras que el otro 40 % nos dice que la mercadería no lleva un correcto orden de salida.

Gráfico 9: Pregunta 8.

Pregunta 8: ¿Se realizan correctamente los métodos de trabajo aplicados en el área de almacén?

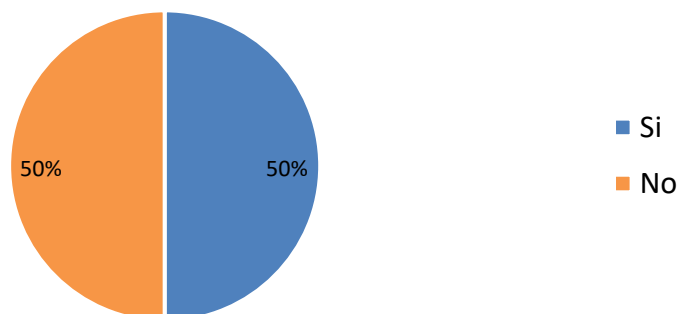


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 9**, se puede apreciar que el 65% de los encuestados nos comentan que, si realizan correctamente los métodos de trabajo aplicados en el área de almacén, mientras que el otro 35 % nos dice que la empresa no realiza los métodos aplicados en el almacén.

Gráfico 10: Pregunta 9.

Pregunta 9: ¿Se aprovecha adecuadamente el espacio disponible en el almacén?

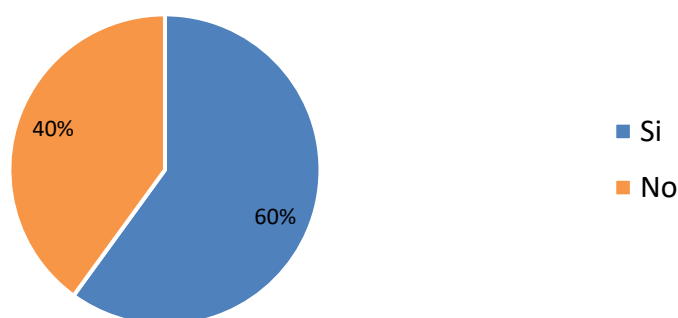


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 10**, se puede apreciar que el 50% de los encuestados nos comentan que la empresa si aprovecha adecuadamente el espacio disponible en el almacén, mientras que el otro 50 % nos dice que la empresa no aprovecha el espacio disponible en el almacén.

Gráfico 11: Pregunta 10.

Pregunta 10: ¿Resulta suficiente la cantidad de personal que labora en el área de almacén?



Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 11**, se puede apreciar que el 60% de los encuestados nos comentan que la empresa si le resulta suficiente el número de personal que labora en el área de almacén, mientras que el otro 40 % nos dice que no se da abasto el número personal que labora en el almacén.

Gráfico 12: Pregunta 11.

Pregunta 11: ¿El área de almacén cuenta con herramientas de gestión para mejorar las operaciones de despacho? (Si responde "Si" continuar con las preguntas 12 y 13, en caso contrario, de por finalizada la encuesta)

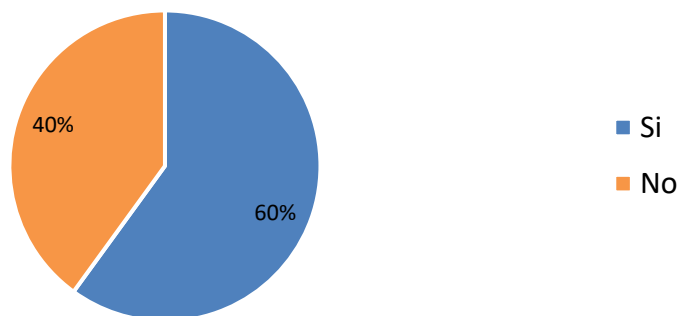


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 12**, se puede apreciar que el 90% de los encuestados nos comentan que la empresa si cuenta con las herramientas de gestión para mejorar las operaciones de despacho, mientras que el otro 10 % nos dice que la empresa no cuenta con las herramientas para mejorar la gestión de operaciones de despacho.

Gráfico 13: Pregunta 12.

Pregunta 12: ¿Son útiles las herramientas de gestión?

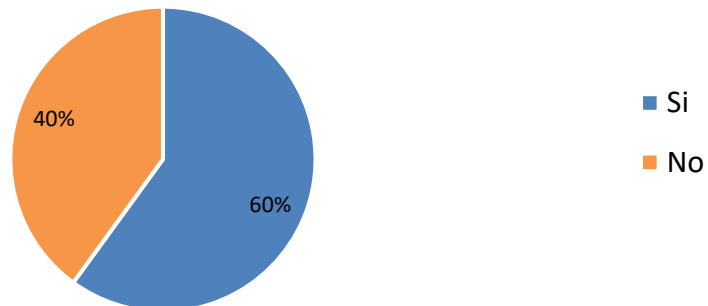


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 13**, se puede apreciar que el 60% de los interrogados nos comentan que la empresa si tiene las herramientas de gestión, mientras que el otro 40 % nos dice que la empresa no cuenta con las herramientas de gestión.

Gráfico 14: Pregunta 13.

Pregunta 13: ¿Las herramientas de gestión empleadas aportan a la mejora productiva de despacho en el área de almacén?



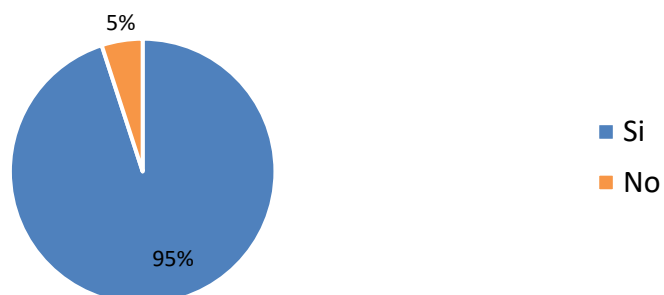
Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 14**, se puede apreciar que el 60% de los encuestados nos comentan que la empresa las herramientas de gestión si aportan a la mejora productiva de despacho en el área de almacén, mientras que el otro 40 % nos dice que la empresa no tiene las herramientas de gestión para mejora productiva de despacho en el área de almacén.

Encuesta después de la aplicación de la propuesta, ver cuadro comparativo anexo N° 9:

Gráfico 15: Pregunta 1.

Pregunta 1: ¿Se realiza adecuadamente la recepción de mercadería al almacén?

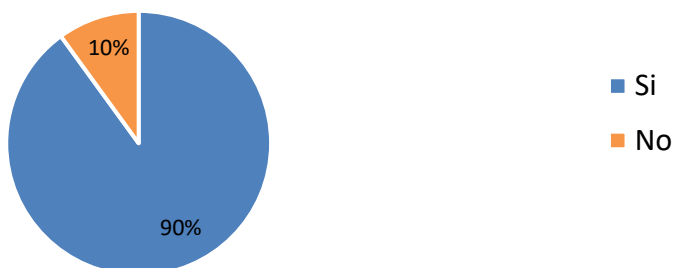


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 15**, se puede apreciar que el 95% de los encuestados nos comentan que la empresa si realiza la adecuadamente la recepción de mercadería de almacén, mientras que el otro 5 % nos dice que la empresa no realiza la correcta recepción de la mercadería en almacén.

Gráfico 16: Pregunta 2.

Pregunta 2: ¿Se brinda una capacitación adecuada al personal sobre los procedimientos del área de almacén?

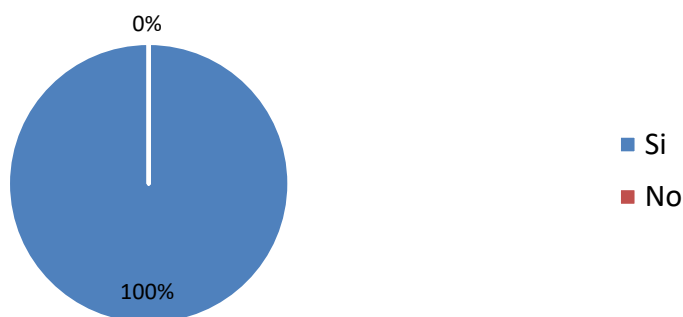


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 16**, se puede apreciar que el 90% de los encuestados nos comentan que la empresa si brinda las capacitaciones adecuadas al personal sobre los procedimientos en el área de almacén, mientras que el otro 10 % nos dice que la empresa no realiza las capacitaciones correctas.

Gráfico 17: Pregunta 3.

Pregunta 3: ¿El almacén cuenta con el personal adecuado para la supervisión?

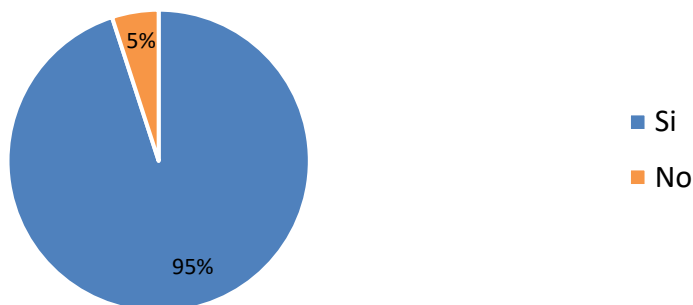


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 17**, se puede apreciar que el 100% de los encuestados nos comentan que la empresa si cuenta con el personal adecuado para la correcta supervisión en el área de almacén.

Gráfico 18: Pregunta 4.

Pregunta 4: ¿Se lleva control de entrada y salida de los productos almacenados?

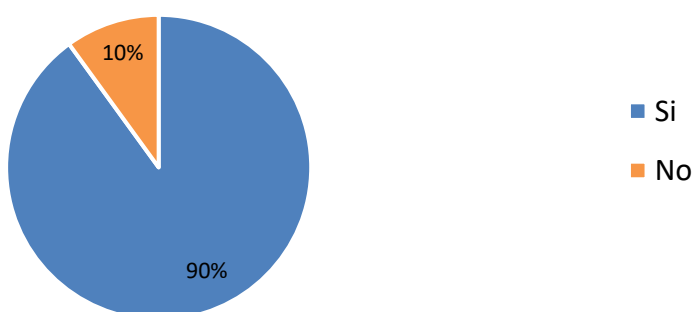


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 18**, se puede apreciar que el 95% de los encuestados nos comentan que la empresa si lleva una inspección de entrada y salida para los productos que se encuentran en el almacén, mientras que el otro 5 % nos dice que no se lleva el control de la entrada y salida de productos.

Gráfico 19: Pregunta 5.

Pregunta 5: ¿Las operaciones que debe seguir el personal se encuentran detallados y documentados?

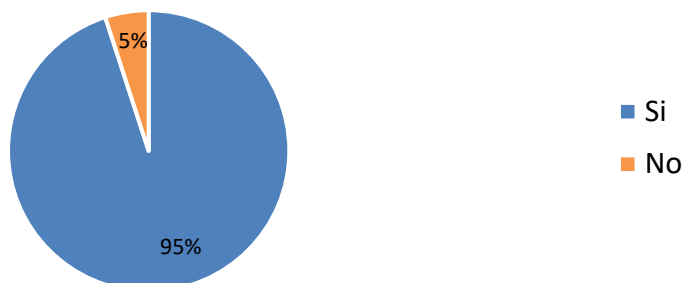


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 19**, se puede apreciar que el 90% de los encuestados nos comentan que las operaciones si se encuentran detalladas y documentadas, mientras que el otro 10 % nos dice que las operaciones no se encuentran detalladas ni documentadas.

Gráfico 20: Pregunta 6.

Pregunta 6: ¿El espacio del almacén reúne las condiciones adecuadas de limpieza y orden?

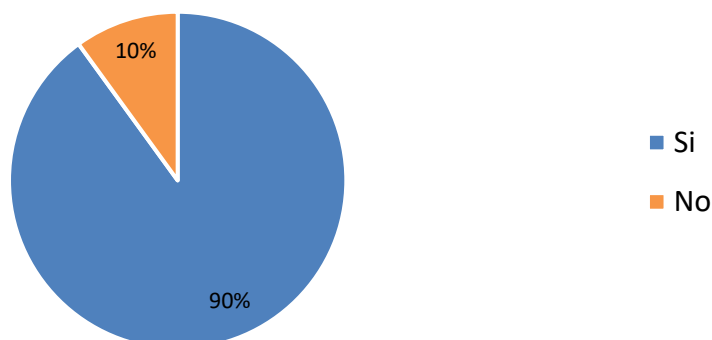


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 20**, se puede apreciar que el 95% de los encuestados nos comentan el espacio en almacén si reúne las condiciones adecuadas para la limpieza y orden, mientras que el otro 5% nos dice que el almacén no es limpio ni ordenado.

Gráfico 21: Pregunta 7.

Pregunta 7: ¿La mercadería almacenada son ordenadas según su frecuencia de salida?

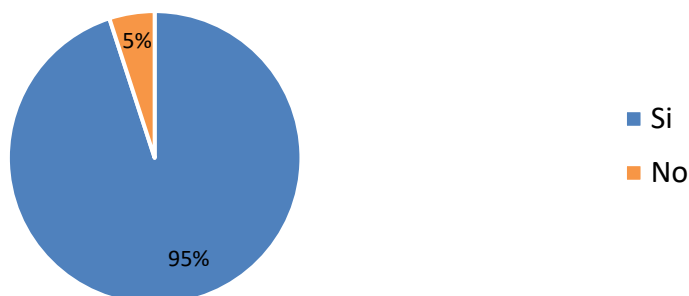


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 21**, se puede apreciar que el 90% de los encuestados nos comentan que la mercadería si es ordenada de acuerdo a la frecuencia de salida, mientras que el otro 10 % nos dice que la mercadería no lleva un correcto orden de salida.

Gráfico 22: Pregunta 8.

Pregunta 8: ¿Se realizan correctamente los métodos de trabajo aplicados en el área de almacén?

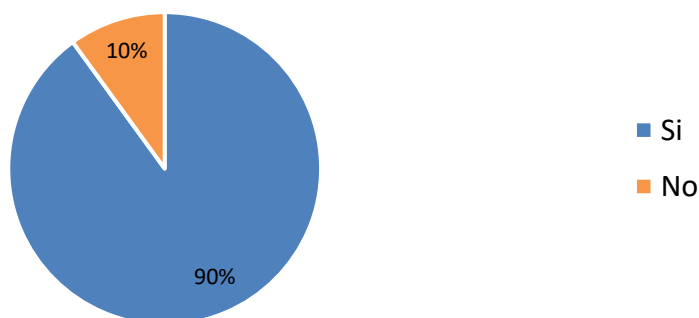


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 22**, se puede apreciar que el 95% de los encuestados nos comentan que, si realizan correctamente los métodos de trabajo aplicados en el área de almacén, mientras que el otro 5 % nos dice que la empresa no realiza los métodos aplicados en el almacén.

