



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Propuesta de modelo de gestión de almacén para orientar el proceso
logístico de Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L., Piura 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Cruz Agila, Astrid Yeraldid (ORCID: 0000-0003-3633-4072)

Br. Montalbán Zuñiga, Romulo Alfredo (ORCID: 0000-0003-1365-185X)

ASESORA:

Mg. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios por concedernos sabiduría para seguir siempre adelante en todos los proyectos que nos proponemos. A nuestros padres por siempre brindarnos su apoyo incondicional en todo momento y finalmente a cada esfuerzo, sacrificio y siempre apoyándonos el uno al otro en cada momento siendo la fuente de inspiración cada día de nuestras vidas

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por concedernos salud en estos momentos difíciles que estamos pasando por motivo de la pandemia, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer siempre en nosotros, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestro	15
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
4.1. Informe de aplicación del cuestionario	20
4.2. Informe de guía de observación	49
4.3. Informe de guía de entrevista	50
V. DISCUSIÓN	53
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	62
VIII. PROPUESTA	64
1. Introducción	64
2. Objetivos	64
3. Justificación	65
4. Formulación de estrategias	65
REFERENCIAS	110
ANEXOS	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Colaboradores de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L</i>	16
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Conocimiento acerca de la clasificación ABC	20
Figura 2	Clasificación de productos	21
Figura 3.	Tipo de Inventario	22
Figura 4	Frecuencia de Inventario.....	23
Figura 5	Método para realizar inventario	24
Figura 6	Control de productos deteriorados, obsoletos y/o vencidos	25
Figura 7	Porcentaje de productos deteriorados, obsoletos y/o vencidos	26
Figura 8	Materiales para desarrollar los inventarios	27
Figura 9	Los colaboradores conocen sus funciones.....	28
Figura 10	Tamaño del almacén	29
Figura 11	Distribución de anaqueles.....	30
Figura 12	Costo de almacenamiento	31
Figura 13	Costo por unidad despachada.....	32
Figura 14	Procedimiento de recepción	33
Figura 15	Procedimiento de despacho	34
Figura 16	Procedimiento de No Conformidades	35
Figura 17	Procedimiento de inventario	36
Figura 18	Documentación recepcionada	37
Figura 19	Codificación de productos.....	38
Figura 20	Clasificación de códigos de productos.....	39
Figura 21	Procedimiento de compras	40
Figura 22	Registro de Órdenes de Compra.....	41
Figura 23	Documento de registro de pedidos adicionales a la orden de compra	42
Figura 24	Registro de No Conformidades	43
Figura 25	Los pedidos son entregados a tiempo	44
Figura 26	Pedidos entregados en su totalidad	45
Figura 27	Compra de unidad móvil	46
Figura 28	Cronograma de reparto de materiales	47
Figura 29	Unidad Móvil que se debe comprar.....	48

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo proponer un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L en el distrito de la matanza, Piura 2020; por lo cual se presenta esta investigación. Se empleó un diseño de investigación descriptivo no experimental, debido a que no hubo manipulación de las variables. Asimismo, las técnicas de recolección de datos empleados en la investigación estuvieron dirigidas a la población conformada por 5 colaboradores de la empresa, incluyendo cada uno de los procesos, documentos de la gestión de almacén, el proceso logístico y así también para la información cualitativa se realizó una entrevista al gerente general de la empresa. En relación a la encuesta al ser la unidad de análisis pequeña, se consideró que la muestra sea igual a la población, asimismo los instrumentos que se aplicaron fueron el cuestionario, guía de entrevista y de observación y como resultado identificamos que no se optimiza el espacio, sin embargo, hay un orden y limpieza, con respecto a las funciones de los trabajadores hemos identificado que algunas de ellas se duplican, por lo tanto se concluyó que la empresa requiere implementar un modelo de gestión de almacén que le ayude a mejorar cada uno de los eslabones del proceso logístico de la empresa, cabe mencionar que esto le ayudara significativamente a la empresa ser más competitiva.

Palabras claves: gestión de almacén, proceso logístico, optimización de recursos capacidad de almacén, procedimientos.

ABSTRACT

This research aims to propose a warehouse management model to guide the logistics process of the company Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L in the district of la matanza, Piura 2020; for which this investigation is presented. A non-experimental descriptive research design was used, since there was no manipulation of the variables. Likewise, the data collection techniques used in the research were aimed at the population made up of 5 employees of the company, including each of the processes, warehouse management documents, the logistics process and thus also for qualitative information. conducted an interview with the general manager of the company. In relation to the survey, as the unit of analysis is small, it was considered that the sample is equal to the population, also the instruments that were applied were the questionnaire, interview and observation guide and As a result we identified that the space is not optimized However, there is an order and cleanliness, regarding the functions of the workers we have identified that some of them are duplicated, therefore it was concluded that the company needs to implement a warehouse management model that helps it improve each one of the links in the logistics process of the company, It should be mentioned that this will significantly help the company to be more competitive.

Keywords: warehouse management, logistics process, resource optimization

Warehouse capacity, Procedures.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el entorno empresarial resulta ser cada vez más competitivo, y la globalización a manera de proceso económico, tecnológico, ambiental, político, social y empresarial ha originado un significativo aumento de competitividad.

En Europa más de una de cada cinco empresas planea utilizar tecnologías de localización y RFID para empaquetados, administración de inventario y selección, y a partir de la implementación de este sistema se evidencia que es el factor principal que impulsa los planes de crecimiento de los almacenes en las empresas (It Reseller Tech y Consulting, 2019). Por otro lado, en los países latinoamericanos, como Brasil se evidencia la automatización, logrando que los procesos logísticos sean más eficientes. Según la revista It Reseller Tech y Consulting (2019) para el año 2024, la modernización estará impulsada por soluciones móviles basadas en Android, sistemas de ubicación en tiempo real y sistemas de administración de almacenes.

Asimismo, Sanz (2002) menciona que las empresas multinacionales a nivel europeo, están tomando las medidas respectivas para optimizar cada eslabón del proceso logístico, como la externalización de etapas de la distribución, especialización de centros de producción y el desarrollo de las TIC para mejorar y gestionar la cadena logística.

Según Perú Retail (2020) la logística y la competitividad en América Latina son desafíos pendientes que tiene todo el continente, y el cual debe homologarse con los países europeos. La falta de desarrollo en la cadena logística hace deficiente su proceso, el cual influye en la poca productividad de las empresas, provocando altos costos en los procesos logísticos.

En el estudio realizado por Tuesta (2019) se menciona que las empresas peruanas utilizan drones para el control y la vigilancia de los procesos logísticos en los almacenes y emplean programas que les permite analizar las medidas del compartimiento de carga en cada camión aprovechando el espacio al máximo y asegurando el buen estado de los productos transportados. Cabe mencionar, que en el Perú la robótica y la automatización de los procesos es una tendencia,

manifestándose en la fabricación de racks para almacenes, asimismo ahora los productos poseen un chip con información para inventarios, cíclicos, etc.

Actualmente, la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L no posee una gestión de almacén lo suficientemente eficiente a causa de los siguientes problemas: no existe un control de la administración del almacén e inventarios, por esa razón no se puede optimizar los recursos, asimismo no cuenta con todos los procedimientos necesarios, por esta razón los operarios y administrativos realizan sus labores de forma empírica, corriendo el riesgo de enfrentar posibles problemas. Asimismo, la empresa no conoce la capacidad física del almacén, es por esa razón que tampoco cuenta con un Lay Out. Actualmente los productos no tienen una ubicación predeterminada en el anaquel generando desorden, teniendo como consecuencia el mayor tiempo en manipulación y entrega de productos.

Adicionalmente a lo anterior, los productos no se encuentran codificados porque la empresa aun no lo ha implementado, provocando que el personal no identifique rápidamente el producto solicitado por el cliente. Asimismo, presenta problemas con la recepción de productos por parte de los proveedores, provocando retrasos en algunas entregas a los clientes.

Es así, que el problema general de la presente investigación, se plantea de la siguiente forma: ¿Qué propuesta de modelo de gestión de almacén se requiere para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L en el distrito de la Matanza, Piura 2020?, y los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?; ¿Cuál es la capacidad del almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?; ¿Cuáles son los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?; ¿Cómo se codifican y se clasifican los códigos de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?; ¿De qué manera se realizan las compras en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?; ¿De qué manera se realiza el cumplimiento de la selección, empaque y embarque de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L? y ¿Cómo se transportan los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L al cliente?.

La justificación que motiva la investigación es práctica ya que surge de la necesidad de plantear una propuesta de un modelo de gestión de almacenes para orientar el proceso logístico en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L, para minimizar los problemas presentados por falta de aplicación de herramientas de gestión de inventarios, la implementación de procedimientos, la codificación y clasificación de los códigos de los productos; cumpliendo todas estas premisas permitirá brindar el servicio deseado, es decir, rápido, confiable, de calidad y sobre todo a un costo aceptable. Al realizar esta investigación se pretende analizar y diagnosticar información.

De otra parte, se pretende que este estudio sea un soporte y referencia para los investigadores que indagan sobre temas similares como la gestión de almacenes y el proceso logístico. Por otro lado, reconocer el valor que representa el almacén dentro de la empresa para resguardar, custodiar, controlar y distribuir cada uno de los productos hacia los clientes.

Por consiguiente, se formula el siguiente objetivo general, Proponer un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L en el distrito de la matanza, Piura 2020; y como objetivos específicos: Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L.; Determinar la capacidad del almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L.; Identificar los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L.; Reconocer la manera cómo se codifican y clasifican los códigos de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L.; Determinar la manera en que se realizan las compras en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L.; Identificar el cumplimiento de la selección, empaque y embarque de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L.; Reconocer la forma cómo se transportan los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L al cliente.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes de investigación internacional: Jiménez (2012), en su tesis titulada *Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero*, para obtener el título profesional en la Universidad Simón Bolívar, Caracas - Venezuela; cuyo objetivo general fue: desarrollar propuestas de mejora para un sistema de gestión de almacén que permita aumentar la satisfacción del cliente y mejorar los procesos de la empresa. El tipo de investigación que desarrolló fue descriptivo, donde la población estuvo constituida por la información recolectada como el promedio de artículos y facturas despachadas diariamente, número de SKU, número de artículos sin existencia, etc. En los resultados se encontró que existe un gran número de SKU que no presenta ningún tipo de movimiento y consume recursos, sus instalaciones y equipamientos tienen baja calidad y la escasez del control de variables asociadas al negocio. El estudio concluye que una de las propuestas como la aplicación de la metodología 5S permitirá asegurar el éxito de las mejoras propuestas e impulsará los principios de mejora continua y calidad, creando lugares de trabajo mejor organizados, ordenados y limpios de forma permanente.

Benavides y Celis (2012), en su tesis titulada *Mejoramiento de los procesos logísticos de ferretería La Casita*, para obtener el título profesional en la Universidad Industrial de Santander; cuyo objetivo general fue: mejorar los procesos logísticos para alcanzar mayores niveles de desempeño a nivel de servicio al cliente y eficiencia de las operaciones. El tipo de investigación que desarrolló fue descriptivo, donde la población estuvo constituida por la información recolectada como los inventarios de la empresa, estructura organizacional, políticas, 54 empleados, etc. En los resultados se encontró que el porcentaje de tiempo ocioso del monta carga es nulo debido a que la labor de recepción aún no ha finalizado en el tiempo establecido, impidiendo que este recurso colabore en el proceso de picking. El estudio concluye que mediante el estudio de 5's fue posible detectar la urgencia de acciones correctivas en estrategias enfocadas en el orden y la limpieza, definición de lugares fijos para el almacenamiento de artículos, eliminación de elementos innecesarios, etc.

Polania y Vargas (2013), en su tesis titulada *Sistema de gestión de almacén para S Y D Colombia*, para obtener el título profesional en la Universidad libre de Bogotá; cuyo objetivo general fue: desarrollar un sistema de gestión de almacenaje para S y D Colombia S.A, con el fin que se minimice los costos operacionales derivados en la recepción, almacenamiento y distribución de sus productos. El tipo de investigación que desarrolló fue descriptivo, donde la población estuvo constituida por 20 empleados, etc. En los resultados se encontró que la evaluación de metodologías aplicables a cada tipo de operación se realizó de manera detallada teniendo en cuenta que existen sistemas que mejoran y automatizan los procesos operativos de un almacén. El estudio concluye que, con la implementación del sistema de gestión de almacén, la empresa S y D Colombia S.A mejorará su funcionamiento en el proceso de recepción y alistamiento de pedidos, logrando ordenar los productos según ubicación y así se disminuyen los tiempos en despacho.