Gráfico 23: Pregunta 9.

Pregunta 9: ¿Se aprovecha adecuadamente el espacio disponible en el almacén?

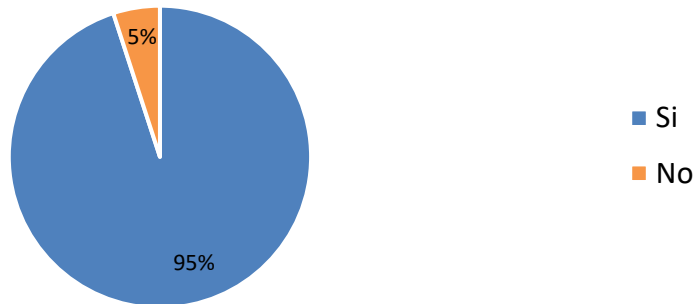


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 23**, se puede apreciar que el 90% de los encuestados nos comentan que la empresa si aprovecha adecuadamente el espacio disponible en el almacén, mientras que el otro 10 % nos dice que la empresa no aprovecha el espacio disponible en el almacén.

Gráfico 24: Pregunta 10.

Pregunta 10: ¿Resulta suficiente la cantidad de personal que labora en el área de almacén?



Fuente: Elaboración Propia

En el **gráfico 24**, se puede apreciar que el 95% de los encuestados nos comentan que la empresa si le resulta suficiente la cantidad de personal que labora en el área de almacén, mientras que el otro 5 % nos dice que es insuficiente la cantidad de personal que labora en el almacén.

Gráfico 25: Pregunta 11.

Pregunta 11: ¿El área de almacén cuenta con herramientas de gestión para mejorar las operaciones de despacho? (Si responde "Si" continuar con las preguntas 12 y 13, en caso contrario, de por finalizada la encuesta)

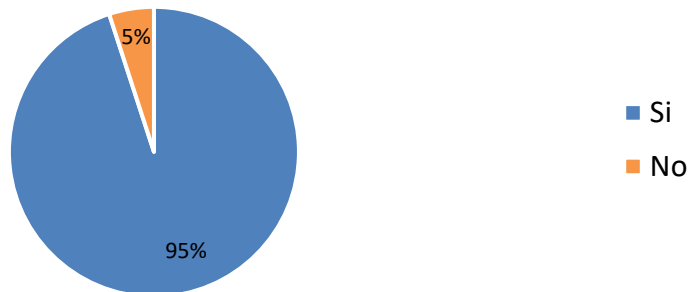


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 25**, se puede apreciar que el 95% de los encuestados nos comentan que la empresa si cuenta con las herramientas de gestión para mejorar las operaciones de despacho, mientras que el otro 5 % nos dice que la empresa no cuenta con las herramientas para mejorar la gestión de operaciones de despacho.

Gráfico 26: Pregunta 12.

Pregunta 12: ¿Son útiles las herramientas de gestión?

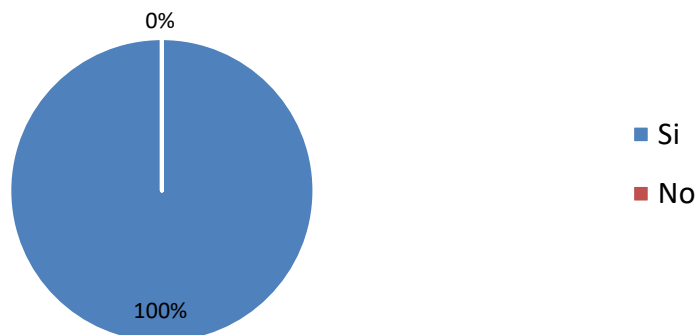


Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 26**, se puede apreciar que el 95% de los encuestados nos comentan que las herramientas de gestión si son útiles para la empresa, mientras que el otro 5% nos dice que las herramientas de gestión no son útiles.

Gráfico 27: Pregunta 13

Pregunta 13: ¿Las herramientas de gestión empleadas aportan a la mejora productiva de despacho en el área de almacén?



Fuente: Elaboración Propia

En el **grafico 27**, se puede apreciar que el 100% de los encuestados nos comentan que la empresa las herramientas de gestión si aportan a la mejora productiva de despacho en el área de almacén.

4.2 Objetivo Especifico 2: Describir las herramientas de gestión de almacén para optimizar las operaciones de despacho en el área de logística de la empresa:

El método ABC permite calcular los costos y la ocupación de los movimientos a fin de intervenir en aquellas acciones donde no se está elaborando una excelente gestión de los costos y optimizar la eficiencia de las operaciones y optimizar los recursos (BENÍTEZ, 2009). Al aplicar el método ABC nos ayudó a agrupar los productos que tienen mayor rotación en la empresa y de esta manera se pudo clasificar los productos de mayor demanda y aquellos de menor demanda.

Como resultado se ha obtenido que los productos de la clase A representan una inversión de 54%, los de la clase B representa una inversión de 31% y los de la clase C un 15%, como podemos observar en la siguiente tabla. La aplicación de este método se puede visualizar en el anexo N° 5.

Tabla 5. Cuadro resumen de la clasificación ABC.

ZONA	Número de elementos	% de los artículos	% acumulado	% de inversión	% de inversión acumulada
A	4	40%	40%	54%	54%
B	3	30%	70%	31%	85%
C	3	30%	100%	15%	100%
TOTAL	10	100%		100%	

Fuente: Elaboración propia

Las 5S´s crea una metodología para conseguir mejoras en la organización del lugar de trabajo mediante el estudio de hábitos de orden y limpieza, ejecutada por la empresa Toyota en el año de 1960 por Eili Toyoda, en el medio industrial (LIKER, 2006). Aplicamos la metodología 5S con el objetivo de desenvolver un ambiente agradable, eficaz, seguro y ordenado que permita elaborar de manera eficiente las operaciones diarias del área.

El programa 5Ss, se dispone por medio del desarrollo de las siguientes etapas

- ✓ SEIRI (Seleccionar).

Se utilizo el formato para seleccionar material obsoleto para que esta manera identificar y organizar lo que está en óptimas condiciones e ingresarlo a tienda. Ver Anexo N° 3: 3A

Encargados para el desarrollo de esta función:

- Se designa un encargado para el retiro de merma (producto obsoleto).
 - Equipo ERT (Equipo de Recuperación de Tienda): Responsable de la aplicación.
 - El encargado de tienda que este de turno es el encargo de inspeccionar que se realice correctamente la merma.
 - Analista: encargado de la autorización de salida de merma.
 - EMAUS: empresa encargada del traslado de materia (merma) para que lo reutilicen.
- ✓ SEITON (Organizar).

Se rotularon los materiales para permitir identificarlos fácilmente.

Hacen mantenimiento de pallets por semanas poniendo a un operario que se encargara de esa actividad de acuerdo a la mercadería ingresada al almacén, después de a ver realizado el mantenimiento de los pallets se colocaron dentro de almacén para organizar los materiales de acuerdo a su área y pasando a codificarlos (código de barras) para saber su ubicación en un menor tiempo. Ver Anexo N° 3: 3B.

Tabla 6. Formato de materiales por pallets.

Ítems	Pallets	Materiales	Cantidad
01	02	Productos de limpieza	20 cajas
02	01	Productos de cocina	15 cajas
03	02	Productos de herramientas	10 cajas
04	01	Productos de gasfitería	20 cajas
05	01	Productos de electricidad	20 cajas
06	01	Productos de iluminación	15 cajas
07	02	Productos de ferretería	15 cajas

08	01	Productos baños	de	20 cajas
----	----	--------------------	----	----------

Fuente: Elaboración Propia

✓ SEISO (Limpiar).

Vamos a capacitar al personal para que mantengan el almacén limpio y seguro para los operarios y así poder evitar accidentes y demoras al momento de recibirla y despachar la mercadería, programando una capacitación de orden y limpieza. También poniendo un operador por día para que se encargue de la limpieza del área llevando un control mediante formatos de orden y limpieza, como puede visualizar en el Anexo N° 3: 3C y 3D.

✓ SEIKEITSU (Estandarizar). Alcanzar que los procedimientos, prácticas y actividades alcanzadas en las tres primeras fases que se elaboren seriamente y de manera frecuente.

Para lograr las etapas se implementó señalizaciones, tachos de basura clasificando los desechos y así poder llevar un mayor orden y dar un nuevo habito a los operadores para que así lleven un mejor orden en el almacén, como pueden visualizar en el Anexo N° 3: 3E

✓ SHITSUKE (Disciplina y Hábito).

Capacitar al personal para que así sepan la importancia del método 5S, las herramientas de gestión en que influye en el área de almacén y procedimientos que debemos seguir diariamente para obtener un mejor habito y esta capacitación para un mejor control se tomara asistencia a cada personal del almacén que se valla capacitando. Ver en el Anexo N° 3: 3F, 3G y 3H.

4.3 Objetivo Especifico 3: Estimar la relación beneficio - costo que se asocia a la propuesta de herramientas de gestión de almacén en la empresa Promart Homecenter S.A.

(AGUILERA, 2017) nos comenta que la relación beneficio - costo es una secuencia que, de manera global, hace referencia a la estimación de un determinado plan, de un esquema para tomar alternativas de cualquier clase. Ello implica, de modo explícito o implícito, establecer el total de costos y beneficios de las opciones para

escoger la mejor o más rentable. En la relación de elementos, indicados en procesos monetarios, nos dirige la siguiente valoración y evaluación.

El beneficio – costo en la organización en el área de almacén es favorable, porque la empresa nos mostraba una inversión de S/ 406,393.15 en los productos de mayor volumen en el área de almacén, como pueden visualizar en el anexo 5.

Al aplicar las herramientas de gestión en el almacén de la empresa Promart Homecenter S.A., teniendo más ordenada el área, ubicando cada producto en los lugares asignados para llevar un control eficaz evitando merma que afecta directamente al presupuesto de la empresa, y así poder mejorar la productividad, teniendo como resultado tener una mayor capacidad en el almacén, por ende más productos en stock aumentando la inversión y la rentabilidad de la empresa, mostrando una inversión de S/ 704,037.68, mayor a la anterior, ver anexo N° 6.

Tabla 7. Cuadro resumen de Inversión.

	Inversión
Antes	S/ 406,393.15
Después	S/ 704,037.68

Fuente: Elaboración propia

V. DISCUSION:

En la empresa Promart, se evidenció falta de gestión en el área de almacén lo que ocasiona retrasos y mal despacho en productos vendidos, a la larga ello puede ser perjudicial para la organización puesto que, se produce pérdidas económicas, como lo sustenta Montenegro (2019), quien señala que los principios de la gestión del almacén se han definido importantes para cualquier empresa, debido a que muchas no tienen una técnica para adaptarse a sus necesidades, creando una gran pérdida de productos y un mal manejo de inventarios, por ello, la mayoría de las empresas deben tomar con mayor importancia el abastecimiento y la gestión de los almacenes. Sin embargo, hay compañías que si están preparando y llevando un mejor orden y control en sus almacenes; por otro lado, (ORTIZ, 2018) los objetivos principales que debe abordar una gestión de almacenes son: optimizar el tiempo de entregas, disminución de costos, aumento de stock, reducción de las operaciones de manejo y transporte. Asimismo, mantiene que la proyección de proceso de la gestión de bastimentos se divide de dos ejes transversales que simbolizan los procesos principales: Planificación, organización y administración de la información, así como tres subprocesos que conforman la gestión de operaciones y que abarca la recepción, el almacén y el movimiento. Por lo tanto, el diagnóstico que tenía la empresa Promart antes de aplicar las herramientas de gestión nos dio un resultado de un 25% en el pre test de la metodología 5S, lo cual este porcentaje puede ser perjudicial y a la vez preocupante para el desarrollo de la empresa; sin embargo, después de aplicar las herramientas de gestión, se realizó el post test la metodología 5S se pudo lograr un resultado beneficioso con un 77%. Lo cual indica que la metodología empleada ha sido favorable para la empresa, brindando una mejor gestión para su almacén.

Asimismo, las herramientas de gestión logística tiene un papel muy importante dentro de las organizaciones, ya que permiten mejorar la gestión en cuanto los procesos de despacho y en la empresa Promart Homecenter S.A. se detectó una falencia en ello por lo que se propone una implementación de la metodología ABC y la metodología 5S que permitieron a la empresa obtener una buena gestión del almacén, como afirma Peralta (2021), quien señala que la herramientas de gestión mejoran la eficiencia del control de almacén, disminuyendo las causas de un almacén desordenado, área saturada, no aprovechando al máximo su capacidad,

por ende, aplicó la metodología ABC y el método 5S indicando que son las mejores herramientas para resolver problemas. Por otro lado, (CONTRERAS, 2019) nos dice, que la gestión de control de almacenes se dio desde que las compañías comenzaron a tener problemas con el control de productos, la administración de espacios, control de inventarios, entre otros. La gestión de herramientas aplicadas han sido las indicadas para mejorar los problemas de despacho, dando una capacitación continua a los empleados de la empresa.

Al estimar la inversión antes de la propuesta de la empresa Promart Homecenter S.A. se manifestó S/ 406,393.15, al analizar el área de almacén se detectó que no se aprovechó de manera óptima la capacidad de almacén, al aplicar las herramientas de gestión nos permitió organizar el área dando mayor capacidad, mejorando el proceso de despacho, aumentando la inversión de la empresa a un 42% teniendo mayor stock en el almacén generando mayor productividad a la empresa, teniendo un total de S/ 704,037.68 inversión. Como afirma García (2019), antes de la aplicación de su propuesta tenía un 70.22% de productividad, después de la aplicación de herramientas de gestión mejora los procesos de entrega, mayor inversión, aumentando su productividad a un 86%, de esta manera se determinó que la aplicación de herramienta de gestión mejora la efectividad del almacén. Por otro lado, (CONTRERAS, 2019), nos comenta que después de la ejecución de su propuesta generó la disminución de los costos entre un 8% a un 27% como máximo y la productividad también se mostró una mejora del 10% a un 30%, perfeccionando los procesos y las operaciones dentro de las organizaciones, produciendo mayor productividad y rentabilidad, optimizando recursos, siendo eficaz gracias a la mejora de gestión de almacén.

VI. CONCLUSIONES

- ✓ Se diagnosticó la situación actual de la empresa Promart Homecenter S.A., y se comprobó que no tenía una buena gestión en el área de almacén, además se vio revelado que existía una insuficiencia en la gestión de dicha área, ya que no contaban con un orden, no contaban con el stock adecuado, esto generaba merma, productos no aptos para la venta, retrasos en despacho de productos vendidos, esto generaba pérdidas económicas a la empresa.