Dentro de los antecedentes de investigación nacional: León y Torre (2016), con su tesis titulada *Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para empresa de coberturas plásticas*; para obtener el título de magister de la Universidad Católica del Perú; cuyo objetivo general fue: analizar y mejorar los procesos del almacén e inventario para lo cual se propone el uso de diversas herramientas buscando una mejora continua en las operaciones, El tipo de investigación que desarrolló fue investigación descriptiva documental, la población corresponde los inventarios de la empresa. Entre sus resultados se encontró que la política de inventario es más óptima para la empresa permitiendo gestionar de manera óptima los inventarios, garantizando la disponibilidad de stock, asimismo mejoro la distribución del espacio de los productos y se priorizo los stocks de seguridad. El estudio concluye que la aplicación de política de reposición de inventario permitirá un ahorro anual.

Alarcón (2019), con su tesis titulada *Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en lima*; para obtener el título profesional de la Universidad San Ignacio de Loyola; cuyo objetivo general fue: reducir el tiempo de despacho, desarrollando una nueva gestión de almacenaje que mejore la distribución y organización presente en el almacén. El tipo de investigación que

desarrolló fue investigación descriptiva explicativa, la población está constituida por los empleados y operarios de la empresa. Entre sus resultados se logra mejorar la distribución y se reduce considerablemente el tiempo de despacho, traslado del operario, ubicación de los productos en los diferentes estantes y picking. El estudio concluye que el tiempo de despacho tiene relación con la adecuada distribución de productos, los cuales se identifican con facilidad logrando reducir el 80%.

Luna (2015), con su tesis titulada *Propuesta de un modelo de gestión de almacén aplicado a la empresa Santa Esperanza I Perú Hierro S.A.C*; para obtener el título profesional de la Universidad Católica de Santa María; cuyo objetivo general fue: diseñar un modelo de gestión para optimizar los procesos del almacén de materiales de la empresa que permita elevar el nivel de servicio prestado por la empresa. El tipo de investigación que desarrolló fue investigación documental, la población está constituida por el inventario de la empresa. Entre sus resultados se encontró que los últimos 3 meses tuvo un incremento en el nivel de servicio de 13.07 % con respecto a las mejoras implementadas. El estudio concluye que la propuesta generó un incremento significativo con respecto al nivel de servicio de la empresa en los meses establecidos para la investigación en relación a los meses anteriores.

Villegas (2015), con su tesis titulada *Modelo de mejora de la gestión de almacenes para elevar la calidad de servicio de la empresa minera del sur del país*; para obtener el título profesional de la Universidad Católica de Santa María; cuyo objetivo general fue: evaluar la situación actual de los almacenes para proponer un modelo de mejora para elevar la calidad de servicio en la empresa Southem Perú. El tipo de investigación que desarrolló fue investigación descriptiva, la población está constituida por 14 operarios del almacén minero y los datos históricos de la gestión de almacenes. Entre sus resultados se logró la optimización de la Gestión de almacenes en un 65.44%, percibiéndose la mejora en el nivel de servicio en 137%. El estudio concluye que las estrategias propuestas permitirán la optimización de 66% en relación al tiempo de recepción y 33% en el tiempo de despacho.

Dentro de los antecedentes de investigación local: Bernabel y Troncos (2019), con su tesis titulada *Plan de mejora utilizando las 5 "S" para orientar la*

efectividad operativa del almacén en la empresa Camposol SA. Piura, 2019; para obtener el título profesional de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo general fue: Determinar cómo un plan de mejora que utiliza las 5 “S” orienta la efectividad del almacén en la empresa Camposol de Piura. El tipo de investigación que desarrolló fue investigación descriptiva, la población corresponde a todos los trabajadores que pertenecen al área de Almacén de la empresa Camposol, cuyo número es de 21 personas. Entre sus resultados se encontró que la aplicación de la 5 “S”, ha logrado resultados importantes en los procesos de mejora continua, sobre todo por su sencillez y efectividad, logrando niveles de calidad óptimos, reduciendo tiempos y costos de operación. El estudio concluye que la implementación del plan de mejora que utiliza las 5 “S” conseguirá la mayor efectividad operativa en el almacén de la empresa Camposol S.A, lo que incrementará la competitividad de la empresa en este entorno global.

Tarrillo (2016), con su tesis titulada *Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el hotel Casa Andina Piura, año 2016*; para obtener el título profesional de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo general fue: Analizar la gestión de almacenes y la productividad en el hotel casa andina Piura 2016 y proponer un plan de mejora para el área. El tipo de investigación que desarrolló fue investigación descriptiva, la población corresponde a todos los colaboradores de la empresa Casa Andina, cuyo número es de 82 personas. Entre sus resultados se encontró que el proceso de recepción de productos no es la más adecuada porque los proveedores no envían la documentación completa generando confusión en el personal de recepción. El estudio concluye que el plan de mejora de productividad hará que la eficacia del almacén en el hotel Casa Andina sea de 67.3%, el cual cumple con más de la mitad de los pedidos.

Carrillo & Rivera (2019), con su tesis titulada *Propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la distribuidora del norte en la sede Piura*; para obtener el título profesional de la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo general fue: Elaborar una propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente en la distribuidora del Norte sede Piura. El tipo de investigación que

desarrolló fue investigación descriptiva, la población corresponde a todos los clientes atendidos, cuyo número es de 3764 personas. Entre sus resultados se encontró que el proceso logístico del área de distribución presenta problemas que se reflejan en el aprovisionamiento ocasionando quiebres de stock y retraso en ventas. El estudio concluye que el almacenamiento es el punto crítico, donde se originan pérdidas o mermas, siendo su principal problema la falta de buenas prácticas de almacenamiento, además generan pérdidas de tiempo al momento de efectuar los despachos.

A continuación, se presentarán teorías relacionadas a las variables de la presente investigación.

Para explicar la variable 1, Flamarique *et ál.* (2012) conceptualizan que la gestión de almacén consiste en la optimización de los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un almacén hasta el consumo de los materiales permitiendo controlar cada uno de los productos y ubicarlos adecuadamente para reducir al máximo las actividades de mantenimiento, el tiempo de dedicación y los errores. Asimismo, intenta establecer cómo y dónde almacenar los productos.

Según lo expresado por los autores citados, se entiende que la gestión de almacén es un proceso logístico donde se optimizan los recursos que permiten recepcionar, controlar, ubicar y maximizar la reducción de las actividades del mantenimiento de los productos.

Como primera dimensión se considera la optimización de recursos, que según INFAIMON S.L (2018) y Botella (2019) es llevar a cabo un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en una empresa, y esto es a través de la aplicación de un conjunto de técnicas. Cuando hablamos de optimización de recursos nos referimos que vamos a ahorrar algunos recursos. Asimismo, se procura disponer acciones de mejora en tareas identificadas, las cuales intervienen en la elaboración del servicio y/o producto que ofrece la empresa.

El primer indicador de la primera dimensión es el sistema ABC, que según Gómez *et ál.* (2013) mencionan que consiste en diferenciar los productos en un número limitado de clases y a la vez es una metodología de segmentación de

productos de acuerdo a parámetros establecidos como indicadores de costos, cantidad de movimiento, ventas, etc. Asimismo, esta clasificación busca controlar aquellos artículos que tienen un porcentaje de valor más significativo, teniendo como base el principio 80-20; el cual se realiza dividiendo los artículos en 3 categorías, las cuales se clasifican de la siguiente manera: Productos A: los productos que tienen mayor rotación se ubican cerca de la salida, y de esta forma reducimos el tiempo en el desplazamiento. Asimismo, la toma de inventario es mensual. Productos B: tienen poca rotación y se ubican un poco más lejos de la salida. Asimismo, la toma de inventarios es semestral. Productos C: tienen rotación mínima, es por ellos que se ubican un poco más lejos de la salida. La toma de inventario puede ser anual.

El segundo indicador es inventario, que según Escudero *et ál.* (2005) es un estado estimativo y detallado de los bienes que dispone en un momento determinado una compañía y las cantidades que adeuda, este es de carácter periódico, en el cual se registran todas las mercancías existentes, en valor y cantidades. Asimismo, se emplea para verificar la situación exacta de los bienes y mercancías analizando el estado en el que se encuentra, los cuales están almacenados y clasificados por familias. Así se concluye que el inventario es la pieza clave del sistema logístico.

Y como tercer indicador se tiene el Manual de Organización y Funciones, que según Villalba *et ál.* (2016) es un documento técnico y normativo que especifica las funciones de cada uno de los puestos de trabajo, permitiendo a los diferentes niveles jerárquicos adquirir conocimiento integral de la organización y cada una de las funciones generales y detalladas de los cargos.

Como segunda dimensión se considera la capacidad del almacén, que según López (2006) y Veritas (2011) es la cantidad del producto final, y a la vez se mide en un número de unidades de almacenamiento o carga. Asimismo, la decisión acerca de la capacidad del almacén es una decisión a largo plazo, porque un mínimo error puede conllevar al exceso de capacidad e ineficiencia de capacidad. También la capacidad necesaria va a depender del número de referencias distintas que se almacenan y el número de unidades que se va a mantener en stock.

Asimismo, existe una conexión de la capacidad con la variable tiempo, esto es lo que la diferencia del volumen de producción.

Como primer indicador de la segunda dimensión se tiene a la dimensión del almacén, que según Iglesias (2012) es el tamaño del almacén puede ser entre 2 y 3 veces más de lo que se necesita para el almacenaje, cabe mencionar que dependerá mucho de la altura del almacenaje. Asimismo, se entiende que la dimensión de un almacén es la capacidad cúbica del edificio (longitud, anchura y altura) (p.108).

El segundo indicador es el costo de unidad, que según Mora (2012) el costo de unidad se basa en relacionar el costo del almacenamiento y el número de unidades de los artículos almacenados en un determinado periodo, su objetivo es controlar el valor unitario del costo por almacenamiento contratado o propio. El impacto de este KPI es para comparar el costo por unidad almacenada y así tomar decisiones con respecto a la subcontratación del servicio del almacén, determinando si este es más rentable que tener uno propio (p.43).

Por otra parte, como tercera dimensión de la variable independiente se considera el procedimiento, contextualizada por Gutiérrez *et ál.* (1996) un procedimiento es una guía minuciosamente detallada, ordenada, narrativa y secuencial, cuya redacción debe ser precisa y clara. Aquí se describe como los trabajadores deben realizar un trabajo explicando en que consiste, cómo, cuándo, dónde, con qué, cuánto tiempo se realiza y quien será el responsable que llevará a cabo esas actividades. También los procedimientos deben estar escritos para garantizar la correcta realización de una función.

Dentro de la dimensión se tiene como primer indicador la documentación sin problemas, que según Mora (2012) consiste en el número y porcentaje de facturas y guías con error por parte del proveedor, cuyo objetivo primordial es controlar la exactitud de la información en los documentos recepcionados.

Como segundo indicador se tiene la exactitud de registro de inventario, que según Mora (2012) se determina midiendo el número de referencias que presentan descuadres con respecto al inventario lógico cuando se realiza el inventario físico,

cuyo objetivo primordial es controlar la confiabilidad de la mercancía que se encuentra almacenada.

Asimismo, como cuarta dimensión tenemos a la codificación y clasificación de códigos, que según Brenes (2015) y Escudero (2005) la codificación es un conjunto de números y letras o de números que se asigna a cada artículo para su respectiva identificación facilitando la trazabilidad. La cual es significativa porque proporciona información sobre el producto, y los dígitos hacen referencia a las características, familia o procedencia.

Del mismo modo, la codificación de artículos según Gómez (2013) deberá estar en relación con lo que se ha determinado, lo cual nos debe ayudar a describir y localizar los artículos dentro del almacén. Esta codificación es independiente de la asignada por el Plan General de Contabilidad.

También las familias según Iglesias (2012) son una herramienta que agrupa los artículos y/o productos por similitud de características, bien intrínsecas a los artículos, o por factores físicos. Al utilizar esta herramienta, contaremos con distintas clasificaciones de artículos, y se distribuirá en zonas específicas para cada una de ellas

Para explicar la variable dependiente, el autor Bastos (2007) comenta que en el proceso logístico se planifica, implementa y controla eficientemente los productos y/o mercancías. Asimismo, procura incrementar la calidad de los productos, competitividad de la empresa y mejorar la utilidad, rentabilidad y los diferentes factores que intervienen, con el fin de mejorar desde el punto de inicio hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer al consumidor.

Asimismo, Zona logística (2017) menciona que el proceso logístico está compuesto por una secuencia de actividades que desarrollan y unen de manera eficiente, teniendo como resultado un servicio o producto con niveles óptimos, entregado al consumidor en el tiempo y lugar establecido.

Según Gómez (2013) para conocer sobre el proceso logístico es necesario identificar las teorías relacionadas a sus tres dimensiones; primero compras, que es la encargada del proceso de adquisición de insumos productos y/o materiales,

en la cantidad necesaria, con la calidad adecuada y a un precio justo, llevados a la empresa en el momento requerido.

Asimismo, Hernandez (2008) afirma que las compras garantizan el buen funcionamiento del subsistema de aprovisionamiento.

Como primer indicador se tiene la calidad de pedidos generados, según Mora (2012) es el número y porcentaje de los pedidos generados sin retraso, o sin necesidad de información adicional, donde cuyo objetivo es controlar la calidad de los pedidos generados.

El segundo indicador según Mora (2012) son las entregas perfectamente recibidas, las cuales son el número y porcentaje de productos y pedidos, los cuales no cumplan las especificaciones de calidad y servicio requerido, con desglose por proveedor; asimismo, el objetivo es controlar la calidad de los productos y/o materiales recepcionados y la puntualidad de las entregas.

Como segunda dimensión se considera el servicio al cliente, contextualizada por Hernández (2008) que es la agrupación de actividades comprometidas con el objetivo de que el consumidor consiga los productos que requiere, en el momento más oportuno, calidad requerida y en el lugar más adecuado.

Como primer indicador de la segunda dimensión se tiene los pedidos entregados a tiempo, que según Mora (2012) mide el nivel de cumplimiento de la empresa para realizar la entrega de los pedidos en el período de tiempo pactado con el consumidor, el objetivo es controlar el nivel de cumplimiento de las entregas de los pedidos a tiempo.

Y como segundo indicador según (Mora , 2012) se tiene los pedidos entregados completos, los cuales consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de los productos y/o materiales a los consumidores en cuanto a los pedidos enviados en un periodo específico, teniendo como objetivo principal controlar la eficacia de los despachos entregados completos a los clientes.

Por otra parte, como tercera dimensión de la variable dependiente se considera al transporte, contextualizada por López R (2006) y Gómez, (2013) mencionan que el transporte es la agrupación de todas las actividades vinculadas

con la necesidad de ubicar los productos en el lugar destinado, ya sea de los proveedores hacia la empresa, y de ella a los consumidores. Asimismo, no solo incluye el transporte de mercadería, si no también otras funciones como la carga y descarga o el orden de la misma. También es de mucha importancia, porque va a depender del transporte, que la mercadería llegue en el tiempo pactado y en las condiciones establecidas que exige el cliente y de esta manera se logra aumentar la competitividad.

Dentro de la dimensión se tiene como primer indicador al costo operativo por conductor, que según Mora (2012) consiste en conocer el costo operativo por cada conductor dentro de la empresa, cuyo objetivo es inspeccionar la contribución de los conductores con respecto a los gastos del transporte.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación según su naturaleza fue aplicada porque considera a una realidad específica y a partir de ella fue transformada para dar solución a un problema (Carrasco, 2013).

Asimismo, se detalla que dicha investigación fue de enfoque mixto, tal cual afirman Hernández *et al.* (2014) donde menciona que la integración sistemática de ambos métodos cuantitativa y cualitativa en una sola investigación con el propósito de obtener una “fotografía” más exacta del problema a estudiar, asimismo, ambas pueden conservar sus procedimientos y estructuras.

De otra parte, tuvo un diseño no experimental porque los datos no fueron manipulados y fueron tomados en su estado natural. El estudio es considerado de corte transeccional, porque los datos fueron recolectados en un único momento (Hernández y Mendoza, 2018)

La investigación comprende un nivel descriptivo porque se analizaron y describieron las situaciones existentes en su estado natural sin la intervención de la investigadora. Según el propósito la investigación fue descriptiva propositiva porque se planteó una propuesta de gestión de almacén para optimizar los procesos logísticos en la empresa que dé solución a los problemas hallados (Carrasco, 2013).

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables que se trabajaran con respecto a nuestra investigación son las siguientes:

Variable 1: Gestión de almacén

Flamarique *et ál.* (2012) conceptualizan que la gestión de almacén consiste en la optimización de los procesos de recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un almacén hasta el consumo de los materiales permitiendo controlar cada uno de los productos y ubicarlos adecuadamente

para reducir al máximo las actividades de mantenimiento, el tiempo de dedicación y los errores. Asimismo, intenta establecer cómo y dónde almacenar los productos.

Variable 2: Proceso Logístico

El autor Bastos (2007) comenta que en el proceso logístico se planifica, implementa y controla eficientemente los productos y/o mercancías. Asimismo, procura incrementar la calidad de los productos, competitividad de la empresa y mejorar la utilidad, rentabilidad y los diferentes factores que intervienen, con el fin de mejorar desde el punto de inicio hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer al consumidor.

3.3. Población, muestra y muestro

3.3.1. Población

Hernandez *et ál.* (2014) comenta que la población es el conjunto de todos los casos de la investigación, que concuerdan con una serie de requisitos y especificaciones. Asimismo, esta se debe situar por sus características tiempo, contenido y lugar. Por ello la investigación, propuesta de un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L., se consideró como población a los 5 colaboradores de la empresa incluyendo cada uno de los procesos y documentos de la gestión de almacén y el proceso logístico.

3.3.2. Muestra

Hernandez *et ál.* (2014) manifiestan que la muestra es un subgrupo de la población de la investigación, donde se recolectarán datos, los cuales deben delimitarse y definirse con claridad y precisión, asimismo esta debe ser característica de la población; por la tanto, en la investigación, al ser la unidad de análisis pequeña, se consideró que la muestra sea igual a la población incluyendo cada

uno de los procesos y documentos de la gestión de almacén y el proceso logístico.

Tabla 1

Colaboradores de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

CARGO	CANTIDAD
Gerente General	1
Colaboradores	3
Conductor	1
TOTAL	5

Elaboración propia

3.3.3. Unidad de análisis

Se trabajó con dos unidades de análisis: el personal de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L. y los documentos propios de la gestión del almacén que se analizarán.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Como menciona Caballero (2013) las técnicas de recolección son muy útiles dentro de la investigación, estos permiten recabar información a través de los instrumentos, los cuales pueden ser estructurados o no estructurados. En el proyecto se utilizó la encuesta, la entrevista y guía de la observación y así se obtuvo información brindada por colaboradores y gerente de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L.

López y Fachelli (2015), menciona que la encuesta es una técnica de recojo de datos que nos permite conseguir información objetiva de cada una de las variables, esta se realiza a través del cuestionario y se puede aplicar de diferentes maneras, a través de un correo, personalmente o por teléfono.

Según Ñaupas *et al.* (2014), menciona que la entrevista es una forma de conversación formal entre el investigador y el investigado, la cual consiste en realizar preguntas en forma verbal, cuyo objetivo principal es obtener información o respuestas y así comprobar la hipótesis del trabajo.

Asimismo, otra técnica a trabajar será la guía de observación, que de acuerdo Bernal (2010), la guía de observación nos permite obtener información confiable y directa, el cual tiene que realizarse mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado. Esta técnica cada día cobra mayor credibilidad.

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos que fueron utilizados son el cuestionario, el mismo que será elaborado a partir de los indicadores de las dimensiones: optimización de recursos, capacidad de almacén, procedimientos, codificación y clasificación de códigos, compras, servicio al cliente y transporte, los cuales corresponden a las variables Gestión de almacén y proceso logístico. Asimismo; se aplicó la encuesta a los empleados de la empresa, con el fin de recolectar datos e información a través del cuestionario.

La guía de observación tuvo valoraciones de cumplimiento (si y/o no) en relación a los productos que están en existencia en el almacén de la empresa.

Finalmente, la guía de entrevista ayudó a recolectar información de primera mano, ya que se aplicó la entrevista al gerente de la empresa.

3.5. Procedimientos

El cuestionario fue aplicado a los colaboradores con el cargo de colaborador y conductor, este se aplicó en una fecha pactada según lo coordinado con el gerente, para evitar contratiempos en los colaboradores y el conductor, y así ellos pudieron tener el tiempo necesario y comodidad para que la técnica sea aplicada de manera

efectiva. La guía de observación fue aplicada en el almacén para observar cómo se encuentra dicho problema, esto fue previamente coordinado con el gerente. Asimismo, la guía de entrevista se aplicó al gerente de dicha empresa, en un lapso de 40 minutos en una fecha previamente pactada con el entrevistado, que con sus conocimientos y experiencia ayudó a que esta investigación cuente con información muy relevante, detallada y concisa y así tener una perspectiva diferente acerca de las variables a investigar.

3.6. Método de análisis de datos

La información fue obtenida a través de las técnicas aplicadas a los 5 colaboradores; esta se analizó dependiendo del instrumento utilizado; es así que para los resultados cuantitativos se usó Excel o software SPSS versión 25, que nos permitió obtener resultados precisos, estadísticos y muy relevantes para su posterior interpretación; asimismo, para la información cualitativa aplicada al gerente de la empresa, se empleó de manera literal para interpretar el significado de la respuesta en el contexto de los objetivos de investigación.

Ñaupas *et al.* (2014), contextualizan que la herramienta de software SPSS es un paquete estadístico computacional, donde se ingresa y se analiza la información cuantitativamente recolectada de los instrumentos aplicada a una muestra establecida. Este sistema nos va a permitir tomar las mejores decisiones, gracias a su excelente efectividad para analizar la información.

3.7. Aspectos éticos

La ética en la investigación, es el elemento más importante en relación a la transparencia y confiabilidad de la información y/o datos obtenidos por parte de los participantes de la investigación, prevaleciendo así nuestros valores como personas y/o profesionales.

Es por ello que González (2002) menciona que la ética es filosofía práctica, donde el objetivo no es necesariamente resolver los conflictos, pero sí plantearlos. Asimismo, se busca demostrar que la información recolectada sea veraz y concisa. Entre los principios éticos que consideramos, es el consentimiento por parte del participante del estudio y la confiabilidad de que la información brindada será limitada por ambas partes; así mismo se manejó con total privacidad y discreción, en el escenario de que el investigado brinde información valiosa para la empresa; estos fueron plasmados en documentos, los cuales están en el presente proyecto en el capítulo de anexos.

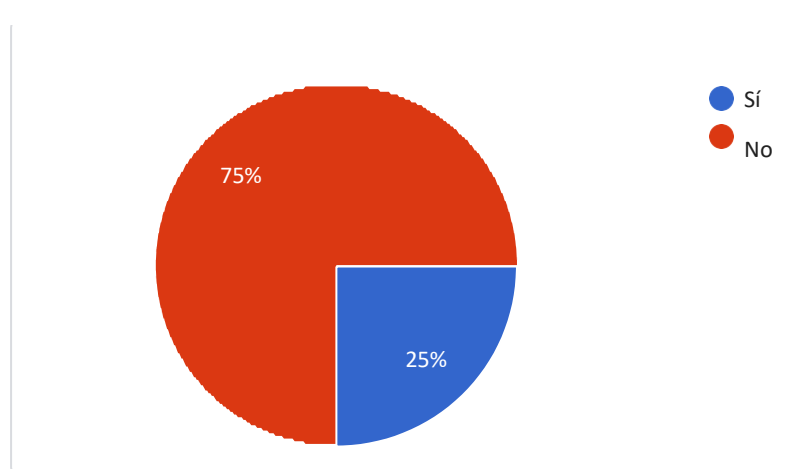
IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

4.1.1. Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 1

Conocimiento acerca de la clasificación ABC

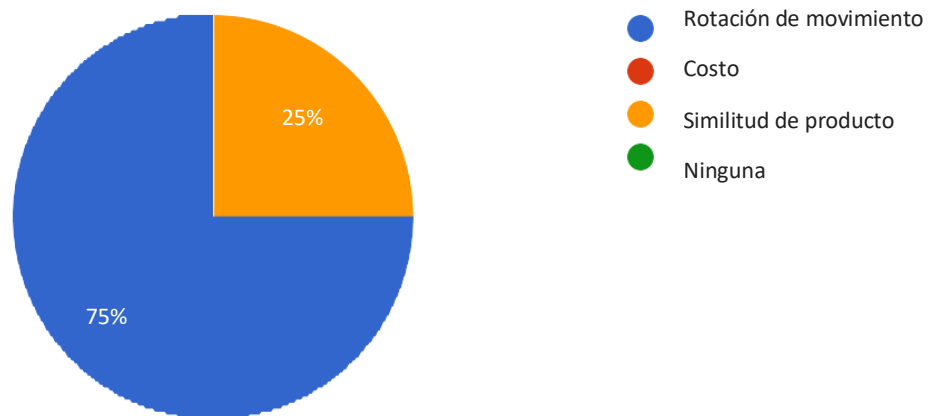


Fuente: cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 1, muestra que un 75% de las personas encuestadas no tienen conocimiento acerca de la clasificación ABC; asimismo el 25% si tiene conocimiento. Según los resultados la mayor parte del personal no tienen conocimiento acerca del termino clasificación ABC, por ende, el personal realiza sus labores de forma empírica.