- ✓ Se describieron las herramientas de gestión de almacén para optimizar su gestión, aplicando herramientas como el método ABC, que nos permitió clasificar los productos que tienen mayor rotación en el área de ventas, obteniendo como resultado en la clasificación A con una inversión de 54%, en B con 31% y C con una inversión de 15%, para así poder ordenarlos en un lugar más accesibles al momento de requerirlos, también se aplicó el método 5S que nos permitió mantener ambiente agradable, eficaz, seguro y ordenado que permita elaborar de manera eficiente las operaciones diarias del área.

- ✓ La relación de beneficio – costo antes de la aplicación de las herramientas fue de S/ 406,393.15. Asimismo, después de la aplicación de las herramientas de gestión, se obtuvo una inversión de S/ 704,037.68, lo que indica que es significativa la relación beneficio – costo asociado a la propuesta de herramientas de gestión, ya que a partir de su aplicación la relación beneficio costo aumentó en un S/ 297,644.53, lo que significa que hubo un incremento de 42%.

- ✓ De este modo, podemos concluir indicando que las herramientas de gestión de almacén son favorables para la organización, ya que se pudo lograr una mejor gestión de almacén obteniendo mayor orden, limpieza y aumentando el stock de los productos.

VII. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere que el jefe de almacén debe poner énfasis en el monitoreo y hacer seguimiento diario a las actividades repartidas para cada colaborador en el área de almacén, de esta forma evitar incidencias afectado en la productividad de la organización.
- ✓ Se recomienda que los operarios de almacén deben desarrollar los métodos propuestos como son la clasificación ABC, 5S, que les accederán controlar el orden de cada artículo y limpieza en el área, evitando merma de productos y demoras en los despachos.
- ✓ Se sugiere que la empresa debe brindar semanalmente capacitaciones con el manual de implementación de las 5S brindado, para que de esa manera el personal conozca la importancia de tener una buena gestión en el almacén.

REFERENCIAS

AGUILERA. 2017. El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. Cuba, Universidad de la Habana. Cuba: s.n., 2017.

AHEN, A. 2020. Propuesta de un modelo de gestión de almacenes para reducir costos logísticos en la empresa Ventas y Servicios JD, Talara-2020. Talara: s.n., 2020.

ALAN, D. CORTEZ, L. 2018. PROCESOS Y FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Universidad Técnica de Machala. Machala: UTMACH, 2018, 2018. pág. 33.

ÁLVAREZ, G. DELGADO, J. 2015. Diseño de Estudios Epidemiológicos. 2015.

ARANA, L. 2020. "PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO": UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA. Universidad Privada del Norte. Lima: s.n., 2020. pág. 46.

ARIAS. 2006. ¿Qué es muestra? 2006. pág. 83.

BOSCÁN. 2006. FINANCIAMIENTO UTILIZADO POR LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS. Venezuela, Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. Zulia: s.n., 2006. pág. 20.

Burgasí, Dayanara, y otros. 2021. EL DIAGRAMA DE ISHIKAWA COMO HERRAMIENTA DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN: UNA REVISIÓN DE LOS ÚLTIMOS 7 AÑOS. ECUADOR, Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, Departamento CEAC. Sangolquí: TAMBARA, 2021. pág. 19.

BURNADO. 2012. LA PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS. Universidad Rafael Beloso Chancín. Zulia: s.n., 2012. pág. 17.

CAMACHO, J. MEIGGS, M. 2019. "Mejora de los procesos de almacenamiento mediante la implementación de Lean Six Sigma en una empresa de abarrotes en San Ramón - Chanchamayo": una revisión sistemática. Universidad Privada del Norte. Lima: s.n., 2019. pág. 27.

CASTILLO, J. 2019. "IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE

ALMACENES, PARA REDUCIR COSTOS DE OPERACIÓN, EN LA EMPRESA METALMECÁNICA CAVISA COMPANY SERVICE SAC”: una revisión sistemática de la literatura científica en el periodo 2014- 2019. Universidad Privada del Norte. Trujillo: s.n., 2019. pág. 26.

CASTRO, D. 2019. Las fuentes de financiamiento y su repercusión en el crecimiento empresarial de las Mypes en Lima Norte. Lima, Universidad de Piura. Lima: s.n., 2019. pág. 56.

CHÁVEZ. 2007. Aula invertida en una plataforma virtual para el desarrollo de competencias. Caso de estudio: curso de investigación aplicada. 2007.

CHIAVENATO, I. 1999. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. s.l.: Mc Graw Hill, 1999. pág. 75.

CONTRERAS, E. SILVA, W. 2019. “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS”. Universidad Privada del Norte. Cajamarca: s.n., 2019. pág. 42.

DÁVILA, D. 2018. “IMPLANTACIÓN DE UN MODELO BASADO EN HERRAMIENTAS LEAN LOGISTICS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL, TRUJILLO 2018”. Universidad Privada del Norte. Trujillo: s.n., 2018.

DÍAZ, C y ROZO, S. 2017. Análisis de la función de distribución/despacho bajo el modelo Scor y los costos logísticos relacionados. Caso: Empresas de familia del sector de alimentos de la ciudad de Bogotá D.C. Universidad de La Salle. Bogotá: s.n., 2017. pág. 24.

DÍAZ, C. 2019. Análisis y propuesta de mejora para la gestión en el almacén de productos congelados de una planta pesquera. Trujillo: s.n., 2019.

ELIZALDE, L. 2018. GESTIÓN DE ALMACENES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS. 2018.

Eslava, Rolando y González, Beatriz. 2019. COSTOS BASADOS EN ACTIVIDADES (ABC): ANÁLISIS DE LOS FACTORES CLAVES IDENTIFICADOS EN LAS INVESTIGACIONES DESARROLLADAS. Bogotá, Universidad Libre de Colombia. Colombia: s.n., 2019. pág. 32.

ESPINOZA, E. 2018. Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Universidad Técnica de Machala. Machala: s.n., 2018.

ESPINOZA, J. SALDAÑA, J. 2020. “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA GESTIÓN DE ALMACENES PARA LA REDUCCIÓN DE TIEMPOS DE DESPACHO POR PEDIDO, EN PYME DEL SECTOR AGRÍCOLA DE ARROZ. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA ENTRE EL 2008 Y 2020”. Universidad Privada del Norte. Trujillo: s.n., 2020. pág. 28.

ESPINOZA, L. 2016. Universo, muestra y muestreo. 2016. pág. 23.

FERRIN, A. 2005. GESTIÓN DE STOCK EN LA LOGÍSTICA DE ALMACENES. Madrid: s.n., 2005.

FERRIN, A. 2005. GESTIÓN DE STOCK EN LA LOGÍSTICA DE ALMACENES, 2DA EDICIÓN. Madrid: s.n.

GARCÍA, J. 2019. “Aplicación de herramientas Lean Logistics en el despacho para mejorar la productividad de la línea N°3 en la empresa Almacenera Pacífico S.A.C, Lurín 2019”. Universidad Cesar Vallejo. Lima: s.n., 2019.

GÓMEZ, M. CORREA, E. 2011. Tecnologías de la información y comunicación (TICs) en los procesos de recepción y despacho. Universidad Nacional de Colombia. Medellín: s.n., 2011. pág. 9.

GÓNZALEZ, M. 2002. Ética y formación universitaria. 2002.

HERNÁNDEZ. 2014. Investigación cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico, Universidad de Colima . México: s.n., 2014 .

HERNANDEZ, FERNANDEZ. BAPTISTA. 2001. s.l.: Mc Graw Hill, 2001. pág. México.

HERNÁNDEZ, R. 2014. Metodología de la Investigación. Mexico: s.n., 2014.

HUGUET, J. PINEDA, Z. GÓMEZ, E. 2016. Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de. Universidad de Carabobo. Carabobo: s.n., 2016.

JARA, M. 2017. EL MÉTODO DE LAS 5S: SU APLICACIÓN. Ecuador, Universidad Tecnológica ECOTEC. s.l.: RES NON VERBA, 2017. pág. 13.

MONTENEGRO, D. TANTA, S. 2019. “PRINCIPIOS PARA UNA ADECUADA GESTIÓN DEL ALMACÉN”: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS. Universidad Privada del Norte. Lima: s.n., 2019. pág.52.

MORENO, T. 2009. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE PROYECTO PARA UN MANEJO EFICIENTE DE LA PLANIFICACIÓN Y EL CONTROL DE TIEMPO EN UNA OFICINA DE PROYECTOS. Universidad Catalogica Andrés Bello. Caracas:s.n., 2009. pág. 97.

ORTIZ. 2018. GESTIÓN DE ALMACENES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS. Ecuador, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba: s.n., 2018. pág. 13.

PAREDES, D. VARGAS, R. 2018. “Propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de Producto Terminado en una EmpresaCementera del Sur del País. Arequipa: s.n., 2018.

PEÑA, S. 2017. Análisis de Datos. Universitaria del Área Andina. Bogota : Fondo editorial Areandino, 2017. pág. 187.

PERALDA, C. 2021. Propuesta de herramientas de gestión de almacén para mejorar la eficiencia del control de inventarios de la cooperativa agraria APBOSMAM - Mallaritos . Universidad César Vallejo. Piura: s.n., 2021.

PLUTCHNIK. 1968. EL DISEÑO DE LA INVESTIGACION EXPERIMENTAL. 1968. pág. 16.

QUINTANA, S. 2020. La Operacionalización de variables; “CLAVE” para armar una Tesis. 2020.

REYES, S. 2020. “Propuesta de gestión por procesos para mejora de la eficacia en las operaciones logísticas de la empresa Promec SRL-Talara 2019”. Universidad Cesar Vallejo. Piura: s.n., 2020.

SCHWARZ, M. 2018. Breve historia de las herramientas de gestión. Universidad de Lima. Lima: s.n., 2018. pág. 8.

SERNA, Jose , GONZALEZ, Leidy y ARISTIZABAL, Andres. 2018. SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO. INSTITUTO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA. Medellín: s.n., 2018. pág. 28.

TAMAYO. 2012. Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. 2012.

TAPULLIMA, E. 2019. “ESTUDIO DE LA GESTIÓN DE ALMACÉN DEL SECTOR LOGÍSTICO, A TRAVÉS DE INDICADORES EN LATINOAMÉRICA EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS”: Una revisión de la literatura científica. Universidad Privada del Norte. Lima: s.n., 2019. pág. 33.

TORRES, J. 2018. “Propuesta de Mejora del Sistema de Almacenamiento y Distribución Interna (Lay-Out) de las Bodegas de una Empresa dedicada a la Venta al por Mayor de Productos Plásticos. Guayaquil: s.n., 2018.

WALPOLE, ÁVILA y GÓMEZ. 2017. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. 2017. pág. 6.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Propuesta de herramientas de gestión de almacén	(SCHWARZ, 2018), nos da a conocer que una herramienta de gestión es más que la aplicación, solución, método, procedimiento o instrumento que accede la logística de la empresa o negocio.	Proporciona una alternativa de solución depende de la capacidad de identificar, priorizar y resolver problemas.	Propuesta	Nro. de actividades propuestas T. plazo de ejecución de actividades Costo beneficio	RAZÓN
		Las herramientas de gestión de despacho empiezan por un diagnóstico actual del almacén, con respecto a su	Herramientas	Errores de gestión de almacén. Herramientas seleccionadas para aplicación.	RAZÓN

		flujo de manejo de mercadería con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente y aumentar la rentabilidad de la empresa.			
		Consiste en el diseño y ejecución de una serie de procesos para optimizar el almacenamiento de mercancías.	Gestión de almacén	$\text{Eficiencia} = \frac{\text{n}^\circ \text{ pedidos entregados a tiempo}}{\text{n}^\circ \text{ total de pedidos solicitados}}$	RAZÓN
		La actividad de depósito que permite mantener cercanos los productos, componentes y materias primas de los mercados y de los centros de producción y transformación.	Almacenamiento	<p>Nro. de Operaciones realizadas en almacén.</p> <p>Nro. de cantidades de productos almacenadas.</p>	RAZÓN

Variable dependiente: Operaciones de despacho en el área de logística.	Según (GÓMEZ, 2011) , el despacho es una operación apropiable a la gestión de almacenes que desarrolla procesos de fijación/desconsolidación de cargas para introducirlas en el medio de transporte.	Es un flujo ordenado de productos que nos permitirá aprovechar todo el espacio del almacén de manera óptima.	Operaciones	Nº de operaciones propuestas en el proceso	RAZÓN
		Realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.	Eficacia	$E = \frac{\textit{Pedidos preparados}}{\textit{Total de pedidos}}$	RAZÓN

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

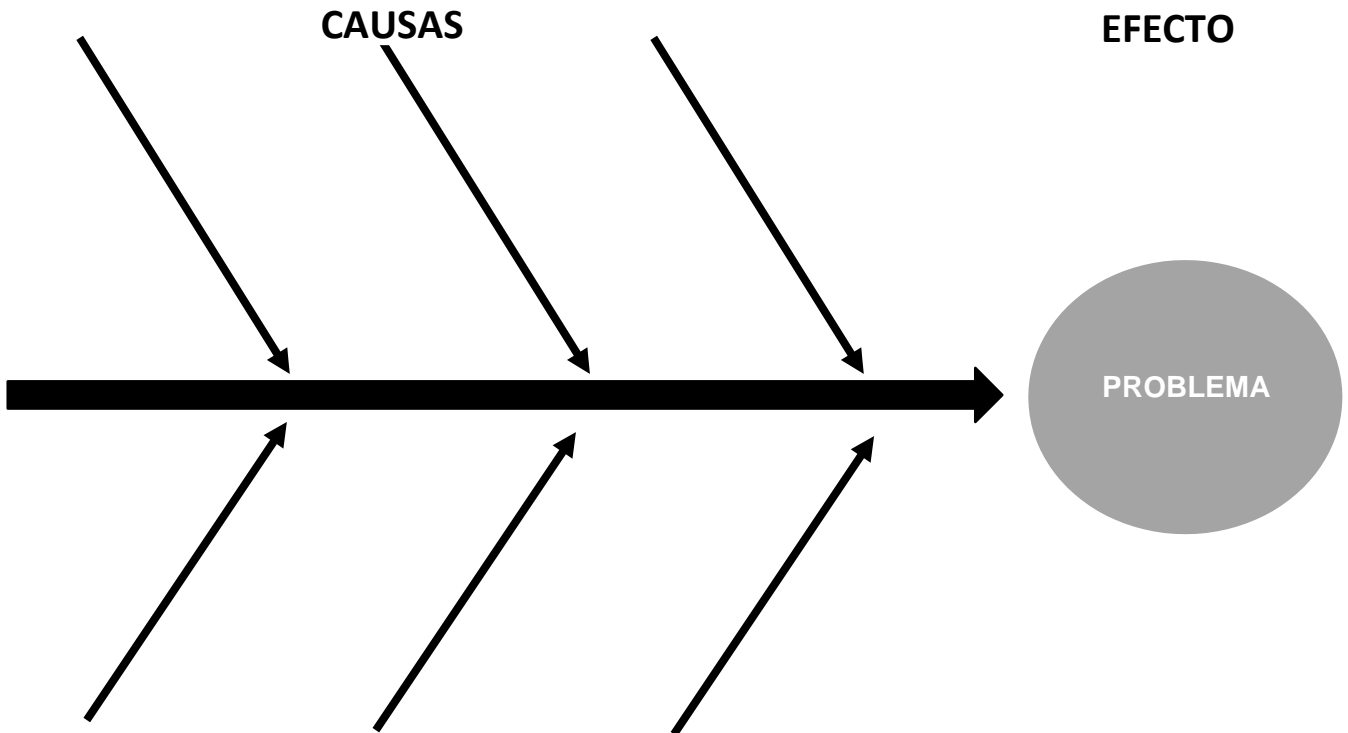
2A: Encuesta para la recolección de datos de la gestión logística en el almacén en la empresa Promart Homecenter S.A.– Sullana

ENCUESTA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL ALMACÉN EN LA EMPRESA PROMART HOMECENTER S.A. – SULLANA			
EMPRESA PROMART HOMECENTER S.A. – SULLANA.			
Información confidencial con fines de investigación académica			
<p>A continuación, usted encontrará una serie de preguntas o afirmaciones, en las cuales se busca conocer su opinión respecto al tema de la gestión logística en el almacén en la empresa Promart Homecenter S.A.</p> <p><i>Para responder en forma adecuada usted deberá evaluar respondiendo con un: si o no.</i></p>			
PREGUNTAS		CALIFICACION	
		SI	NO
1	¿Se realiza adecuadamente la recepción de mercadería al almacén?		
2	¿Se brinda una capacitación adecuada al personal sobre los procedimientos del área de almacén?		
3	¿El área de almacén cuenta con el personal adecuado para la supervisión?		
4	¿Se lleva un control de entrada y salida de los productos almacenados?		
5	¿Las operaciones que debe seguir el personal se encuentran detallados y documentados?		
6	¿El espacio del almacén reúne las condiciones adecuadas de limpieza y orden?		
7	¿La mercadería almacenada son ordenadas según su frecuencia de salida?		
8	¿Se realizan correctamente los métodos de trabajo aplicados en el área de almacén?		
9	¿Se aprovecha adecuadamente el espacio disponible en el almacén?		
10	¿Resulta suficiente la cantidad de personal que labora en el área de almacén ?		

11	¿El área de almacén cuenta con herramientas de gestión para mejorar las operaciones de despacho? (Si pones "si" respondes las siguientes preguntas 12 y 13, si pones "no" acabo la encuesta)		
12	¿Son útiles las herramientas de gestión?		
13	¿Las herramientas de gestión empleadas aportan a la mejora productiva de despacho en el área de almacén?		
¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!			

Fuente: Elaboración Propia

2B: Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración Propia

2C: Método ABC

SKU	DESCRIPCION	PROC.	Stock	CST UNIT \$/.	Precio x Stock	Acumulado	%de Inversión Acumulada	VAL \$/.	TIPO

Fuente: Elaboración propia

2D: Metodología 5S

Empresa: PROMART HOMECENTER S.A.	Auditor: Equipo de trabajo
Área: Almacén	Día: 20/04/2023

Sistema de puntuación	Objetivo	Real																									
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%; text-align: center;">0</td> <td>Inexistente - No se aprecia ninguna realidad respecto a lo preguntado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Insuficiente - El grado de cumplimiento es menor del 40%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Bien - El grado de cumplimiento es mayor del 40% y menor del 90%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Excelente - El grado de cumplimiento es mayor del 90%</td> </tr> </table>	0	Inexistente - No se aprecia ninguna realidad respecto a lo preguntado	1	Insuficiente - El grado de cumplimiento es menor del 40%	2	Bien - El grado de cumplimiento es mayor del 40% y menor del 90%	3	Excelente - El grado de cumplimiento es mayor del 90%	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 15%;">1ª s</td><td style="width: 45%;">12</td><td style="width: 40%;">3</td></tr> <tr><td>2ª s</td><td>12</td><td>2</td></tr> <tr><td>3ª s</td><td>12</td><td>7</td></tr> <tr><td>4ª s</td><td>12</td><td>2</td></tr> <tr><td>5ª s</td><td>12</td><td>1</td></tr> <tr style="background-color: #e0e0e0;"><td>Total</td><td>60</td><td>15</td></tr> </table>	1ª s	12	3	2ª s	12	2	3ª s	12	7	4ª s	12	2	5ª s	12	1	Total	60	15
0	Inexistente - No se aprecia ninguna realidad respecto a lo preguntado																										
1	Insuficiente - El grado de cumplimiento es menor del 40%																										
2	Bien - El grado de cumplimiento es mayor del 40% y menor del 90%																										
3	Excelente - El grado de cumplimiento es mayor del 90%																										
1ª s	12	3																									
2ª s	12	2																									
3ª s	12	7																									
4ª s	12	2																									
5ª s	12	1																									
Total	60	15																									

Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio
 No es más limpio el que más limpia sino el que menos ensucia

1ª s ORGANIZAR	1	¿Existen objetos obsoletos?	0	1	2	3
	2	¿Los objetos considerados necesarios para el desarrollo de las actividades del área se encuentran tiene ubicación?		X		
	3	En caso de observarse objetos obsoletos ¿Están debidamente identificados como tal, se encuentran separados y existe un plan de acción para ser descartados?	X			
	4	¿Existen paquetes y objetos que obstruyen el paso de los trabajadores?		X		
		Total				3

		¿Se dispone de un sitio adecuado para cada elemento que se ha considerado como necesario? ¿Cada cosa en su lugar?	X		
		¿La disposición de los elementos es acorde al grado de utilización de los mismos? Entre más frecuente más cercano.			X







	3	¿Hacen uso de herramientas como códigos de color, señalización, hojas de verificación?	X				
	4	¿Existen medios para que cada elemento retorne a su lugar de disposición?	X				
		Total					2
3ª s LIMPIAR			0	1	2	3	
	1	¿El área de trabajo se percibe como absolutamente limpia?			X		
	2	¿Los operarios del área y en su totalidad se encuentran limpios, de acuerdo con sus actividades y a sus posibilidades de asearse?			X		
	3	¿Existe una rutina de limpieza por parte de los operarios del área?		X			
	4	¿Existen espacios y elementos para disponer de la basura?			X		
		Total					7
4ª s ESTANDARIZAR			0	1	2	3	
	1	¿Se utiliza evidencia visual respecto al mantenimiento de las condiciones de organización, orden y limpieza?		X			
	2	¿Se cuenta con un cronograma de análisis de utilidad, obsolescencia y estado de elementos?	X				
	3	¿Existen herramientas de estandarización para mantener la organización, el orden y la limpieza identificados?	X				
	4	¿En el período de evaluación, se han presentado propuestas de mejora en el área?		X			
		Total					2
5ª s MANTENER			0	1	2	3	
	1	¿Se percibe una cultura de respeto por los estándares establecidos, y por los logros alcanzados en materia de organización, orden y limpieza?		X			
	2	¿Se percibe proactividad en el desarrollo de la metodología 5s?	X				
	3	¿Se conocen situaciones dentro del período de la evaluación, no necesariamente al momento de diligenciar este formato, que afecten los principios 5s?	X				
	4	¿Se encuentran visibles los resultados obtenidos por medio de la metodología?	X				
		Total					1

2E: Ficha de Inventario

SKU	DESCRIPCION	PROC.	Stock	CST UNIT S/.	Precio x Stock	Acumulado	% de Inversión Acumulada	VAL S/.	TIPO







Fuente: Elaboración Propia

2F: DIAGRAMA DE OPERACIONES DE PROCESOS (DOP)

PROCESOS	t							OBSERVACIÓN
Recepcion de documentos	2min	X						
Descarga de mercadería	15min	X						
Conteo de mercadería	20min	X						
Traslado de mercadería	10min			X				
Apertura de Pallets	8min	X						
Clasificación de mercadería	15min						X	
Comprobar la cantidad de mercadería	20min		X					
Ubicaciópñ de mercadería	15min	X						
Ingreso de material a registro	5min	X						
Total:	100 min							

Fuente: Elaboración Propia

DIAGRAMA DE OPERACIONES DE PROCESOS (DOP) después de la propuesta.

PROCESOS	t							OBSERVACIÓN
Recepcion de documentos	2min	X						
Descarga de mercadería	10min	X						
Conteo de mercadería	18min	X						
Traslado de mercadería	8min			X				
Apertura de Pallets	5min	X						
Clasificación de mercadería	12min						X	
Comprobar la cantidad de mercadería	15min		X					
Ubicaciópñ de mercadería	10min	X						
Ingreso de material a registro	5min	X						
Total:	85 min							

2G: HOJA DE REGISTRO ACTIVIDADES

FECHA	ACTIVIADA REALIZADA	OBSERVACIÓN	FIRMA DEL JEFE INMEDIATO

Fuente: Elaboración Propia

2H: FICHAS DE HERRAMIENTAS SELECCIONADAS

HERRAMIENTAS SELECCIONADAS PARA LA PROPUESTA	
Ficha de Inventario	Metodología 5S
Metodología ABC	Diagrama de Ishikawa
Hoja de registro actividades	Diagrama de operaciones de procesos (DOP)
Encuesta	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3: Formatos de Implantación para el Método 5S

3A: FORMATO DE MERMA


Documento:		FORMATO DE MERMA		
Empresa:		Promart Homecenter S.A.		F.O.A.A 509-000-001
Ítems	Cantidad	SKU	Descripción	Observación
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				

Fuente: Elaboración Propia


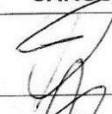


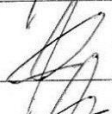

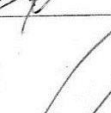
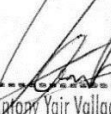
3B: Código de barras (TLPN)

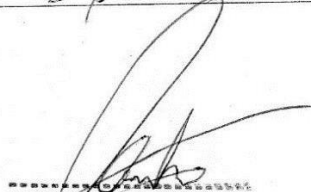


3C: Formato de Limpieza Semanal


Documento:	FORTAMO DE LIMPIEZA SEMANAL		
Empresa:	Promart Homecenter S.A.		F.L.S 509-000-002
DÍA	HORA	NOMBRE	FIRMA DEL PERSONAL A CARGO
LUNES			
MARTES			
MIERCOLES			
JUEVES			
VIERNES			
SABADO			
DOMINGO			

Fuente: Elaboración Propia

Documento:	FORTAMO DE LIMPIEZA SEMANAL		
Empresa:	Promart Homecenter S.A.		F.L.S 509-000-002
DÍA	HORA	NOMBRE	FIRMA DEL PERSONAL A CARGO
LUNES	8:00 a.m.	Cristhian Iman	
MARTES	8:00 a.m.	Bruno Seminario	
MIERCOLES	8:00 a.m.	Dony Saldarniaga	
JUEVES	8:00 a.m.	Luis Cornejo	
VIERNES	8:00 a.m.	Cristhoyer Romero	
SABADO	8:00 a.m.	Arturo Ruesta	
DOMINGO	8:00 a.m.	Jose Morguia	


 Anthony Yair Valladares Satoh
 PROMART SUPERVISOR DE ALMACÉN

3D: FORMATO DE CAPACITACIÓN ORDEN Y LIMPIEZA


			FECHA		
			HORA DE INICIO		
F.I.O.L 509-000-003			HORA FINAL		
FORMATO DE INSPECCIÓN - ORDEN Y LIMPIEZA					
ITEM	EQUIPOS Y MATERIALES	ESTADO		OBSERVACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA
		APTO	NO APTO		
1	PALLET'S				
2	ESTOCAS				
3	APILADOR				
4	MONTACAGAR				
5	FILL				
6	CAJAS				
7	POCKE'S				

Fuente: Elaboración Propia


FORMATO DE INSPECCIÓN - ORDEN Y LIMPIEZA

ITEM	EQUIPOS Y MATERIALES	ESTADO		OBSERVACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA
		APTO	NO APTO		
1	PALLET'S		X	PALLET'S MAL APILADOS.	TEUER UN CORRECTO ORDEN DE APILAMIENTO DE PALLET'S
2	ESTOCAS		X	ESTOCAS EN MAL ESTADO, NO PRESENTAN UNA CORRECTA UBICACIÓN PARA TENERLAS ORDENADAS	PROGRAMAR MANTENIMIENTO CADA 5 MESES Y TENERLAS EN UN LUGAR ESPECIFICO
3	APILADOR		X	APILADOR DESCARGADO, FALTA DE MANTENIMIENTO Y EN MAL ESTADO	SE REALIZO UN HORARIO PARA TENERLOS CORRECTAMENTE CARGADOS.
4	MONTACAGAR		X	FALTA DE MANTENIMIENTO	HACERLE SUS RESPECTIVOS MANTENIMIENTOS MENSUALES
5	FILL		X	FILL DESORDENADOS Y TIRADOS EN TODO EL ALMACEN	UBICARLOS EN UN MUEBLE, LLEVANDO UN BUEN CONTROL Y ORDEN
6	CAJAS		X	CAJAS VACIAS, DESORDENADAS Y ROTAS	DESECHAR CORRECTAMENTE LAS CAJAS PARA CONSERVAR EL ORDEN Y LA LIMPIEZA
7	POCKE'S	X		SE ENCONTRARON OPERATIVOS Y EN BUEN FUNCIONAMIENTO.	