4.1.2. Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 2
Clasificación de productos

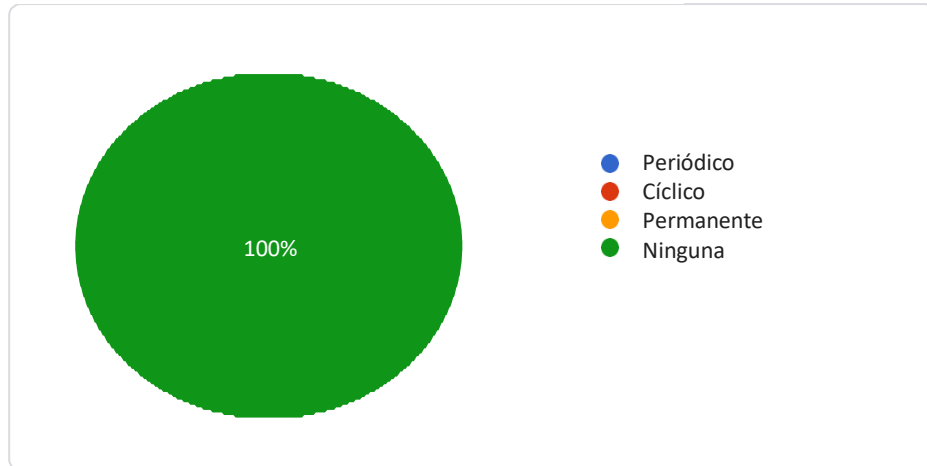


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 2, muestra que un 75% de las personas encuestadas afirman que los productos se encuentran clasificados por rotación de movimiento; asimismo el 25% afirma que por similitud de producto. Según los resultados los productos se encuentran clasificados por rotación de movimiento y similitud de producto.

4.1.3. Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 3.
Tipo de Inventario

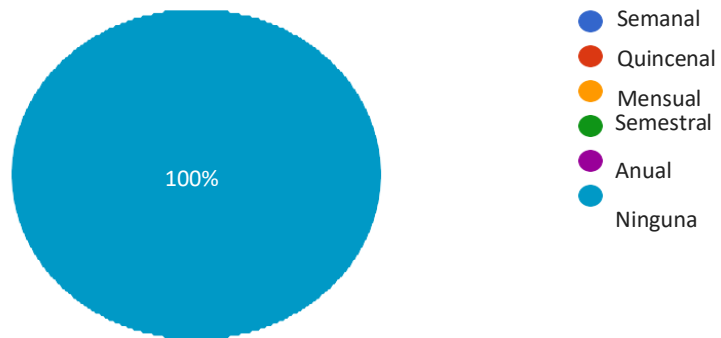


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 3, muestra que el 100% de todas las personas encuestadas, afirman que no se realizan inventarios dentro del almacén. Por lo tanto, no existe un control adecuado de los productos que posee la empresa.

4.1.4. Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 4
Frecuencia de Inventario

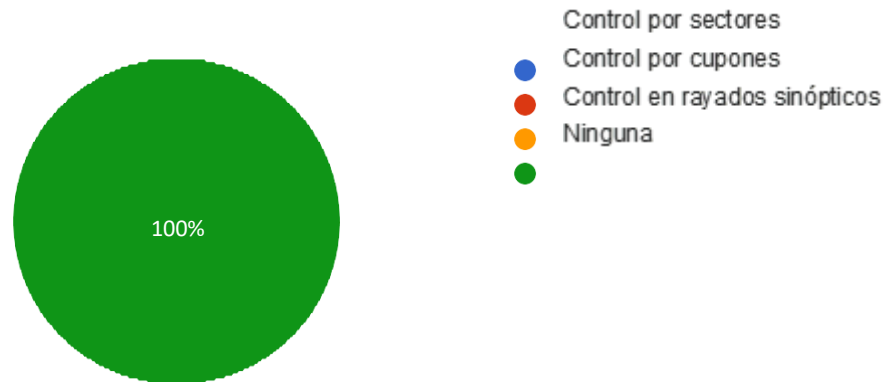


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 4, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que no existe ninguna frecuencia porque no se realizan inventarios. Podemos identificar que uno de los problemas del almacén es la falta de control de sus productos.

4.1.5. Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 5
Método para realizar inventario



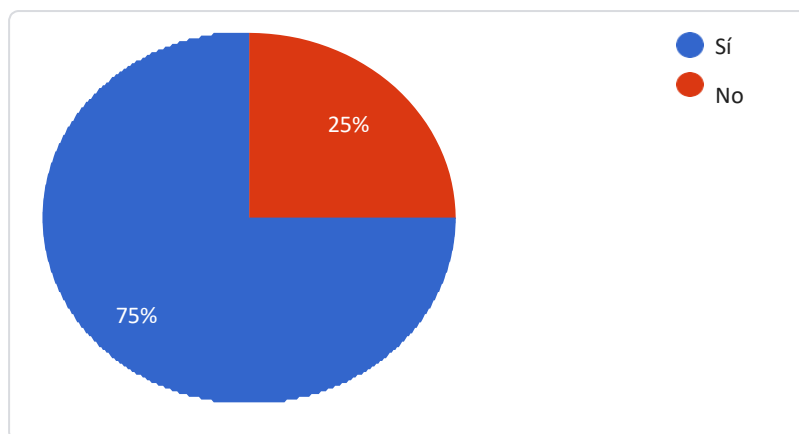
Fuente: cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 5, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que no se aplica ningún método de inventario. Teniendo como primera deficiencia el control de los productos y/o materiales.

4.1.6. Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 6

Control de productos deteriorados, obsoletos y/o vencidos



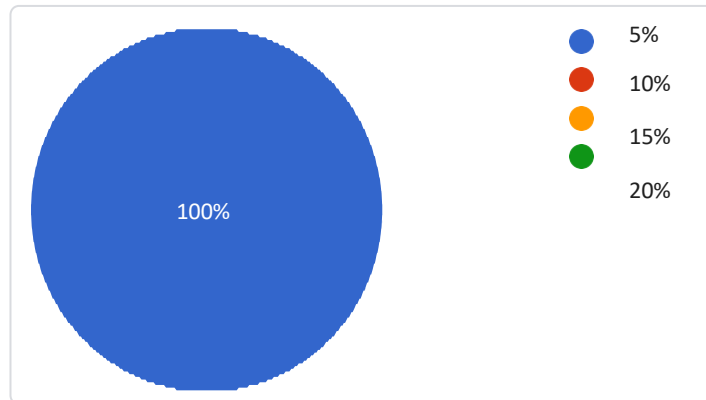
Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 6, muestra que un 75% de las personas encuestadas afirman que existe un control de productos deteriorados, obsoletos y/o vencidos; asimismo el 25% afirma que no existe dicho control. Según los resultados podemos darnos cuenta de que existe un control, pero este no tiene una frecuencia constante por la cual no es muy considerado para algunos encuestados.

4.1.7. Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 7

Porcentaje de productos deteriorados, obsoletos y/o vencidos



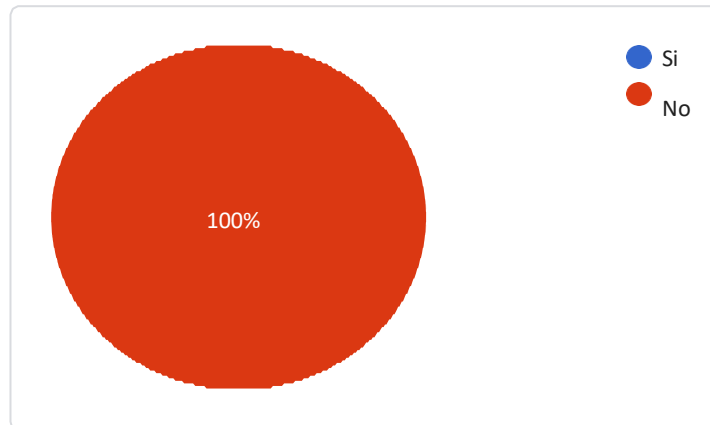
Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 7, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que existe un 5% de productos deteriorados, obsoletos y/o vencidos; esto es causado por la falta de control en los productos.

4.1.8. Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 8

Materiales para desarrollar los inventarios



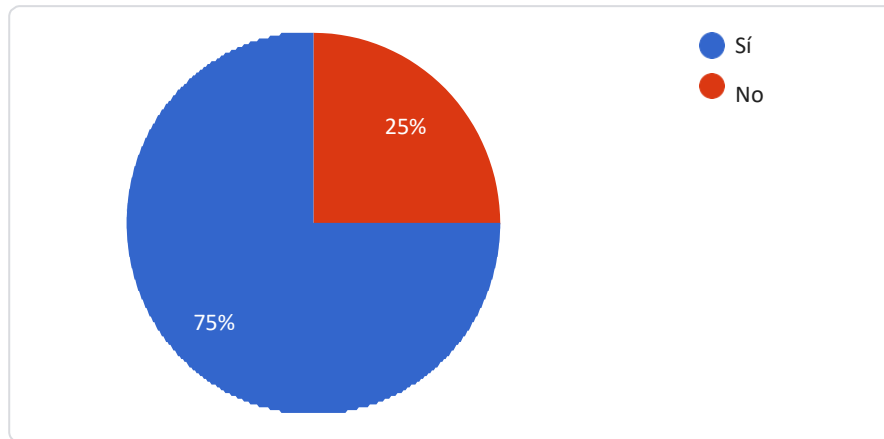
Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 8, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que la empresa no brinda los materiales necesarios para desarrollar los inventarios; esto es porque en la empresa no se aplica ningún inventario.

4.1.9. Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 9

Los colaboradores conocen sus funciones

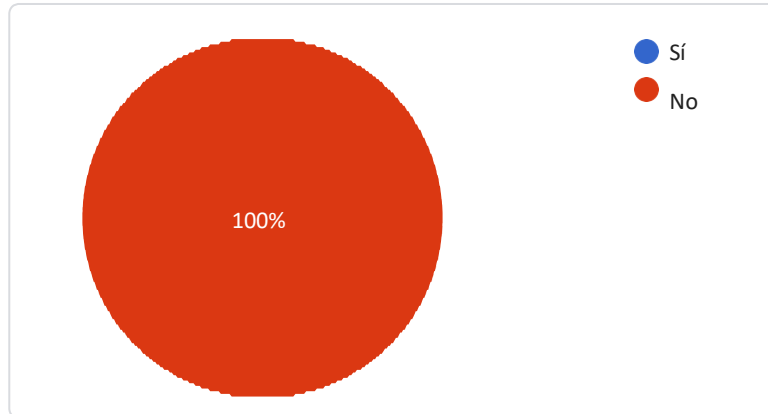


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 9, muestra que un 75% de las personas encuestadas afirman que si conocen sus funciones; asimismo el 25% afirma que no. Según los resultados algunos trabajadores sí conocen sus funciones y otros no; esto es porque el gerente les menciona sus funciones en un comienzo, pero no le detalla en un documento cuáles son sus funciones; causando confusión, labores no bien realizadas y duplicidad de funciones.

4.1.10. Determinar la capacidad del almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 10
Tamaño del almacén

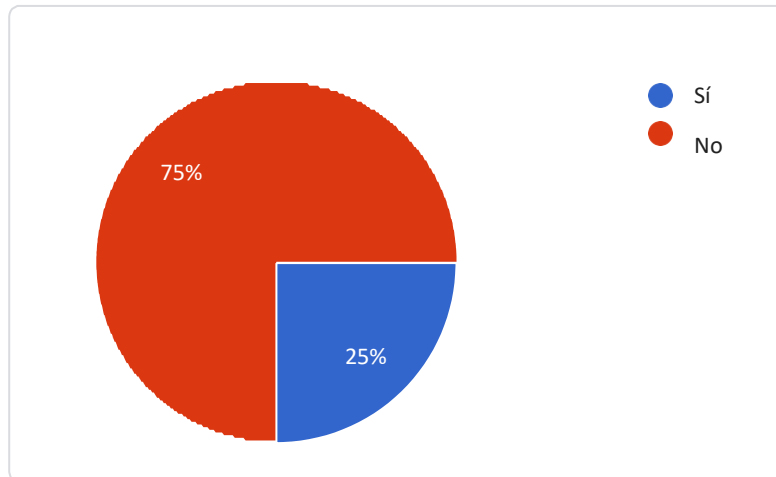


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 10, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que el tamaño del almacén de la empresa no es el adecuado ni suficiente; esto es porque en la empresa ha crecido tanto en los últimos años, que el espacio del almacén ya no es suficiente para poder almacenar nuevos productos.