3E: FORMATO DE IMPLEMENTACIÓN DE TACHOS DE RECICLAJE Y SEÑALIZACIÓN


Documento:	FORMATO DE IMPLEMENTACION DE TACHOS DE RECICLAJE Y SEÑALIZACION.	
Empresa:	Promart Homecenter S.A.	F.O.A.A 509-000-005
Tachos de reciclaje		<p style="text-align: center;">Actividades</p> <p>Los colaboradores de la organización deben de botar los desechos en su respectivo tacho según su clasificación y así se va a poder llevar un mejor orden y limpieza en el área.</p> <p>Deben de doblar correctamente los cartones para que de esa forma no ocupen mucho espacio en el tacho.</p>
Señalización		

3F: FORMATO DE CAPACITACIÓN EN EL AREA DE ALMACÉN

Documento:		FORMATO DE CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE ALMACÉN	 PROMART HOME CENTER	
Empresa:		Promart Homecenter S.A.		
			F.O.A.A 509-000-004	
N	FECHA	TEMA A CAPACITAR	Encargado	
1	15/01/2023	La importancia de la aplicación de las 5S en un almacén.	Supervisor Almacén	de
2	15/02/2023	Saber Clasificar los desechos para llevar un mejor orden.	Supervisor Almacén	de
3	15/03/2023	Informar la importancia de la herramienta de gestión ABC	Supervisor Almacén	de
4	15/04/2023	La importancia de tener las guías de recepción en orden.	Supervisor Almacén	de
5	15/05/2023	Indicar donde se va a ubicar cada producto recibido.	Supervisor Almacén	de
6	15/06/2023	Importancia de revisar los equipos que estén operativos.	Supervisor Almacén	de
7	15/07/2023	La importancia de llevar un buen orden en los productos.	Supervisor Almacén	de
8	15/08/2023	Revisar que las pocket's se encuentren correctamente cargadas.	Supervisor Almacén	de
9	15/09/2023	Inspeccionar que todos los proveedores lleguen el día indicado.	Supervisor Almacén	de


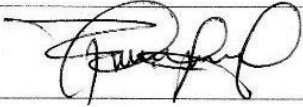

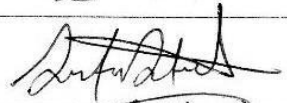

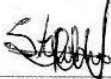

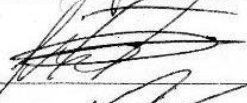
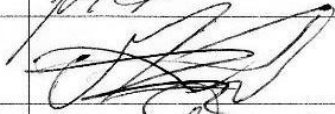
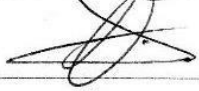

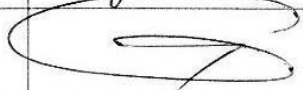

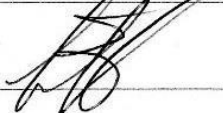

Fuente: Elaboración Propia

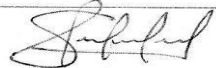



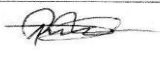

3G: FROMATO DE ASISTENCIA A LA CAPACITACIÓN

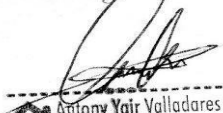
Documento:	FORMATO DE ASISTENCIA A LA CAPACITACIÓN	
Empresa:	Promart Homecenter S.A.	
Encargado:		F.O.A.A 509-000-006
N	PERSONAL	FIRMA
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

Fuente: Elaboración Propia


Fecha: 15/05/2023 – Tema: Indicación de ubicaciones de producto recibido

Documento:	FORMATO DE ASISTENCIA A LA CAPACITACIÓN	
Empresa:	Promart Homecenter S.A.	
Encargado:	Alvaro Fabian Zuñiga Oliva	F.O.A.A 509-000-006
N	PERSONAL	FIRMA
1	JMMU MARIÑAS CRISTHIAN	
2	Seminario Navarro Bruno Alexandro	
3	Arturo Puesta Oatiz	
4	OLAYA DEL AGUILA MAX JORDAN	
5	Domy stefano Saldomiraga Huertas	
6	MURGUA PONCE JOSE MISAEL	
7	Suarez Gutierrez Alex Andres	
8	Majcol Luis Zapata Zapata	
9	Francisco Sernaqui Gutierrez	
10	Luis Cornejo Curay	
11	Georgelo Oluy	
12	Cristhob Romero	
13	Eduardo Ancajimo Cobos	
14	Israel Diaz Moscol	

15	Sandra Carolina Gálvez Castillo	
16	Elsa Mio Duarte	
17	Wilmer Aaron farfan Mena	
18	Jenathan Arturo Marcelina Ramirez	
19	Piero Jared Gonzalez Castillo	
20	Diego ANTONIO ZAPATA FORTA	


 ANTONIO YAIR VALLADARES SATAN
 PROMART SUPERVISOR DE ALMACÉN

3H: FORMATO DE PROCEDIMIENTOS DE LA APLICACIÓN 5S

Documento:	FORMATO DE PROCEDIMIENTOS DE LA APLICACIÓN 5S		
Empresa:	Promart Homecenter S.A.		F.O.A.A 509-000-006
CATEGORIA	ELEMENTOS	OBSERVACIONES	
SELECCIONAR	Colocar los desechos en el lugar correcto.		
	Equipos y herramientas en buen estado para el trabajo diario.		
	Los pasillos y el área de almacén limpia, ordena y correctamente señalizada.		
ORGANIZAR	Líneas de límite de zona.		
	Productos correctamente ordenas y apilados.		
	Presencia de productos dañados.		
	Presencia de objetos que impidan la correcta circulación por el área de almacén.		
	Documentos, fichas de inventario y stock, expedientes correctamente ordenados.		
LIMPIEZA	Tachos con bolsa de basura nueva al comenzar el día laboral.		
	El área de almacén correctamente limpia.		
	Los equipos de trabajo correctamente limpios para el comienzo del día laboral.		
	Materiales de limpieza a la mano. (recogedor, bolsas de basura, escobillón, entre otros.)		
ESTANDARIZAR	Presencia de residuos sólidos como aceites, grasas, entre otros.		
	Estado de los EPP'S del personal de turno.		
	Fugas (agua, aceites, entre otros)		
	Productos en mal estado interrumpiendo el paso.		
DISCIPLINA Y HÁBITO	Todo el personal realiza correctamente sus tareas diarias.		
	Los tachos de basura están correctamente ubicados.		
	Los productos dañados son correctamente desechados.		
	El área de almacén tiene cuenta con una buena iluminación		
	Todo el personal de turno porta los EPP'S correctos.		
JEFE A CARGO		COLABORADOR	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 4: Tabla de Inventario - Clasificación ABC

SKU	DESCRIPCION	PROC.	Stock	CST UNIT S/.	Precio x Stock	Acumulado	%de Inversión Acumulada	VAL S/.	TIPO
33429	ONE PIECE ORANGE ARTICO BL	IMPORTADO	23	S/ 207.20	S/ 4,765.61	S/ 4,765.61	8%	S/ 4,765.61	A
114790	PISO PORCELANATO BEIGE NANO SUR 60X60 CM 1.44	IMPORTADO	361	S/ 41.17	S/ 14,863.46	S/ 19,629.07	32%	S/ 14,863.46	A
148753	REFRIGERADORA TP INDURAMA RI-289D 177 LT	NACIONAL	12	S/ 711.15	S/ 8,533.80	S/ 28,162.87	45%	S/ 8,533.80	A
131217	PORCELANICO 60X60 BOSTON GRIS GRAFITO1.44M2	IMPORTADO	96	S/ 54.69	S/ 5,249.95	S/ 33,412.82	54%	S/ 5,249.95	A
67281	COC. EMPOTRABLE SOLCO033 90 CM GAS NE SOLE	NACIONAL	13	S/ 839.82	S/ 10,917.61	S/ 44,330.43	72%	S/ 10,917.61	B
53904	THINNER ACRILICO P-55 3.0L	NACIONAL	270	S/ 16.95	S/ 4,576.44	S/ 48,906.86	79%	S/ 4,576.44	B
138091	ROPERO CAPRI 6 PUERTAS Y DOS CAJONESJACARANDA	IMPORTADO	10	S/ 376.33	S/ 3,763.34	S/ 52,670.20	85%	S/ 3,763.34	B
111352	ESCRITORIO MALAGA	IMPORTADO	17	S/ 136.81	S/ 2,325.83	S/ 54,996.04	89%	S/ 2,325.83	C
135454	GRASS ARTIFICIAL ZANTE 20MM 1X5M	IMPORTADO	29	S/ 88.69	S/ 2,571.96	S/ 57,567.99	93%	S/ 2,571.96	C
23048	CISTERNA DE AGUA 1200 LT ROTOPLAS	NACIONAL	5	S/ 876.66	S/ 4,383.28	S/ 61,951.27	100%	S/ 4,383.28	C

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 05: Tabla de Inversión de la empresa antes de la propuesta

SKU	DESCRIPCION	PROC.	Stock	CST UNIT S/.	Precio x Stock	Acumulado
33429	ONE PIECE ORANGE ARTICO BL	IMPORTADO	23	S/ 207.20	S/ 4,765.61	S/ 4,765.61
114790	PISO PORCELANATO BEIGE NANO SUR 60X60 CM 1.44	IMPORTADO	361	S/ 41.17	S/ 14,863.46	S/ 19,629.07
148753	REFRIGERADORA TP INDURAMA RI-289D 177 LT	NACIONAL	12	S/ 711.15	S/ 8,533.80	S/ 28,162.87
131217	PORCELANICO 60X60 BOSTON GRIS GRAFITO 1.44M2	IMPORTADO	96	S/ 54.69	S/ 5,249.95	S/ 33,412.82
67281	COC. EMPOTRABLE SOLCO033 90 CM GAS NE SOLE	NACIONAL	13	S/ 839.82	S/ 10,917.61	S/ 44,330.43
53904	THINNER ACRILICO P-55 3.0L	NACIONAL	270	S/ 16.95	S/ 4,576.44	S/ 48,906.86
138091	ROPERO CAPRI 6 PUERTAS Y DOS CAJONES JACARANDA	IMPORTADO	10	S/ 376.33	S/ 3,763.34	S/ 52,670.20
111352	ESCRITORIO MALAGA	IMPORTADO	17	S/ 136.81	S/ 2,325.83	S/ 54,996.04
135454	GRASS ARTIFICIAL ZANTE 20MM 1X5M	IMPORTADO	29	S/ 88.69	S/ 2,571.96	S/ 57,567.99
23048	CISTERNA DE AGUA 1200 LT ROTOPLAS	NACIONAL	5	S/ 876.66	S/ 4,383.28	S/ 61,951.27
TOTAL:			836	S/ 3,349.47	S/ 61,951.27	S/ 406,393.15

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 6: Tabla de Inversión de la empresa después de la propuesta

SKU	DESCRIPCION	PROC.	Stock	CST UNIT S/.	Precio x Stock	Acumulado
33429	ONE PIECE ORANGE ARTICO BL	IMPORTADO	40	S/ 207.20	S/ 8,288.02	S/ 8,288.02
114790	PISO PORCELANATO BEIGE NANO SUR 60X60 CM 1.44	IMPORTADO	615	S/ 41.17	S/ 25,321.40	S/ 33,609.42
148753	REFRIGERADORA TP INDURAMA RI-289D 177 LT	NACIONAL	15	S/ 711.15	S/ 10,667.25	S/ 44,276.67
131217	PORCELANICO 60X60 BOSTON GRIS GRAFITO 1.44M2	IMPORTADO	336	S/ 54.69	S/ 18,374.84	S/ 62,651.50
67281	COC. EMPOTRABLE SOLCO033 90 CM GAS NE SOLE	NACIONAL	18	S/ 839.82	S/ 15,116.69	S/ 77,768.19
53904	THINNER ACRILICO P-55 3.0L	NACIONAL	300	S/ 16.95	S/ 5,084.93	S/ 82,853.12
138091	ROPERO CAPRI 6 PUERTAS Y DOS CAJONES JACARANDA	IMPORTADO	25	S/ 376.33	S/ 9,408.36	S/ 92,261.48
111352	ESCRITORIO MALAGA	IMPORTADO	30	S/ 136.81	S/ 4,104.41	S/ 96,365.88
135454	GRASS ARTIFICIAL ZANTE 20MM 1X5M	IMPORTADO	40	S/ 88.69	S/ 3,547.53	S/ 99,913.41
23048	CISTERNA DE AGUA 1200 LT ROTOPLAS	NACIONAL	7	S/ 876.66	S/ 6,136.59	S/ 106,050.00
TOTAL:			1426	S/ 3,349.47	S/ 106,050.00	S/ 704,037.68

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 7: El almacén antes de la propuesta

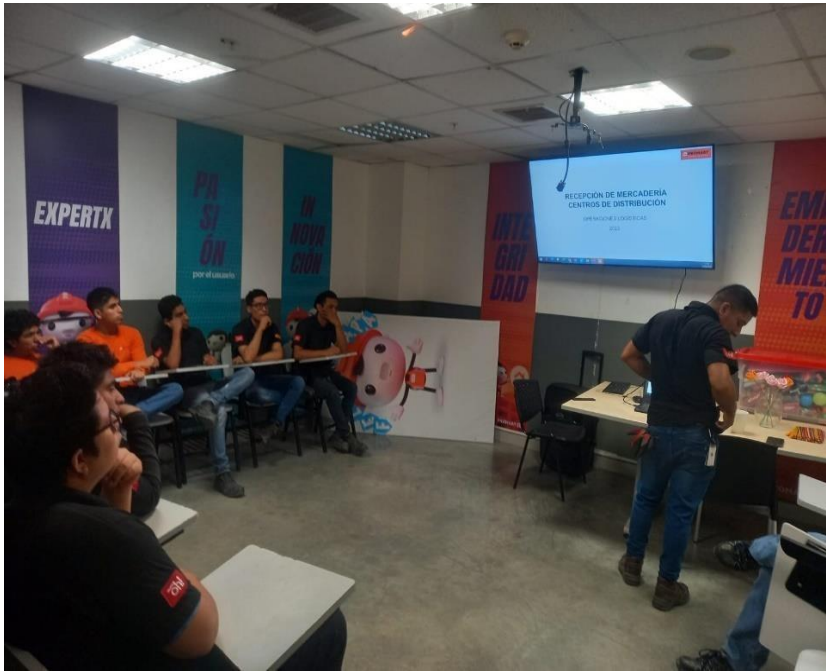






Anexo 8: Capacitación del Supervisor de Almacén a cargo y El almacén después de la propuesta