4.1.11. Determinar la capacidad del almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 11
Distribución de anaqueles

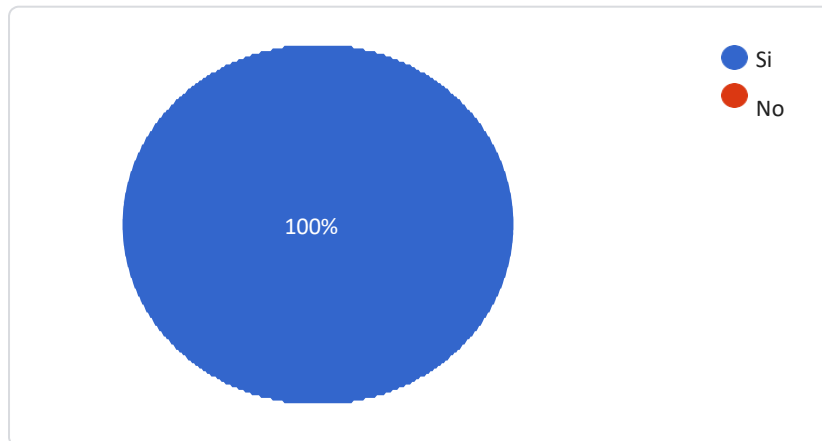


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 11, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que según el espacio del almacén la distribución de anaqueles es adecuada.

4.1.12. Determinar la capacidad del almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 12
Costo de almacenamiento

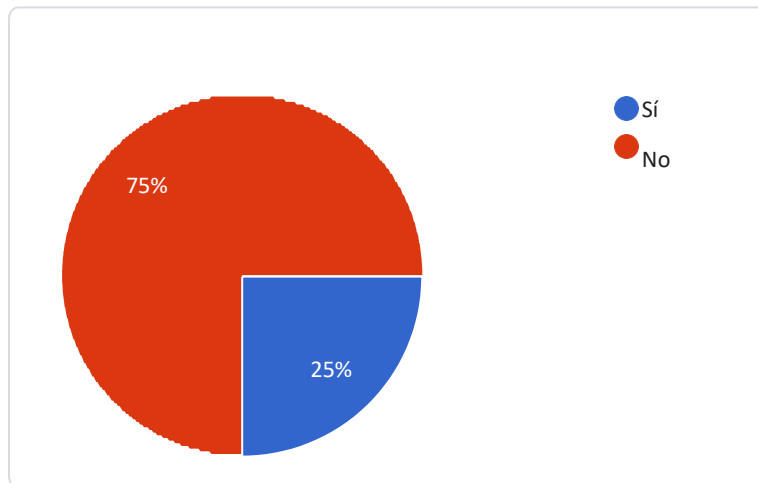


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 12, muestra que un 75% de las personas encuestadas no conocen el costo de almacenamiento de los productos. Asimismo; el 25% de las personas encuestadas afirman que sí. Según los resultados gran parte de los encuestados desconocen este indicador.

4.1.13. Determinar la capacidad del almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 13
Costo por unidad despachada

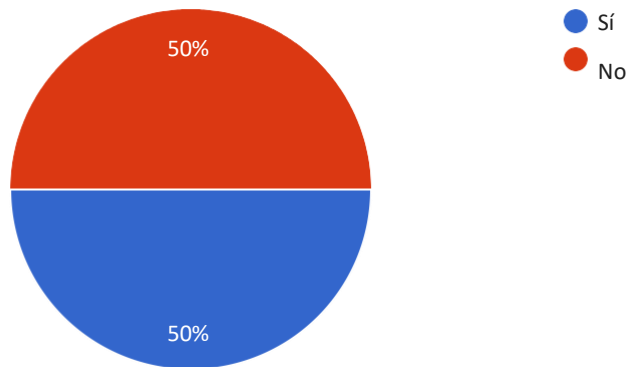


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 13, muestra que un 75% de las personas encuestadas no conocen el costo por unidad despachada. Asimismo; el 25% de las personas encuestadas afirman que sí. Según los resultados gran parte de los encuestados desconocen este indicador.

4.1.14. Identificar los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 14
Procedimiento de recepción

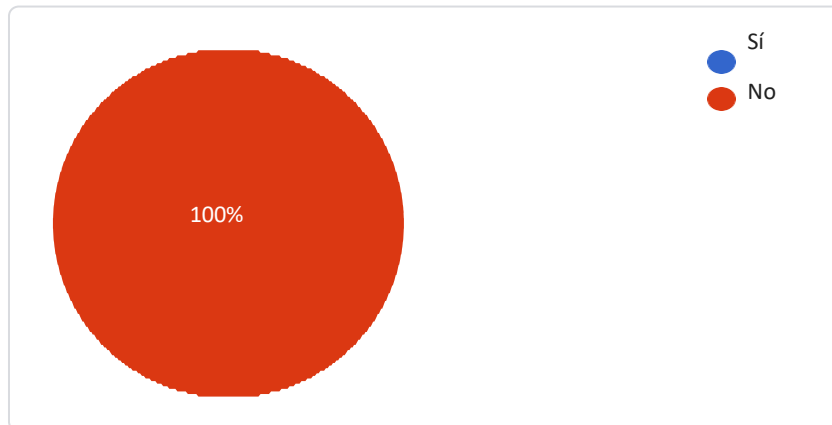


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 14, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que la empresa no tiene establecido un procedimiento de recepción.

4.1.15. Identificar los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 15
Procedimiento de despacho

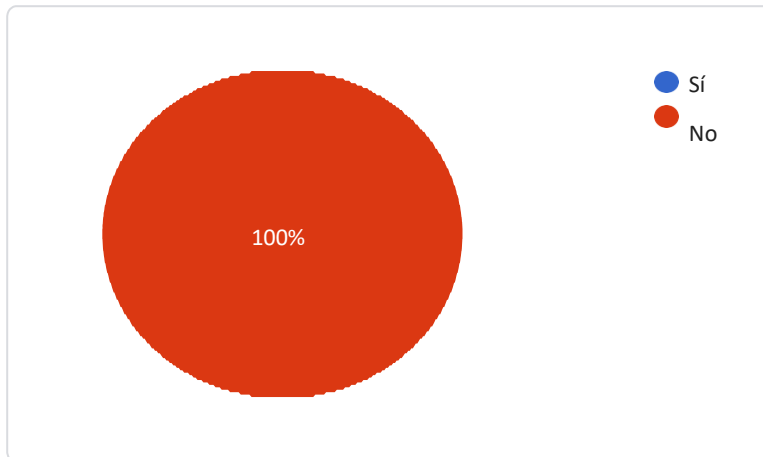


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 15, muestra que un 50% de las personas encuestadas responde que si hay un procedimiento y el otro 50% responde que no. Según el resultado observamos que no hay un procedimiento, pero si algunas pautas de cómo se debe realizar el despacho.

4.1.16. Identificar los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 16
Procedimiento de No Conformidades

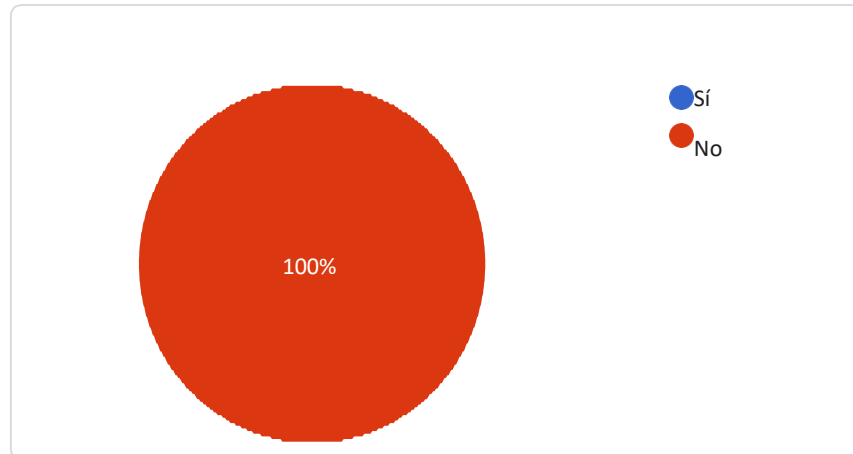


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 16, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que no existe procedimiento de No Conformidades. Según los resultados podemos ver que la empresa aún no ha implementado este procedimiento.

4.1.17. Identificar los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 17
Procedimiento de inventario

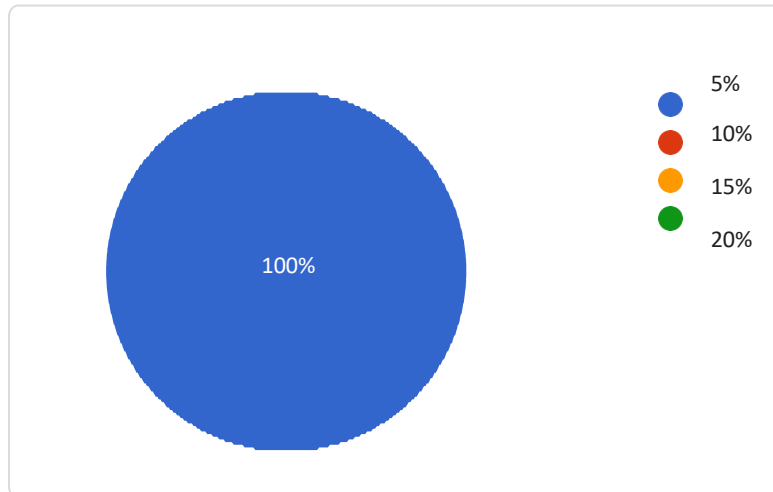


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 17, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que no existe procedimiento de inventarios. Según los resultados podemos ver que la empresa aún no ha implementado este procedimiento.

4.1.18. Identificar los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 18
Documentación recepcionada

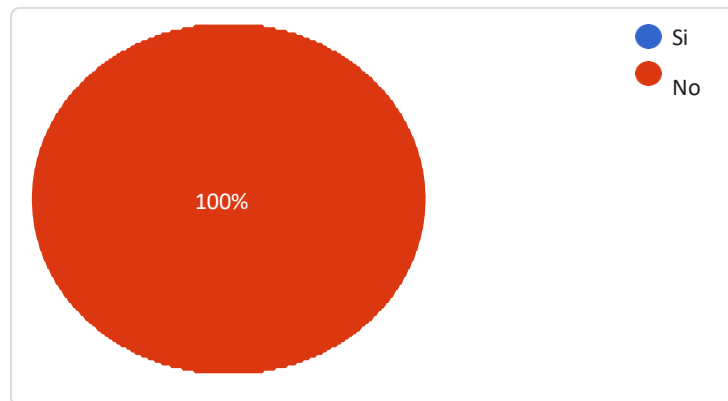


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 18, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que existe un 5% de documentación recepcionada que llega con problemas.

4.1.19. Reconocer la manera cómo se codifican y clasifican los códigos de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo

Figura 19
Codificación de productos



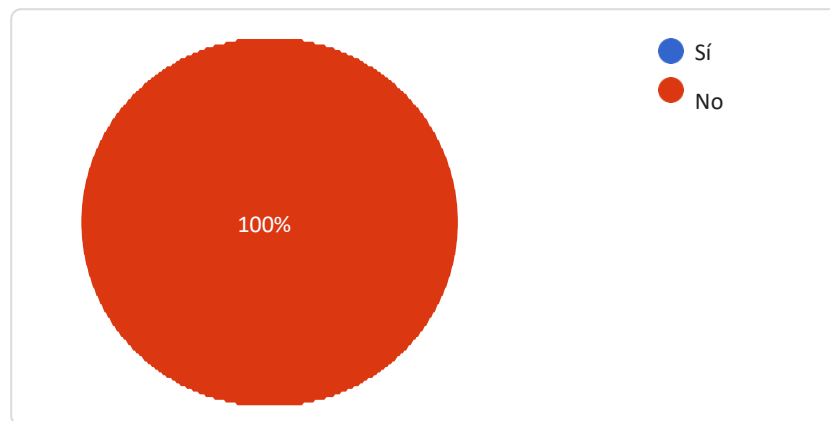
Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 19, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que no existe la codificación de productos, siendo uno de los problemas principales del almacén.

4.1.20. Reconocer la manera cómo se codifican y clasifican los códigos de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo

Figura 20

Clasificación de códigos de productos

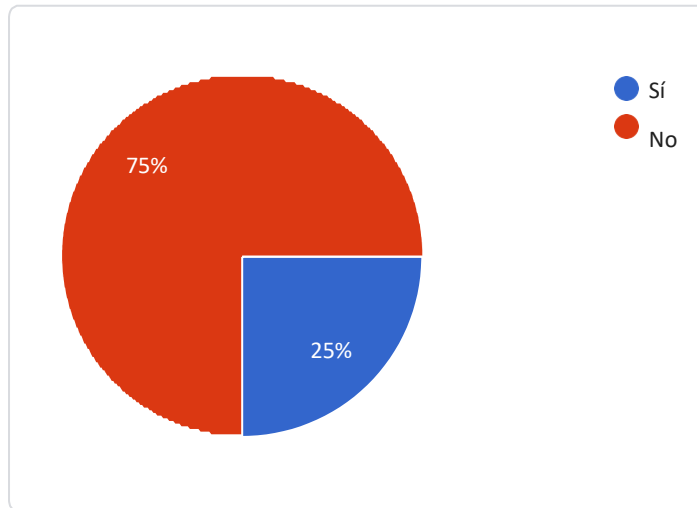


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 20, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que no existe la clasificación de los códigos de productos, siendo otro problema del almacén.

4.1.21. Determinar la manera en que se realizan las compras en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 21
Procedimiento de compras

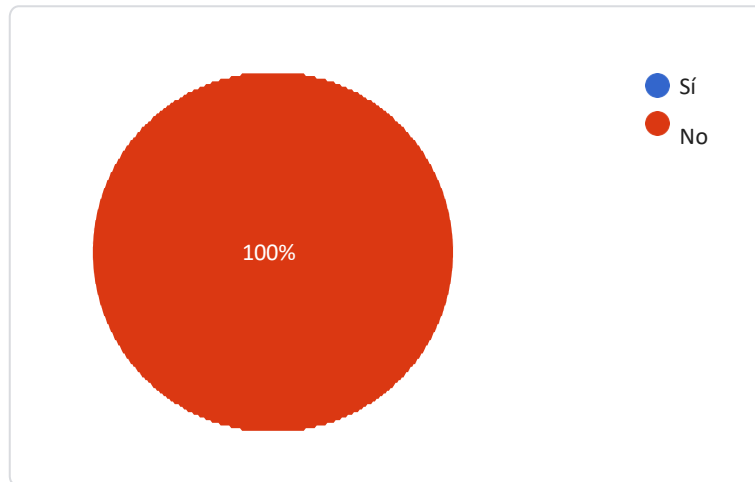


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 21, muestra que un 75% de las personas encuestadas afirman que no existe un procedimiento de compras. Asimismo; el 25% de las personas encuestadas afirman que sí existe. Según el resultado observamos que no hay un procedimiento, pero si algunas pautas de cómo se debe realizar las compras.

4.1.22. Determinar la manera en que se realizan las compras en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 22
Registro de Órdenes de Compra



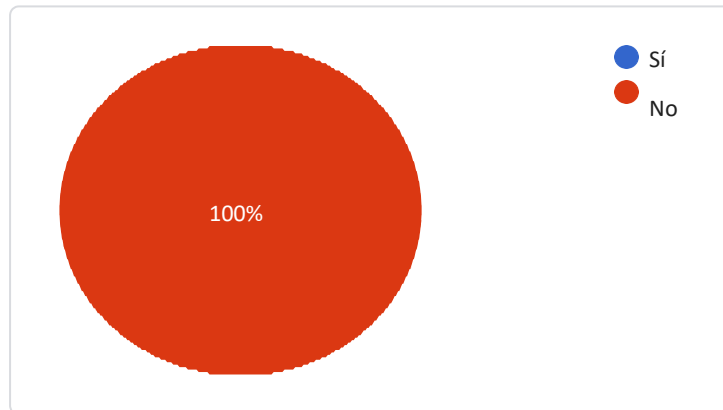
Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 22, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que no existe una base de datos donde se registre las órdenes de compra que realiza la empresa.

4.1.23. Determinar la manera en que se realizan las compras en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 23

Documento de registro de pedidos adicionales a la orden de compra

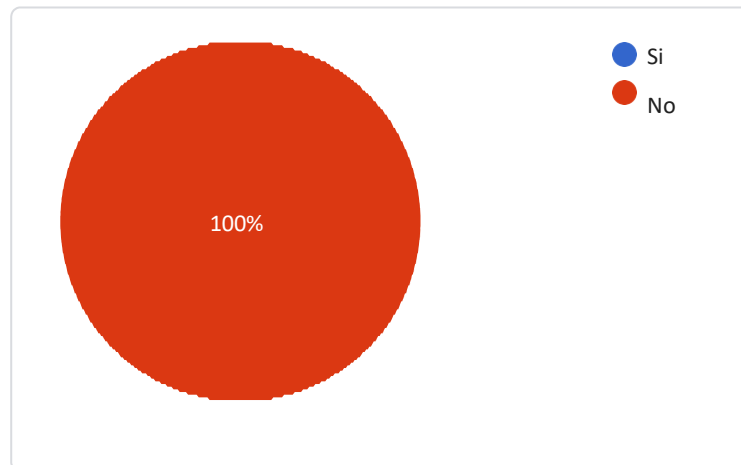


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 23, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que no existe ningún documento donde se registren los pedidos fuera de la orden de compra realizada.

4.1.24. Determinar la manera en que se realizan las compras en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 24
Registro de No Conformidades



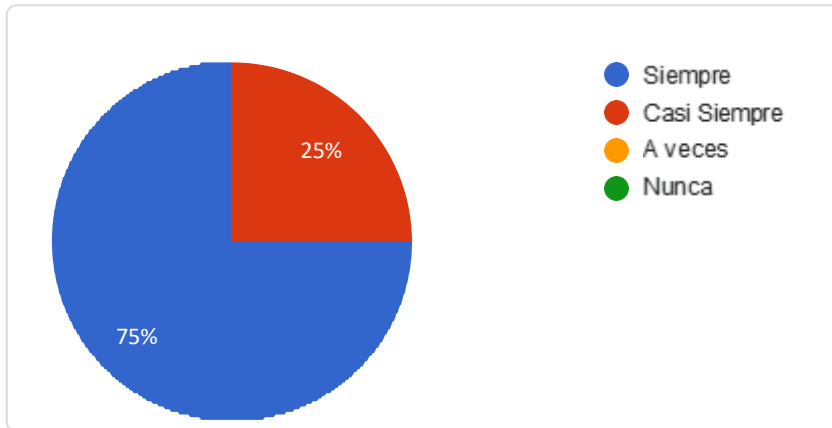
Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 24, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que no existe un registro de las no conformidades en relación a las especificaciones técnicas, calidad y diferencia de cantidades.

4.1.25. Identificar el cumplimiento de la selección, empaque y embarque de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 25

Los pedidos son entregados a tiempo



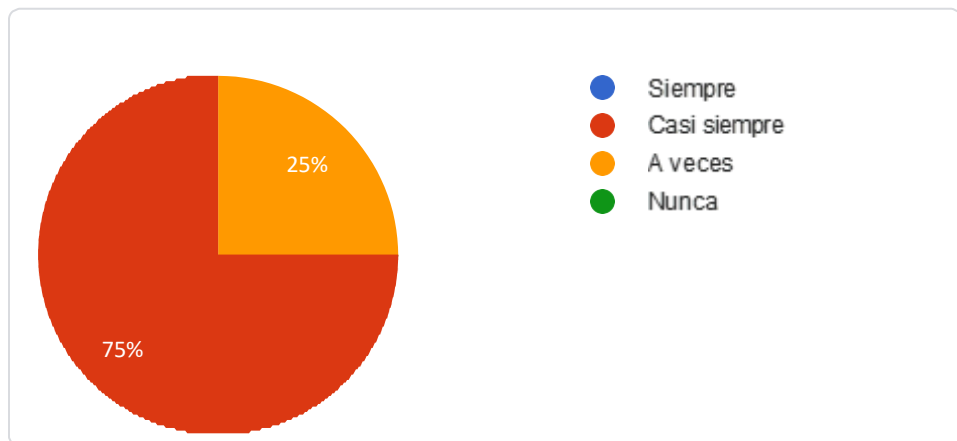
Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 25, muestra que un 75% de las personas encuestadas afirman que los pedidos casi siempre son entregados a tiempo. Asimismo; el 25% de las personas encuestadas afirman que a veces. Según el resultado observamos que la mayor parte de los pedidos son entregados a tiempo.

4.1.26. Identificar el cumplimiento de la selección, empaque y embarque de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L

Figura 26

Pedidos entregados en su totalidad

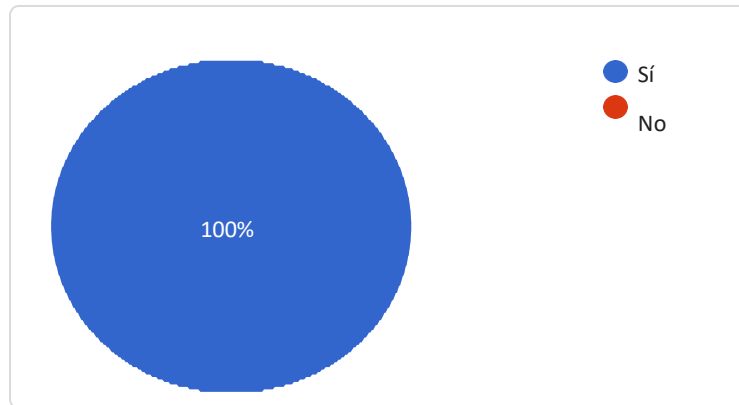


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 26, muestra que un 75% de las personas encuestadas afirman que los pedidos siempre son entregados en su totalidad. Asimismo; el 25% de las personas encuestadas afirman que casi siempre. Según el resultado observamos que los pedidos en la mayoría de veces son entregados en su totalidad.

4.1.27. Reconocer la forma cómo se transportan los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo

Figura 27
Compra de unidad móvil



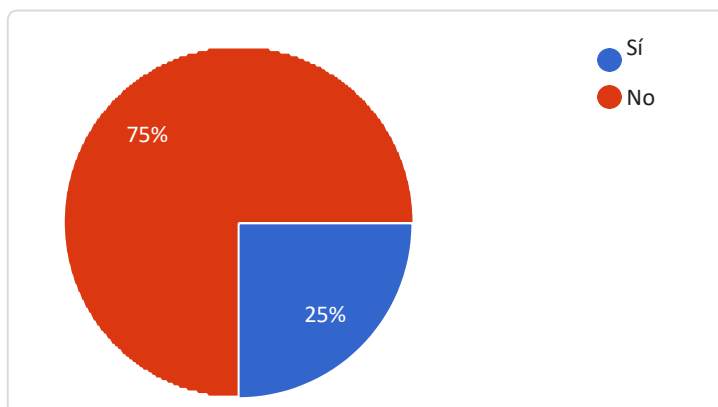
Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 27, muestra que el 100% de las personas encuestadas afirman que si se debe de comprar una unidad móvil para transportar materiales y/o productos.

4.1.28. Reconocer la forma cómo se transportan los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo

Figura 28

Cronograma de reparto de materiales

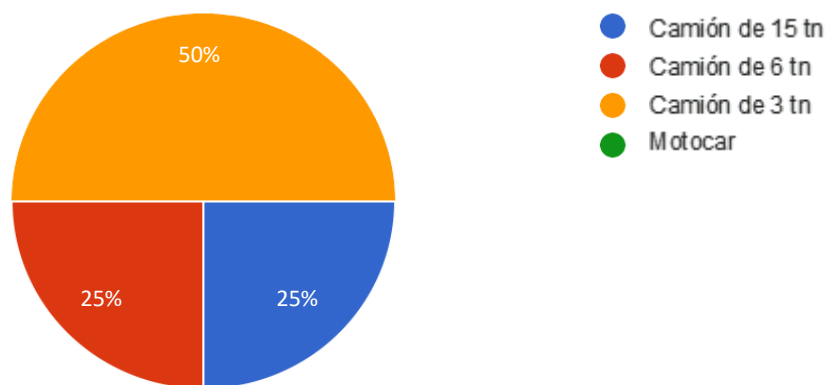


Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 28, muestra que un 75% de las personas encuestadas afirman que no se elabora un cronograma para repartir materiales y/o productos. Asimismo; el 25% de las personas encuestadas afirman que sí se realiza un cronograma. Según el resultado observamos que no se elabora un cronograma, sin embargo, si hay una coordinación previa para poder realizar el reparto de materiales y/o productos.

4.1.29. Reconocer la forma cómo se transportan los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo

Figura 29
Unidad Móvil que se debe comprar



Fuente: Cuestionario aplicado

Los resultados de la figura 29, muestra que un 50% de las personas encuestadas comentan que se debe comprar un camión de 3 tn. Asimismo; un 25% de las personas encuestadas comentan que se debe comprar un camión de 6 tn y el otro 25% comentan que se debe comprar un camión de 15 tn. Según el resultado se debe comprar un camión de 3 tn, el cual se ajusta a la necesidad de la empresa.