CAPACITACIÓN







PRODUCTOS ORDENADOS







ORDEN Y LIMPIEZA

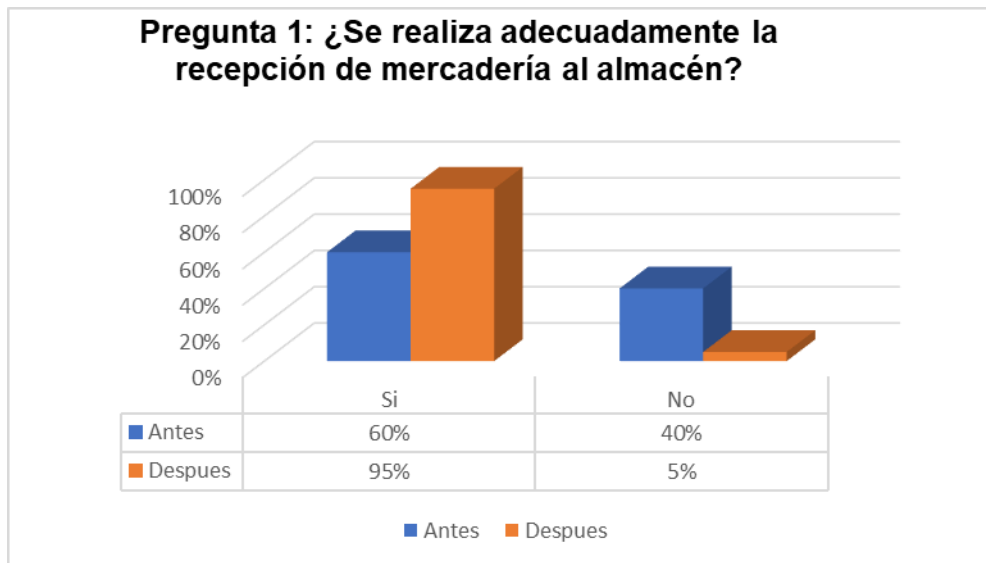




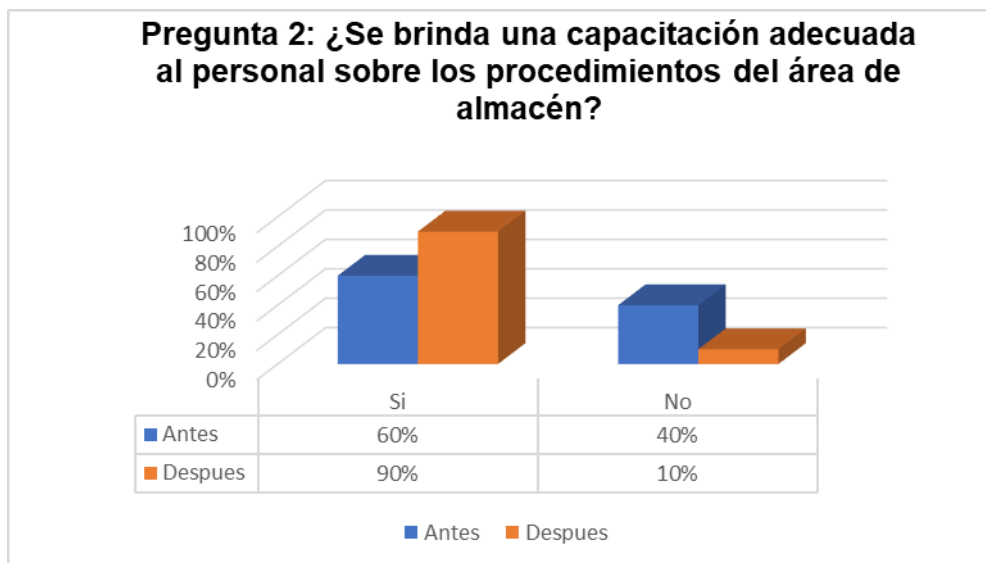




Anexo 9: Grafico de la encuesta antes y después de la propuesta.

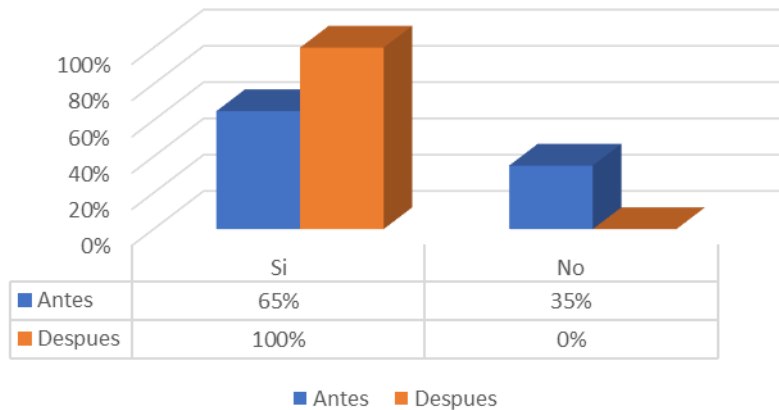


Fuente: Elaboración Propia



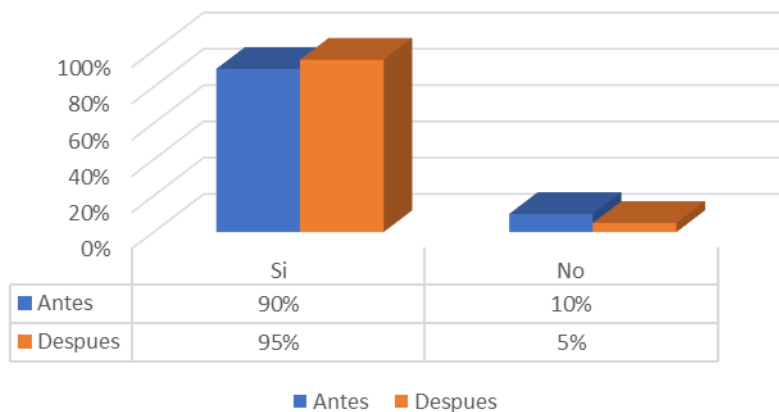
Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 3: ¿El área de almacén cuenta con el personal adecuado para la supervisión?



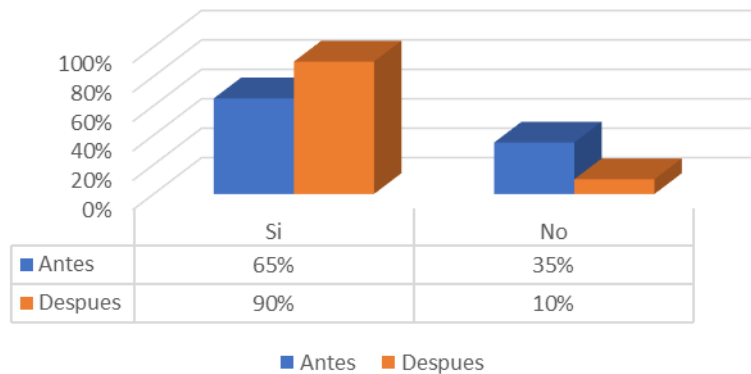
Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 4: ¿Se lleva control de entrada y salida de los productos almacenados?



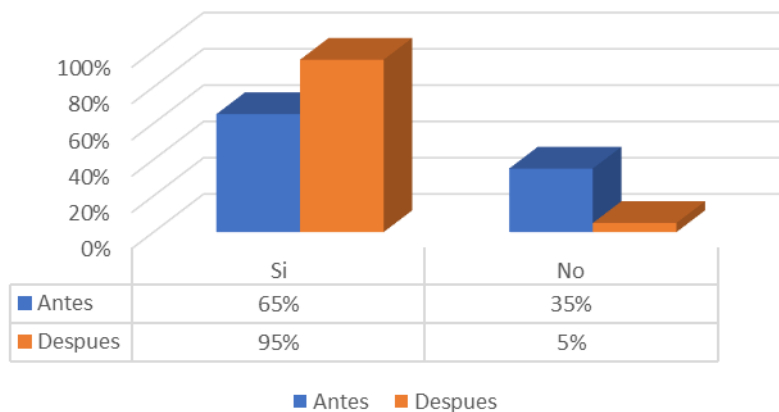
Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 5: ¿Las operaciones que debe seguir el persona se encuentran detallados y documentados?



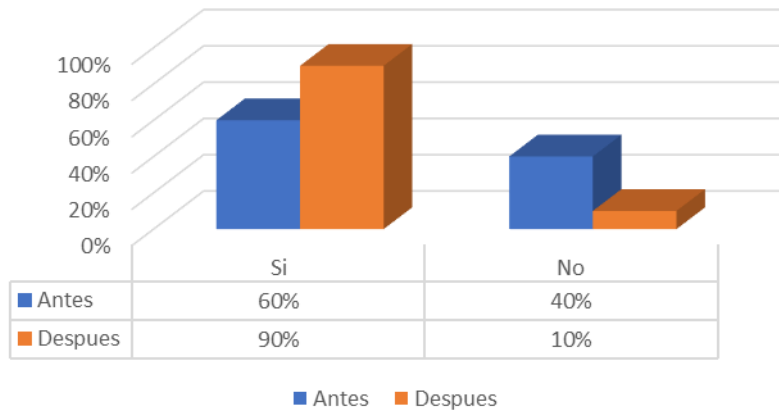
Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 6: ¿El espacio del almacén reúne las condiciones adecuadas de limpieza y orden?



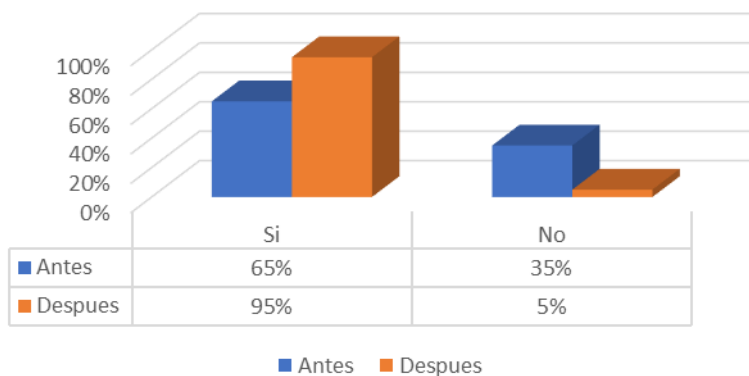
Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 7: ¿La mercadería almacenada son ordenadas según su frecuencia de salida?



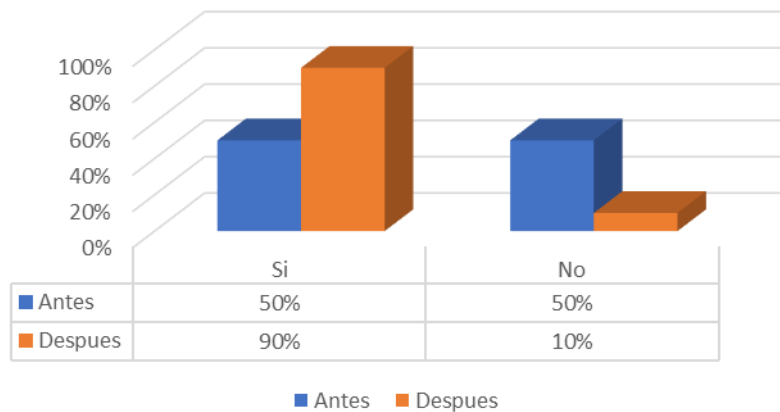
Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 8: ¿Se realizan correctamente los métodos de trabajo aplicados en el área de almacén?



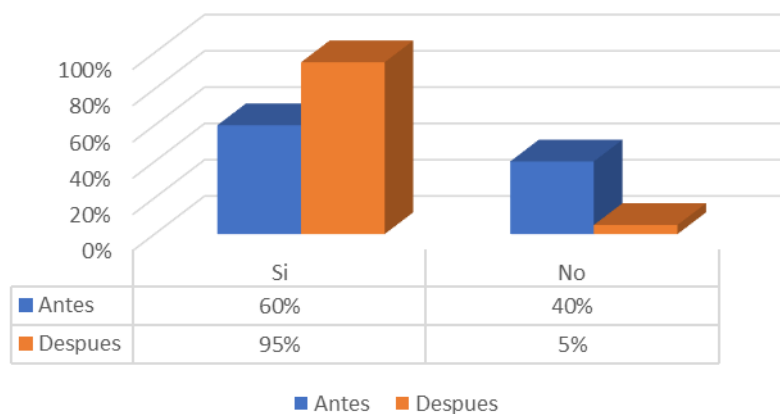
Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 9: ¿Se aprovecha adecuadamente el espacio disponible en el almacén?



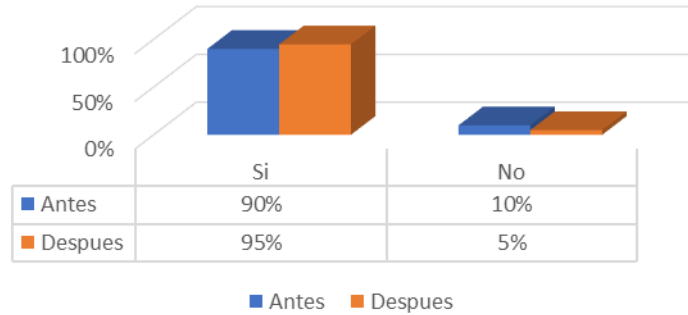
Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 10: ¿Resulta suficiente la cantidad de personal que labora en el área de almacén?



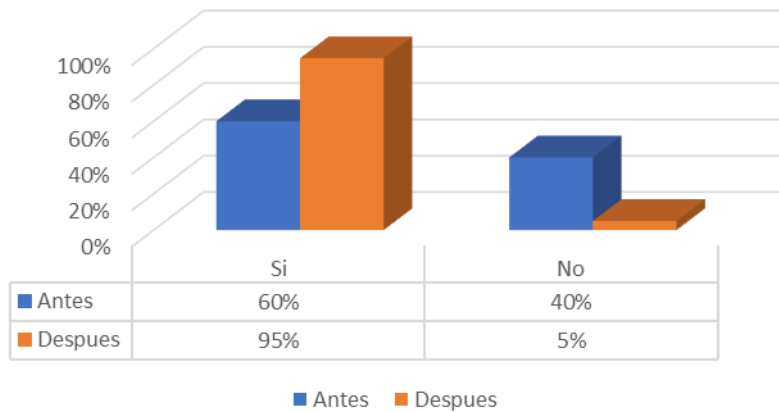
Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 11: ¿El área de almacén cuenta con herramientas de gestión para mejorar las operaciones de despacho? (Si responde “Si” continuar con las preguntas 12 y 13, en caso contrario, de por finalizada la encuesta)



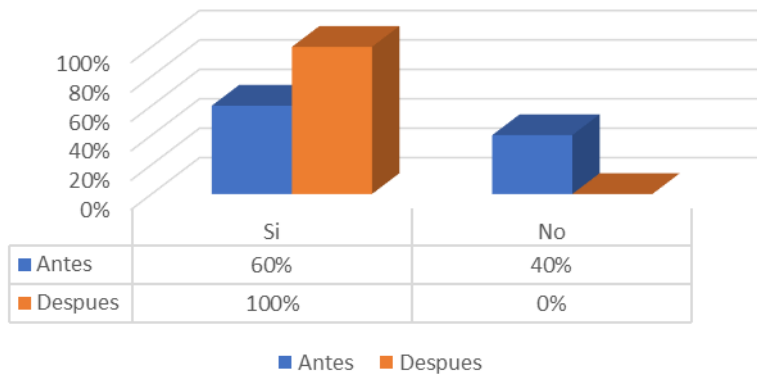
Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 12: ¿Son útiles las herramientas de gestión?



Fuente: Elaboración Propia

Pregunta 13: ¿Las herramientas de gestión empleadas aportan a la mejora productiva de despacho en el área de almacén?



Fuente: Elaboración Propia

Anexo 10: TIEMPO DE PEDIDO DE CICLO DE PREPARACIÓN DE PEDIDO ANTES DE LA PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION DE ALMACEN

Ciclos de Pedido	Tiempo de Ciclo
Ubicar pedido solicitado	13min
Bajar el pedido	20min
Anular ubicación de producto	5min
Preparación para entrega	10min
TOTAL:	48min

Fuente: Elaboración Propia

TIEMPO DE PEDIDO DE CICLO DE PREPARACIÓN DE PEDIDO DESPUES DE LA PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION DE ALMACEN

Ciclos de Pedido	Tiempo de Ciclo
Ubicar pedido solicitado	7min
Bajar el pedido	15min
Anular ubicación de producto	5min
Preparacion para entrega	5min
TOTAL:	27min

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 11: EFICACIA ANTES DE LA PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION DE ALMACEN

SEMANA	TOTAL DE PEDIDOS	PEDIDOS PREPARADOS
1	100	56
2	85	41
3	91	50
4	116	67
TOTAL:	392	214

EFICACIA	55%
-----------------	------------

Fuente: Elaboración Propia

DESPUES DE LA PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION DE ALMACEN

SEMANA	TOTAL DE PEDIDOS	PEDIDOS PREPARADOS
1	100	93
2	85	71
3	91	79
4	116	102
TOTAL:	392	345

EFICACIA	88%
-----------------	------------

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 12: EFICIENCIA ANTES DE LA PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION DE ALMACEN

SEMANA	Nº TOTAL DE PEDIDOS SOLICITADOS	Nº DE PEDIDOS ENTREGADOS A TIEMPO
1	80	43
2	74	38
3	83	42
4	93	51
TOTAL:	330	174

EFICIENCIA	53%
-------------------	------------

Fuente: Elaboración Propia

EFICIENCIA DESPUES DE LA PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION DE ALMACEN

SEMANA	Nº TOTAL DE PEDIDOS SOLICITADOS	Nº DE PEDIDOS ENTREGADOS A TIEMPO
1	80	68
2	74	63
3	83	76
4	93	79
TOTAL:	330	286

EFICIENCIA	87%
-------------------	------------

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 13: Test de la metodología 5S después de la propuesta

Empresa: PROMART HOMECENTER S.A.		Auditor: Equipo de trabajo	
Área: Almacén		Día: 20/04/2023	

Sistema de puntuación		Objetivo	Real
0	Inexistente - No se aprecia ninguna realidad respecto a lo preguntado	12	8
1	Insuficiente - El grado de cumplimiento es menor del 40%	12	7
2	Bien - El grado de cumplimiento es mayor del 40% y menor del 90%	12	10
3	Excelente - El grado de cumplimiento es mayor del 90%	12	11
		5ª s	12
		Total	60

Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio
No es más limpio el que más limpia sino el que menos ensucia

		0	1	2	3
1ª s ORGANIZAR	1 ¿Existen objetos obsoletos?			X	
	2 ¿Los objetos considerados necesarios para el desarrollo de las actividades del área se encuentran tiene ubicación?			X	
	3 En caso de observarse objetos obsoletos ¿Están debidamente identificados como tal, se encuentran separados y existe un plan de acción para ser descartados?				X
	4 ¿Existen paquetes y objetos que obstruyen el paso de los trabajadores?			X	
	Total				

		0	1	2	3
2ª s ORDENAR	1 ¿Se dispone de un sitio adecuado para cada elemento que se ha considerado como necesario? ¿Cada cosa en su lugar?			X	
	2 ¿La disposición de los elementos es acorde al grado de utilización de los mismos? Entre más frecuente más cercano.			X	
	3 ¿Hacen uso de herramientas como códigos de color, señalización, hojas de verificación?			X	
	4 ¿Existen medios para que cada elemento retorne a su lugar de disposición?		X		
Total					7

		0	1	2	3
3ª s LIMPIAR	1 ¿El área de trabajo se percibe como absolutamente limpia?			X	
	2 ¿Los operarios del área y en su totalidad se encuentran limpios, de acuerdo con sus actividades y a sus posibilidades de asearse?			X	
	3 ¿Existe una rutina de limpieza por parte de los operarios del área?				X

	4	¿Existen espacios y elementos para disponer de la basura?					X
			Total				10
4ª s ESTANDARIZAR			0	1	2	3	
	1	¿Se utiliza evidencia visual respecto al mantenimiento de las condiciones de organización, orden y limpieza?					X
	2	¿Se cuenta con un cronograma de análisis de utilidad, obsolescencia y estado de elementos?			X		
	3	¿Existen herramientas de estandarización para mantener la organización, el orden y la limpieza identificados?					X
	4	¿En el período de evaluación, se han presentado propuestas de mejora en el área?					X
			Total				11
5ª s MANTENER			0	1	2	3	
	1	¿Se percibe una cultura de respeto por los estándares establecidos, y por los logros alcanzados en materia de organización, orden y limpieza?					X
	2	¿Se percibe proactividad en el desarrollo de la metodología 5s?			X		
	3	¿Se conocen situaciones dentro del período de la evaluación, no necesariamente al momento de diligenciar este formato, que afecten los principios 5s?			X		
	4	¿Se encuentran visibles los resultados obtenidos por medio de la metodología?					X
			Total				10

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Variable independiente: PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION
DE ALMACEN

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad		Superancias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: PROPUESTA								
1	Nro. de actividades propuestas	X		X		X		
2	T. plazo de ejecución de actividades	X		X		X		
3	Costo de actividades	X		X		X		
DIMENSION 2: HERRAMIENTAS								
1	Errores de gestión de almacén	X		X		X		
2	Herramientas seleccionadas	X		X		X		
DIMENSION 3: GESTIÓN								
1	Eficiencia	X		X		X		
2	Tiempo de pedido de ciclo de preparación de pedido	X		X		X		
DIMENSION 4: ALMACENAMIENTO								
1	Nro. de operaciones realizadas en almacén	X		X		X		
2	Nro. de cantidades de productos almacenadas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Hugo Daniel García Juárez

DNI: 41947380

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

24 de junio del 2022

- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Hugo Daniel García Juárez
INGENIERO INDUSTRIAL
C.I.F. 110495

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable dependiente: OPERACIONES DE DESPACHO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Operaciones Nº de operaciones propuestas en el proceso	X		x		X		
1	DIMENSIÓN 2: Eficacia Pedidos preparados / total de pedidos	Si	No	Si	No	Si	No	
		x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Dr. Hugo Daniel García Juárez

DNI: 41947380

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial


24 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Hugo Daniel García Juárez
INGENIERO INDUSTRIAL
QIF 110485

Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable independiente: PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION

DE ALMACEN

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PROPUESTA								
1	Nro. de actividades propuestas	✓		✓		✓		
2	T. plazo de ejecución de actividades	✓		✓		✓		
3	Costo de actividades	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: HERRAMIENTAS								
1	Errores de gestión de almacén	✓		✓		✓		
2	Herramientas seleccionadas	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: GESTION								
1	Eficiencia	✓		✓		✓		
2	Tiempo de pedido de ciclo de preparación de pedido	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: ALMACENAMIENTO								
1	Nro. de operaciones realizadas en almacén	✓		✓		✓		
2	Nro. de cantidades de productos almacenadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Luchina Estrada Diago Salvador DNI: 45063280

Especialidad del validador: Ingeniería Pesquera

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

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

25 de Junio del 2022


Firma del Experto Inferente
 Mg. Diego S. Luchina Estrada
 DNI: 45063280
 CIP: 155585

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable dependiente: OPERACIONES DE DESPACHO EN EL ÁREA DE

LOGÍSTICA

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Operaciones Nº de operaciones propuestas en el proceso	✓		✓		✓		
1	DIMENSIÓN 2: Eficacia Pedidos preparados / total de pedidos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Luchina Estrada Diego Salvador DNI: 75063280

Especialidad del validador: Ingeniero Pesquero

25 de Junio del 2022

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

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


 Firma del Experto Informante.
 Mg. Ing. Diego S. Luchina Estrada
 DNI: 45063280
 CIP: 155585

Señor:

Ing. Jesus Humberto Silva Dualla CIP 145569



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable independiente: PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE GESTION DE ALMACEN

N.º	DIMENSIONES / INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROPUESTA								
1	Nro. de actividades propuestas	X		X		X		
2	T. plazo de ejecución de actividades	X		X		X		
3	Costo de actividades							
DIMENSIÓN 2: HERRAMIENTAS								
1	Errores de gestión de almacén	X		X		X		
2	Herramientas seleccionadas	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN								
1	Eficiencia	X						
2	Tiempo de pedido de ciclo de preparación de pedido	X						
DIMENSIÓN 4: ALMACENAMIENTO								
1	Nro. de operaciones realizadas en almacén	X		X		X		
2	Nro. de cantidades de productos almacenadas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

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

DNI: 42854967

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial / CIP 145569

27 de Junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.



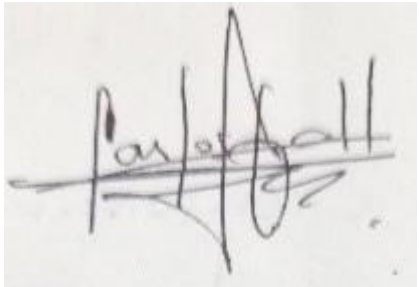
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Carlos Igmacio Gallo Aguila, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, sede Piura asesor de Tesis titulada: “Propuesta de Herramientas de Gestión de Almacén para Mejorar las Operaciones de Despacho en el Área de Logística en la Empresa PROMART HOMECENTER S.A.- Sullana.” de los autores, Zuñiga Oliva Alvaro Fabian y Novoa Trelles Sergio Alejandro, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Asesor: Gallo Aguila, Carlos Ignacio	
DNI: 02792526	Firma 
ORCID 0000-0003-1382-0545	

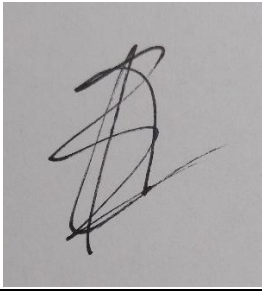
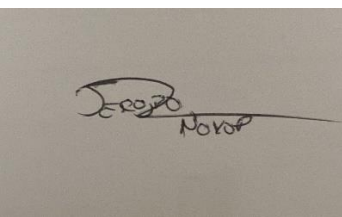
Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Nosotros, Zuñiga Oliva Alvaro Fabian y Novoa Trelles Sergio Alejandro, egresados de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, sede Piura declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: “Propuesta de Herramientas de Gestión de Almacén para Mejorar las Operaciones de Despacho en el Área de Logística en la Empresa PROMART HOMECENTER S.A.- Sullana.” es de nuestra autoridad, por lo tanto, declaramos que la Tesis:


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

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

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Autor Zuñiga Oliva Alvaro Fabian		Firma 
DNI: 72222604	ORCID: 0000-0003-1023-281	
Apellidos y Nombres del Autor: Novoa Trelles Sergio Alejandro		Firma 
DNI: 72221585	ORCID: 000-0001-8506-6110	

Anexo 15: Manual de implementación de las 5S

Documento:	MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5S	 PROMART H O M E C E N T E R
Empresa:	Promart Homecenter S.A.	



INDICE

- 1.- Propósito
- 2.- Alcance
- 3.- Responsables
- 4.- Introducción
- 5.- Marco Teórico 5S
- 6.- Metodología implementación manual 5S
- 7.- Seguimiento y Mejora

DESARROLLO

1.- Proposito

El siguiente manual tiene como propósito proporcionar los lineamientos y las actividades a desarrollar para implementar las 5´S en la empresa Promart Homecenter S.A. para alcanzar los siguientes objetivos:

- ✓ Organizar y estandarizar las áreas de trabajo dedicadas a la producción de mesas y tachos.
- ✓ Adoptar una nueva cultura de trabajo basada en el compromiso, trabajo en equipo, responsabilidad, orden y disciplina para mejorar la productividad de la empresa.
- ✓ Desarrollar un ambiente laboral agradable, de seguridad, orden, limpieza y que mejore continuamente el desempeño de las actividades de trabajo diarias.

2.- Alcance

Aplicable solo al area de almacén.

3.- Responsables

Gerencia: Brindar todos los recursos y financiamiento necesarios para la implementación de este manual.

Supervisor de Almacén: Encargado de transmitir e inspeccionar las actividades 5´S al personal de producción.

4.- Introducción

Las 5´S es una metodología de trabajo, originaria de Japón, después de la Segunda Guerra Mundial, y se basa en los principios de aumento de la productividad, reducir el consumo de materiales y los tiempos de trabajo. Se llaman 5´S por sus siglas en japonés y significa:

- ✓ Seiri (Seleccionar)
- ✓ Seiton (Organizar)
- ✓ Seiso (Limpiar)
- ✓ Seiketsu (Estandarizar)

- ✓ Shtisuke (Autodisciplina)

Las 5`S plantean conductas de trabajo dedicadas a tener áreas de trabajo más productivas, ambientes confortables, limpios y ordenados, de manera que el trabajador realice sus actividades más eficientemente y adopte mejores prácticas de trabajo. Muchas empresas alrededor de todo el mundo ya han adoptado esta metodología con resultados sobresalientes. Sin embargo, para alcanzar dichos resultados, todo comienza por la concientización de la gente, el personal, el cual es importante que esté capacitado y concientizado de la importancia de esta metodología.

5.- Marco Teórico 5S

La primera S, Seiri (Seleccionar):

Significa eliminar o descartar del área de trabajo, todos aquellos elementos innecesarios y que no se utilizarán para trabajar.

¿En qué consiste?

- ✓ Seleccionar – clasificar, lo necesario y lo innecesario.
- ✓ Mantener lo que se necesita y retirar todo aquello que sea excesivo y ocupe espacio de trabajo.
- ✓ Separar los elementos a usar de acuerdo a su frecuencia de uso, impacto en la seguridad, naturaleza, para agilizar las labores de trabajo.
- ✓ Eliminar información innecesaria que pueda provocar errores de interpretación.

¿Cómo realizarlo?