4.2. Informe de guía de observación

En la investigación se observó cómo se viene realizando el trabajo en cada una de las etapas del proceso logístico, asimismo, también como se está gestionando el almacén.

La guía de observación fue realizada por Astrid Yeraldid Cruz Agila y Rómulo Alfredo Montalbán Zúñiga, en la cual se observaron distintos aspectos de las variables, las cuales detallaremos a continuación:

Para la variable Gestión de almacén, en su dimensión optimización de recursos se identificó que los productos no se encuentran clasificados según el sistema ABC, es por eso que tampoco optimizan el espacio, sin embargo, existe un orden y limpieza en el almacén. Otro aspecto que se observó en la investigación es que el personal que labora en la empresa no se encuentra capacitada para realizar inventarios y esto es porque en el almacén no se realiza ningún tipo de inventario y/o Kardex. Con respecto a las funciones de los colaboradores, hemos logrado identificar que algunas se duplican; sin embargo, los colaboradores cumplen con las funciones designadas.

En relación a la dimensión Capacidad de almacén, se identificó que el almacén no cumple con las dimensiones según las normas vigentes, sin embargo, el almacén tiene ambientes según las tipologías de los productos. Asimismo, se identificó que en el almacén no se pone en práctica los KPI's, por ende, desconocen cuanto es el costo de cada unidad despachada.

Respecto a la dimensión Procedimiento, se identificó que no existen procedimientos en los procesos del almacén, asimismo, la documentación de la empresa no se encuentra archivada ni ordenada y como se mencionó anteriormente tampoco se ha implementado KPI's en el proceso logístico.

Y como última dimensión de la variable gestión de almacén tenemos la Codificación y clasificación de códigos, en la cual se identificó que los productos no se encuentran codificados, por ende, la empresa no posee ninguna base de códigos de los productos, sin embargo, los productos se encuentran clasificados según su naturaleza en los anaqueles.

Para la variable Proceso Logístico, en su dimensión Compras se identificó que en la empresa no existe un orden para generar los pedidos a los proveedores, por ende, no se consolida a tiempo todos los pedidos. Asimismo, no se posee ninguna base de datos con respecto a los pedidos generados. Otro aspecto que se observó en la investigación es que no existe un procedimiento de recepción de materiales, por ende, el personal no revisa a tiempo los productos recepcionados, teniendo como consecuencia que no se comunica oportunamente al proveedor de las no conformidades de la recepción de los productos y/o materiales.

Con respecto a la dimensión Servicio al cliente, hemos identificado que existen reclamos acerca de los pedidos que no son entregados a tiempo. Asimismo, también existen reclamos porque los pedidos no son entregados en su totalidad, teniendo en cuenta que la última observación no es muy frecuente, pero se debe accionar con una medida correctiva.

4.3. Informe de guía de entrevista

La guía de entrevista fue aplicada al gerente general de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L, el señor Carlos Montalbán, quién nos brindó información muy importante y relevante acerca del proceso logístico y la gestión del almacén; asimismo, el instrumento estuvo conformado por 10 preguntas las cuales tuvieron como finalidad contribuir en el logro del objetivo general de la investigación.

Con respecto al primer objetivo de la investigación relacionado a reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén, el gerente mencionó como punto principal cuánto tiempo lleva administrando la empresa, la cual lleva 28 años en el rubro y como empresa consolidada 2 años, dicha empresa ha crecido mucho en los últimos años y ha tenido algunos inconvenientes para poder optimizar sus recursos con respecto al espacio, orden de productos, limpieza y stock de productos. Cabe mencionar que él no tiene conocimiento acerca de algún modelo de gestión de almacén, sin embargo, este tratando de mejorar sus procesos y solicita orientación acerca de estos temas para poder optimizar los recursos en cada proceso.

En relación al segundo objetivo que es determinar la capacidad del almacén el gerente nos comenta que como no tiene conocimiento en KPI's, como otros

temas propios del proceso logístico, desconociendo exactamente cuánto es la capacidad del almacén, sin embargo, tiene la visión clara que se debe construir otro almacén porque el que tienen actualmente es pequeño.

Con respecto al tercer objetivo que es identificar los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa, el gerente nos comenta que todos estos años han trabajado de forma empírica y no han implementado procedimientos, asimismo, nos comenta que está dispuesto a implementar procedimientos en cada etapa del proceso logístico para optimizar dichos procesos.

En relación al cuarto objetivo que es reconocer la manera cómo se codifica y clasifican los códigos de los productos de la empresa, el gerente comenta que actualmente no se codifican los productos, pero es uno de los puntos que quieren implementar más adelante, asimismo nos comenta que esto les permitirá optimizar el tiempo de despacho.

En relación al quinto objetivo que es determinar la manera en que se realizan las compras de la empresa, el gerente nos comenta que la persona que vende, es la encargada de elaborar la lista de los productos que se debe comprar. El 70% de los productos que se deben comprar lo hace el gerente en la ciudad de Chiclayo, donde ya consolidada la lista se la entregan y él se encarga de comprar. El 30% restante se solicita a proveedores, los cuales llevan la mercadería a la empresa.

Con respecto al sexto objetivo que es identificar el cumplimiento de la selección, empaque y embarque de los productos de la empresa, el gerente nos comenta que actualmente existe una persona designada para la recepción, almacenamiento, empaque y despacho. Asimismo, nos comenta que nadie verifica el cumplimiento de la selección, empaque, embarque y/o despacho de materiales, así como tampoco se verifica si los pedidos llegan a tiempo y en su totalidad.

Finalmente, el séptimo objetivo que es reconocer la forma cómo se transporta los productos de la empresa hacia el cliente, el gerente nos comenta que tienen un horario para el reparto de materiales, el cual es hasta las 2.00 pm, después de esa hora, el pedido queda para el siguiente día. Asimismo, la carga es transportada en una unidad móvil según la cantidad y el peso de los productos. Actualmente se realizan las reparticiones en un camión de 12 tn y una motocar.

Actualmente tienen como objetivo comprar una unidad móvil con la finalidad de ser más competitivos.

En relación al objetivo general que es proponer un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa, el gerente nos comenta que está dispuesto a implementar el modelo que vamos a sugerir en nuestra investigación, nos comenta que esto va a beneficiar en todos los aspectos a la empresa.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al primer objetivo específico, referido a reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L. INFAIMON S.L (2018) y Botella (2019) indican que la optimización de recursos es llevar a cabo un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en una empresa, asimismo, nos referimos que vamos ahorrar algunos recursos. En este contexto los resultados de la encuesta muestran que un 75% de las personas que trabajan en la empresa no poseen conocimiento acerca de la clasificación ABC, realizando sus labores de manera empírica. Asimismo, no existe una clasificación de productos homogénea, actualmente está clasificado por rotación de movimiento (75%) y similitud de producto (25%). Por otro lado, en la guía de observación, tenemos que la empresa no realiza inventarios por eso no tiene el control de los productos que posee, sin embargo, hay un control de productos deteriorados, obsoletos y/o vencidos, pero no se realiza de manera constante. También observamos que el personal no se encuentra capacitado para realizar inventarios. Asimismo, en la guía de entrevista el gerente Carlos Montalbán Albán mencionó que en los últimos 2 años ha crecido tanto que ha tenido algunos inconvenientes con respecto a optimizar sus recursos en relación al espacio, orden y limpieza de productos y la cobertura de stock. Asimismo, menciona que está tratando de mejorar sus procesos, pero por falta de conocimiento no lo ha hecho aún.

Por otro lado, se presentan situaciones que guarda relación con respecto al primer objetivo, según Jiménez (2012) en su estudio Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero, asimismo, tiene como resultado que se encontró que existe un gran número de SKU sin ningún movimiento y a la vez consumen recursos, sus instalaciones y equipamientos tienen baja calidad y hay escasez de control de sus recursos, concluye que la propuesta de aplicación de la metodología 5S permitirá asegurar el éxito de las mejores propuestas e impulsará los principios de mejora continua y calidad, creando lugares de trabajo mejor organizado y ordenados de forma permanente. Por lo anteriormente expresado las empresas deben poner en práctica lo que dice la teoría de los temas relacionadas a almacén para poder optimizar los recursos dentro de las organizaciones.

Respecto al segundo objetivo específico, determinar la capacidad del almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L Lopez (2006) y Veritas (2011) indican que la capacidad de almacén es la cantidad del producto final, y a la vez se mide en un número de unidades de almacenamiento. En este contexto los resultados de la encuesta muestran que el 100% de las personas encuestadas afirman que el tamaño del almacén no es el adecuado ni suficiente porque la empresa ha crecido tanto en los últimos años que actualmente ya no se da abasto para almacenar nuevos productos. Asimismo, cabe resaltar que el 100% de los encuestados afirman que los anaqueles están bien distribuidos según el espacio del almacén. Asimismo, en la guía de observación, el almacén no cumple con las normas vigentes, también observamos que no se pone en práctica los KPI's. Asimismo, en la guía de entrevista el gerente Carlos Montalbán Albán mencionó que no tiene conocimiento acerca de indicadores, así como otros temas propios de la logística.

Por otro lado, se presentan situaciones que guarda relación con respecto al segundo objetivo, según Carrillo y Rivera (2019) en su estudio Propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la distribuidora del norte en la sede Piura, asimismo en sus resultados el área de distribución y el almacén presentan problemas, los cuales se ven reflejados en el espacio, el aprovisionamiento ocasionando quiebres de stock, asimismo, concluye que el almacenamiento es el punto crítico, donde se originan pérdidas o mermas, siendo su principal problema el espacio del almacén y la falta de buenas prácticas de almacenamiento. Por lo anteriormente expresado la capacidad del almacén es muy importante porque nos permitirá almacenar de una manera óptima y adecuada.

Respecto al tercer objetivo específico, identificar los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L. Gutierrez *et ál* (1996) indican que el procedimiento es una guía minuciosamente detallada, ordenada, donde la redacción debe ser clara y precisa. Estos deben estar escritos para garantizar la correcta realización de las funciones designadas. En este contexto los resultados de la encuesta muestran que el 100% de las personas encuestadas afirman que la empresa no ha establecido

procedimientos en ninguno de los procesos logísticos, teniendo como desventaja que los trabajadores realicen sus labores de forma empírica, incurriendo en varios errores los cuales no pueden mejorar a causa de que no se ha establecido procedimientos. Asimismo, en la guía de observación se identificó que la empresa aún no ha implementado procedimientos. Asimismo, en la guía de entrevista el gerente Carlos Montalbán Albán mencionó que él ha trabajado de manera empírica y no ha implementado procedimientos

Por otro lado, se presentan situaciones que guarda relación con respecto al tercer objetivo, según León y Torre (2016) en su estudio análisis, diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para empresa de coberturas plásticas, asimismo, en los resultados se encontró que las políticas y procedimientos de inventario son más óptimas para la empresa permitiendo gestionar de manera óptima los inventarios garantizando la disponibilidad de stock, asimismo, concluye que la aplicación de procedimientos y políticas permitirán un ahorro anual dentro de la empresa. Por lo anteriormente expresado, los procedimientos son necesarios dentro de organización, porque nos ayudan a desempeñar mejor nuestras funciones y así ahorrar considerablemente en diferentes costos que estemos incurriendo por omitir errores.

Respecto al cuarto objetivo específico, reconocer la manera cómo se codifican y clasifican los códigos de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L Brenes (2015) y Escudero (2005) indican que la codificación es un conjunto de números y letras o de números que se asigna a cada artículo para su identificación facilitando su trazabilidad. Cabe mencionar, que proporciona información sobre el producto, y los dígitos hacen referencia a las características, familia o procedencia. En este contexto los resultados de la encuesta muestran que el 100% afirman que no existe la codificación y clasificación de los códigos de los productos. Asimismo, en la guía de observación se identificó que la empresa no posee ninguna base de códigos de los productos. Asimismo, en la guía de entrevista el gerente Carlos Montalbán Albán mencionó que actualmente no se codifica los productos, y que es uno de los puntos que quiere implementar más adelante.

Por otro lado, se presentan situaciones que guarda relación con respecto al cuarto objetivo, según Alarcón (2019) en su estudio Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en lima, asimismo, los resultados muestran que existe ubicación y codificación de productos en los estantes y picking. También concluye que el tiempo de despacho, tiene relación con la adecuada distribución de productos, los cuales se identifican con facilidad gracias a su codificación. Por lo anteriormente expresado la codificación es clave para poder realizar un despacho en un corto tiempo.