- ✓ Revisar el área de trabajo
- ✓ Separar lo que sirve de lo que no sirve
- ✓ Definir un lugar para almacenar las cosas que no se van a usar

Luego de realizar la clasificación de los elementos, se procede a ubicarlos según su frecuencia de uso.

Beneficios:

- ✓ Eliminación de desperdicios
- ✓ Aprovechamiento del espacio útil en los centros de trabajo.
- ✓ Mejor distribución de los recursos.
- ✓ Facilita el control visual de materias primas que se vayan agotando y aquellas que necesiten ser procesadas.

La segunda S, Seiton (Organizar):

Consiste en organizar los elementos clasificados previamente, de modo que se puedan localizar fácilmente.

¿En qué consiste?

- ✓ Disponer de un sitio adecuado para cada elemento a usar en el área de trabajo, para facilitar su ubicación.
- ✓ Facilitar la rápida identificación y ubicación de los elementos requeridos en el área de trabajo.
- ✓ Realizar la limpieza general con mayor facilidad y seguridad.
- ✓ Liberar espacio.
- ✓ Mejorar la información disponible en el área de trabajo de manera a evitar errores y riesgos potenciales.

¿Cómo realizarlo?

- ✓ Colocar y distribuir las cosas en el lugar que les corresponde.
- ✓ Mantener la ubicación de las cosas de manera que se pueda acceder a ellas fácilmente.
- ✓ La rápida localización permitirá tener fácil acceso a las cosas, en el momento que se necesiten.

Beneficios:

- ✓ Reducir los tiempos de búsqueda de herramientas.
- ✓ Minimizar errores.
- ✓ Eliminación de pérdidas por errores
- ✓ Prevenir posibles desabastecimientos de materias primas, materiales, etc.

- ✓ Contar un control visual que identifique herramientas y materiales.

La tercera S, Seiso (Limpiar):

Limpiar para eliminar polvo, suciedad y cualquier contaminante de los elementos del área y de la propia área de trabajo.

¿En qué consiste?

- ✓ No consiste solo en limpiar, sino también eliminar la causa raíz de cualquier tipo de fuente de contaminación.
- ✓ Integrar la limpieza como parte del trabajo cotidiano.

Se puede realizar en tres etapas:

- ✓ Limpieza del área individual
- ✓ Limpieza de áreas comunes
- ✓ Limpieza de áreas difíciles

Beneficios:

- ✓ Disponer de un área de trabajo organizado y pulcra.
- ✓ Prevenir contaminación de los procesos.
- ✓ Prolongar la vida útil de instalaciones y equipos.

La cuarta S, Seiketsu (Estandarizar):

Significa repetir y mejorar continuamente los logros alcanzados por las tres primeras "S". De no conservar los logros adquiridos, las probabilidades que el área de trabajo vuelva a estar desordenada, sucia y sea complicado trabajar ahí, son altas.

¿En qué consiste?

- ✓ Mantener el grado de limpieza y organización, alcanzado con las tres primeras S.

- ✓ Entrenar y capacitar al trabajador en cuanto a normas y reglas (de lubricación, limpieza) de manera que se fomente el mantenimiento autónomo.
- ✓ Establecer estándares que sirvan como referencia para el cumplimiento de las normas y auditorías.

Recomendaciones:

- ✓ Distribución y descripción general de áreas, equipos, herramientas, materiales, etc.
- ✓ Identificación de cada documento y elemento.
- ✓ Evidenciar las condiciones actuales y anteriores.

Beneficios:

- ✓ Facilita el mantenimiento de las áreas.
- ✓ Mantener documentación escrita de las actividades y logros realizados.
- ✓ Mejora la comunicación.
- ✓ Es una fuente para adquirir conocimientos de actividades anteriores.
- ✓ Reduce tiempos de búsqueda.

La quinta S, Shitsuke (Autodisciplina):

Significa usar los métodos establecidos y estandarizados como cultura y filosofía de trabajo para el trabajador, que se vuelva su hábito de trabajo y adopte el círculo de Deming para mejorar continuamente su trabajo.

¿En qué consiste?

- ✓ Respetar los estándares y normas establecidas para mantener el área de trabajo limpia y organizada.
- ✓ Realizar por el propio trabajador un control personal de sus actividades.
- ✓ Promover el hábito en el trabajador acerca de en qué medida se están cumpliendo las normas y estándares y que debe hacerse.
- ✓ Mejorar el respeto propio y hacia los demás.

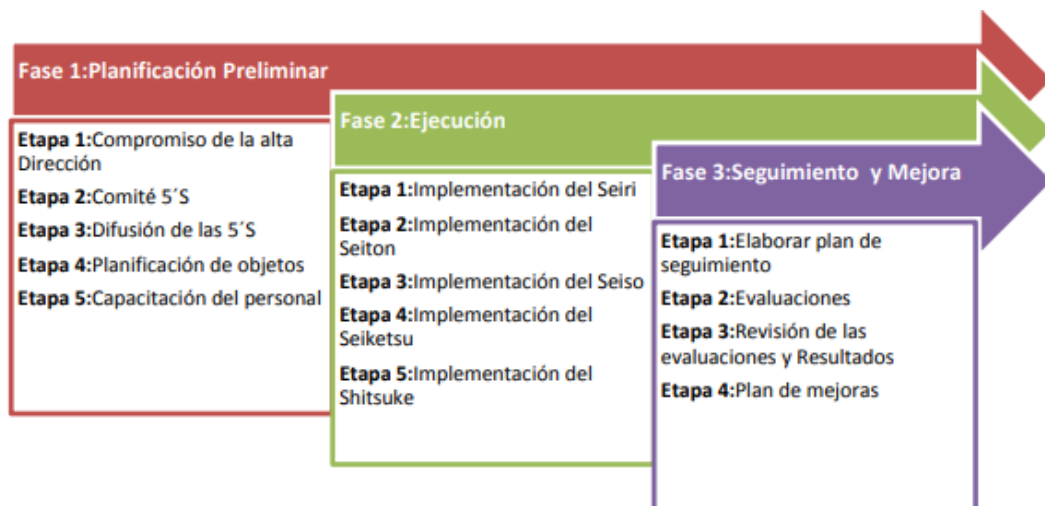
Beneficios:

- ✓ Fomenta una cultura de concientización, respeto y cuidado de los recursos de la empresa.
- ✓ Clima laboral agradable.
- ✓ Personal comprometido con los objetivos de la organización.
- ✓ Aumento de los niveles de calidad lo cual se traduce en una mayor satisfacción del cliente.
- ✓ Centros de trabajo más atractivos para laborar.

6.- Metodología implementación manual 5´S

¿Cómo realizar un programa de 5´S?

Para lograr implementar y hacer que este programa sea beneficioso sostenible en el tiempo, se deben seguir las siguientes fases y etapas:



Fase 1: Planificación Preliminar

- ✓ Etapa 1-Compromiso de la Alta Dirección:
La Alta Dirección está conformada por la Gerencia y el supervisor de almacén en la empresa, la cual debe comprometerse y comprender la importancia de realizar cada fase y etapa del presente manual para alcanzar los objetivos planteados. Parte de su compromiso, es tener una participación activa en todas las fases y etapas del manual, como proveer y financiar los recursos

necesarios, generar cambios y propuestas de mejoras, toma de decisiones, entre otros. El compromiso de la Alta Dirección debe estar también reflejado de manera que esta motive y fomente la participación de todo su personal así como el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos y beneficios de las 5'S.

✓ Etapa 2- Comité 5S

Se conforma un Comité encargado de gestionar el Manual y la ejecución del Programa 5'S, conformado según la estructura organizacional de la empresa.

FASE	TAREAS A REALIZAR
Planificar	-Planificar actividades de trabajo -Gestionar recursos necesarios -Controlar y gestionar los costos incurridos -Comunicar a las partes involucradas las actividades planificadas.
Hacer	-Dirigir reuniones del Comité 5'S -Planificar los programas de capacitación -Incentivar el trabajo en equipo y fomentar la participación de todo el personal. -Realizar y dirigir las actividades de ejecución del programa 5'S
Verificar	-Dar seguimiento a las actividades de trabajo -Analizar los resultados obtenidos por parte de los indicadores propuestos. -Realizar inspecciones y auditorías internas.
Actuar	-Tomar Acciones correctivas de ser necesarias. -Registrar los acontecimientos ocurridos y acciones realizadas. -Identificar nuevas oportunidades de mejora

✓ Etapa 3-Difusión de las 5S

Parte del compromiso de la Alta Dirección consiste en realizar la difusión de las decisiones tomadas, así como los objetivos que se desean alcanzar, dirigida a todo el personal. Luego, debe asignar al Comité la elaboración de un cronograma, el detalle de las actividades a realizar, reuniones, etc., así como los objetivos a alcanzar.

✓ Etapa 4-Planificación de las actividades

Previo a la fase de implementación, se deben planificar las actividades, realizar cronogramas de las actividades a ejecutar, para realizarlas de manera efectiva. En otras palabras, esta fase consiste en realizar un plan de trabajo definido de las 5'S, tal como lo muestra el cronograma siguiente:

Cronograma 5S

Nº	Nombre de tarea	Jun.				Jul.				Ag.				Set.				Oct.	Nov.	Dic.
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4			
1	Organización Comités 5´S																			
2	Planificación de actividades 5´S																			
3	Anuncio oficial/Difusión																			
4	Capacitaciones 5´S																			
5	Seiri																			
6	Seiton																			
7	Seiso																			
8	Día de la gran limpieza																			
9	Seiketsu																			
10	Shitsuke																			
11	Auditorías internas																			
12	Evaluación de resultados																			

✓ Etapa 5- Capacitación del personal

Realizar capacitaciones internas con la finalidad de transmitir los conocimientos y bases

necesarias sobre las 5´S, para el personal de la empresa. La idea de esta etapa es concientizar a los trabajadores sobre la importancia y beneficios que pueden traer el orden, la limpieza en las áreas de trabajo, así como la responsabilidad y disciplina como nueva cultura de trabajo, para el negocio.

Para realizar la capacitación se necesita:

- Material de capacitación
- Designar instructores
- Lista de asistencias
- Sesiones de no más de 3 horas semanales.
- Acondicionar un recinto o área de la empresa para realizar las capacitaciones.

7.- Seguimiento y Mejora

✓ Etapa 1-Elaborar plan de seguimiento:

Consiste en elaborar las actividades destinadas a verificar y medir los resultados obtenidos luego de la implementación, así como el grado de cumplimiento de las labores efectuadas por el personal y la comparación entre las metas planificadas y las acciones logradas. Dicho plan será realizado por el comité 5´S con el apoyo de la Gerencia.

✓ Etapa 2- Evaluaciones:

El sistema de evaluaciones realizado por el Comité 5´S y con la participación de la Gerencia se realizará mediante:

Observaciones y/o inspecciones: Consisten en inspecciones visuales que se realizan al recorrer de manera periódica las áreas en cuestión.

Auditorías internas: Se realizan auditorías dentro de la empresa para evaluar el cumplimiento de cada s mediante un formato preestablecido.

Auditorías externas: Posteriormente, se deberá contar con la asesoría de una autoridad externa que evalúe las actividades 5´S realizadas.

✓ Etapa 3-Revisión de las evaluaciones y resultados:

Consiste en examinar los resultados obtenidos para analizar si han sido efectivos.

Estos resultados pueden tanto cuantitativos como cualitativos. Además, se incluyen los resultados de las evaluaciones, los cuales mediante reuniones se difundirán al personal para conocer la situación actual de la empresa.

✓ Etapa 4-Plan de mejoras:

Consiste en establecer un plan con el objetivo de mejorar los resultados obtenidos, es decir analizar nuevamente la situación actual y determinar posibles oportunidades de mejora, perfeccionar las actividades para mejorarlas de manera continua.

En caso de que existan problemas resultados que no sean favorables, se deben hallar las causas raíces de los problemas y tomar acciones correctivas en el acto.

Anexo 16: Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

³ Propuesta de Herramientas de Gestión de Almacén para Mejorar las Operaciones de Despacho en el Área de Logística en la Empresa PROMART HOMECENTER S.A.- Sullana.

² TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTORES:
Novoa Trelles, Sergio Alejandro. (orcid.org/000-0001-8506-6110)
Zuñiga Oliva, Alvaro ¹ Fabian. (orcid.org/0000-0003-1023-281)

ASESOR:
Dr. Gallo Águila, Carlos Ignacio (orcid.org/0000-0003-1382-0545)

On the right side, the 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel shows a 21% similarity score. Below this, a table lists the sources of the matches:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	es.scribd.com Fuente de Internet	3 %
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	2 %
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Infile Trabajo del estudiante	1 %
7	Entregado a Aliat Unive... Trabajo del estudiante	1 %

The interface also includes a navigation bar at the top with the URL 'ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&o=2134626483&t=1&l=es&ro=103', the user name 'Sergio Alejandro. Novoa Trelles', and a page indicator '1 de 226'. The bottom status bar shows 'Página: 1 de 40', 'Número de palabras: 8882', and 'Versión solo texto del informe'.

Anexo 17: Carta de aceptación

CARTA DE ACEPTACIÓN

Ing. Gabriel Ernesto Borrero Carrasco
Coordinador de la EP de Ingeniería Industrial
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC
Prolongación Chulucanas s/n - Piura
Ciudad.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla y, a la vez, comunicarle que nuestra empresa ha decidido participar en el proyecto **“Propuesta de herramientas de gestión de almacén para mejorar las operaciones de despacho en el área de logística en la empresa Promart Homecenter S.A.- Sullana.”** como aliado estratégico de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo (UCV).

Para ello asignaremos a un responsable que se comunicará con el/los estudiantes responsables/s del proyecto; proporcionaremos espacios para compartir el avance del proyecto y para la validación del producto final del proyecto.

El Proyecto que se trabajará con la UCV es:

“Propuesta de herramientas de gestión de almacén para mejorar las operaciones de despacho en el área de logística en la empresa Promart Homecenter S.A.- Sullana.”

Tiene como objetivo general: “Elaborar una propuesta de herramientas de gestión de almacén para optimizar las operaciones de despacho en el área de logística en la empresa Promart Homecenter S.A.”

Se encuentra a cargo de los siguientes estudiantes:

APELLIDOS Y NOMBRES	CICLO	TELÉFONO	CORREO
Zúñiga Oliva, Alvaro Fabian	X	986 609 169	azunigao@ucvvirtual.edu.pe
Novoa Trelles, Sergio Alejandro	X	980 286 227	snovoatr19@ucvvirtual.edu.pe

Piura, 22 de abril de 2023

Atentamente,



Julio M. Reátegui Pérez
Gerente de Finanzas