Respecto al quinto objetivo específico, determinar la manera en que se realizan las compras en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L Hernandez (2008) indican que las compras garantizan el buen funcionamiento del subsistema de aprovisionamiento. En este contexto los resultados muestran que el 100% de los encuestados comentan que no existe una base de datos donde se registren las órdenes de compra. Asimismo, en la guía de la observación se identificó que no se consolida a tiempo todos los pedidos. De la misma manera que en la guía de entrevista el gerente Carlos Montalbán Albán mencionó que el proceso de compra es de siguiente forma: la persona que vende, es la encargada de elaborar la lista de productos que se debe comprar. El 70% de los productos que se deben comprar lo hace el gerente en la ciudad de Chiclayo, donde ya consolidada la lista se la entregan y él se encarga de comprar. El 30% restante se solicita a proveedores, los cuales llevan la mercadería a la empresa.

Por otro lado, se presentan situaciones que guarda relación con respecto al quinto objetivo, según Luna (2015) en su estudio propuesta de un modelo de gestión de almacén aplicado a la empresa Santa Esperanza I Perú Hierro S.A.C, en donde concluye que la propuesta generó un incremento significativo con respecto al nivel de servicio de la empresa en los meses establecidos para la investigación en los diferentes procesos, siendo uno de ellos compras, permitiendo adquirir productos según la necesidad del cliente, y así subir su nivel de servicio. Por lo anteriormente expresado se puede concluir que las propuestas ayudan a mejorar las áreas que tienen algún déficit, como en este caso el área de compras.

Respecto al sexto objetivo específico, identificar el cumplimiento de la selección, empaque y embarque de los productos de la empresa Servicios

Generales Don Rómulo E.I.R.L Hernandez (2008) indican que es la agrupación de actividades comprometidas con el objetivo de que el consumidor consiga los productos que requiere, en el momento más oportuno, calidad solicitada y en lugar más adecuado. En este contexto los resultados muestran que el 75% de las personas encuestadas afirman que los pedidos casi siempre son entregados a tiempo y en su totalidad, por otro lado, en la guía de observación identificamos que existen reclamos acerca de los pedidos que no son entregados a tiempo y en su totalidad, ahí está el 25% que afirmo que existe este problema. El cual no es muy frecuente, pero se debe corregir. Asimismo, en la guía de entrevista el gerente Carlos Montalbán Albán mencionó que aún no ha designado a alguien para que verifique el cumplimiento de la selección, empaque, embarque y/o despacho de productos, así como tampoco la verificación de los pedidos que entregue a tiempo y en su totalidad.

Por otro lado, se presentan situaciones que guarda relación con respecto al sexto objetivo, según Villegas (2015) en su estudio Modelo de mejora de la gestión de almacenes para elevar la calidad de servicio de la empresa minera del sur del país, asimismo, donde concluye que las estrategias propuestas permitirán la optimización de 66% en relación al tiempo de recepción y 33% en el tiempo de despacho, asimismo, la verificación del cumplimiento del despacho de productos. Por lo anteriormente expresado es importante el orden y la distribución de los productos para poder brindar un buen servicio en relación a la selección, empaque y entregas de pedidos, asimismo es importante minimizar tiempos en despacho y recepción.

Respecto al séptimo objetivo específico, reconocer la forma cómo se transportan los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L Lopez (2006) y Gómez (2013) indican que el transporte es la agrupación de todas las actividades vinculadas con la necesidad de ubicar los productos en el lugar destinado, ya sea de los proveedores hacia la empresa, y de ella a los consumidores, asimismo, va a depender del transporte, que los productos lleguen en el tiempo pactado y en las condiciones establecidas que exige el consumidor . En este contexto los resultados de las personas encuestadas afirman que la empresa debe adquirir otra unidad móvil, la cual debe ser de 3 tn, asimismo, el 75%

indican que no se elabora un cronograma para repartir los pedidos a los consumidores, sin embargo, existe una coordinación previa antes de enviar el pedido. Asimismo, en la guía de entrevista el gerente Carlos Montalbán Albán mencionó que existe un horario de repartición, el cual empieza desde las 6 am hasta las 2.00 pm, después de esa hora el pedido queda para el siguiente día. Asimismo, comenta que la carga es transportada en una unidad móvil según la cantidad y el peso de los productos. Asimismo, el transporte se realiza en un camión de 12 tn y una motocar.

Por otro lado, se presentan situaciones que guarda relación con respecto al séptimo objetivo, según Bernabel y Troncos (2019) en su estudio Plan de mejora utilizando las 5 S para orientar la efectividad operativa del almacén en la empresa Camposol S.A. Piura, asimismo en los resultados se encontró que la aplicación de las 5 “S” se ha logrado reducir tiempos, costos de operación y optimización del transporte, también concluye que la implementación del plan de mejora que utiliza las 5 “S” conseguirá la mayor efectividad operativa en el almacén de la empresa Camposol S.A, lo que incrementará la competitividad de la empresa en este entorno global. Por lo anteriormente expresado la aplicación de herramientas ayudan a reconocer la forma en que se trabaja en cada proceso, identificando los problemas que presenta y logrando mejorar cada uno de ellos.

Respecto al objetivo general, proponer un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L. Zonalogística (2017) indican que el proceso logístico está compuesto por una secuencia de actividades que se desarrollan y se unen de manera eficiente, teniendo como resultado un servicio o producto con niveles óptimos, entregado al consumidor en el tiempo y lugar pactado. En este contexto los resultados de la guía de observación identificamos que no se optimiza el espacio, sin embargo, hay un orden y limpieza, con respecto a las funciones de los trabajadores hemos identificado que algunas de ellas se duplican, asimismo, en la empresa no se ha implementado KPI’S en el proceso logístico, por lo tanto, lo que no se puede medir no se puede mejorar. También la empresa no cuenta con codificación de sus productos, siendo esto una desventaja para la empresa. Asimismo, en la guía de entrevista el gerente Carlos Montalbán Albán mencionó que está dispuesto a

implementar el modelo de gestión de almacén que vamos a proponer en nuestra investigación, su interés es grande porque esto va a mejorar sus procesos dentro de la empresa.

Por otro lado, se presentan situaciones que guardan semejanza con respecto al objetivo general, según Polania y Vargas (2013) en su estudio Sistema de gestión de almacén para S y D Colombia, en donde concluye que la implementación que el sistema de gestión de almacén, mejorará su funcionamiento en el proceso de recepción y alistamiento de pedidos, logrando ordenar los productos según ubicación y así se disminuyen los tiempos en despacho. Por lo anteriormente expresado el sistema de gestión de almacén es sumamente importante porque nos va ayudar a mejorar cada proceso e identificar los problemas para poder tomar medidas correctivas a tiempo.

VI. CONCLUSIONES

1. La empresa no optimiza sus recursos, en relación al espacio con el que dispone, es por ello que en el almacén los productos no se encuentran clasificados según el sistema ABC, porque estos están ordenados por similitud de producto, esto es debido a que el personal no tiene conocimiento de estos términos y otros relacionados a la logística. Otro punto importante es que la empresa no realiza inventarios, he ahí una de las causas por las cuales tiene varios problemas actualmente, y es que no llevan el control de los productos que posee y así no pueden optimizar sus recursos

2. La empresa no cuenta con la capacidad suficiente para el almacenamiento de nuevos productos debido a su rápido crecimiento, asimismo, está limitado a seguir trabajando con las mismas cantidades de los productos porque ya no tiene más espacio donde almacenar.

3. La empresa no ha implementado ningún procedimiento en el proceso logístico, es por ello que el personal realiza sus labores de manera empírica.

4. La empresa no ha implementado la codificación en sus productos, por ende, no existe una clasificación de códigos, asimismo no existe una base de datos de los productos que posee o alguna vez compró. Este es uno de los problemas que tiene la empresa, ya que al no estar codificado el producto, no se puede observar la trazabilidad del mismo.

5. La empresa al no contar con un procedimiento de compras, la empresa realiza sus compras de manera empírica, en la cual tienen problemas porque no logran consolidar todos los pedidos generando confusiones y duplicidad de compra de productos o compra de cantidades innecesarias.

6. La empresa no ha designado a alguien para la verificación y cumplimiento de la selección, empaque y envío de sus productos, los cuales tampoco se verifica si llegan a tiempo y completos.

7. La empresa solo cuenta con un camión 12 tn y una moto car. Según los pedidos que realicen la unidad es seleccionada en base a la cantidad y el peso de los productos a transportar. Actualmente existe un horario de 6:00 am a 2:00 pm, pedidos después de esta hora se realizan al día siguiente. Cabe mencionar que existe una coordinación previa pero no un cronograma.

8. El gerente está dispuesto a implementar nuestra propuesta de gestión de almacén, ya que esta mejorará cada uno de los eslabones del proceso logístico de la empresa. Cabe mencionar que esto ayudara significativamente a la empresa permitiéndole ser más competitiva.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de la empresa Servicios Generales Don Rómulo

1. Primordialmente se debe implementar los inventarios, esto ayudara a tener un mayor control de los productos que posee y así al contabilizar todo lo que tiene podrá hacer una medición de ello. Asimismo, se recomienda que este inventario sea mensualmente y a la vez se propone que se realicen cíclicos con frecuencia semanal, eligiendo los productos aleatoriamente y según su costo. Asimismo, se recomienda que todos los días jueves se ordene y se limpie el almacén ya que se encuentran todos los trabajadores y es el día donde se realizan pocos despachos.

2. Alquilar o construir otro almacén para que la empresa pueda adquirir nuevos productos y así optimizar el espacio y lograr ser más competitiva permitiendo diversificar sus productos y así crecer el negocio de la empresa.

3. Implementar procedimientos en cada uno de los procesos logísticos para que el personal tenga una guía de cómo hacer sus labores en cada eslabón de la logística.

4. Implementar la codificación de productos, asimismo la clasificación de códigos de productos, la cual va a permitir ver la trazabilidad de cada uno de los productos que tiene o ha tenido la empresa.

5. Implementar un procedimiento de compras, la cual va a servir como guía para los colaboradores, asimismo, este procedimiento va a permitir consolidar todos los productos que estén por agostarse o que tengan stock 0, de esta manera se podrá llevar un mejor control.

6. Designar a un trabajador para que realice la verificación de la selección de productos, el empaque y el envío de los productos, los cuales deben ser seleccionados, empacados y enviados correctamente, asimismo verificar que los productos lleguen a tiempo y lleguen completos, evitando inconvenientes futuros

7. Comprar un camión de 3 tn para distribuir los pedidos y poder entregarlos en su totalidad, asimismo, se debe implementar un cronograma para poder manejar los horarios de repartición, asimismo ayudará a seleccionar la

unidad correcta para llevar los pedidos, dependiendo de la cantidad, peso de los productos y la distancia.

8. Implementar nuestra propuesta de gestión de almacén, ya que esta mejorará varios puntos importantes en el proceso logístico, optimizando cada uno de los recursos del almacén, como la reducción de costos de almacenaje, la reducción de tareas administrativas. De esta manera la empresa podrá ser más competitiva.

VIII. PROPUESTA

1. Introducción

La empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L es una empresa del rubro ferretero ubicado en el distrito de la Matanza, provincia de Morropón ciudad de Piura. La empresa está creciendo en los últimos años, especialmente en la actual crisis sanitaria, es por ello que su almacén ya no tiene capacidad para almacenar más productos, he ahí donde también se ven reflejado los otros problemas como la falta de optimización de recursos, aplicación de inventarios, procedimientos, codificación y clasificación de productos, falta de organización en el planeamiento de compras y entre otros problemas.

Gracias a los resultados de la investigación, hemos podido identificar todos los problemas que se presentan en cada proceso de la logística y a la misma vez proponer soluciones a cada una de ellas, logrando así que la empresa pueda ser más competitiva y desenvolverse en el mundo de los negocios.

Por ese motivo, estamos proponiendo un modelo de gestión de almacén que va ayudar a la empresa a mejorar cada uno de sus procesos, es necesario tomar en cuenta la aplicación de este modelo que buscan brindar distintas alternativas de solución para mantenerse vigente en el mundo de los negocios.

2. Objetivos

Objetivo general

Proponer un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L en el distrito de La Matanza, Piura 2020

Objetivo específico

- a) Optimizar los recursos del almacén
- b) Proponer estrategia para el alquiler o construcción de un nuevo almacén
- c) Proponer procedimientos en cada uno de los procesos logísticos

- d) Proponer estrategias para clasificar los códigos y codificar los productos
- e) Proponer estrategias para la verificación del envío correcto de los productos
- f) Proponer un cronograma para la repartición de materiales y estrategias para elegir la unidad móvil correcta.

3. Justificación

La propuesta en la investigación tiene como prioridad implementar un modelo de gestión de almacén, cuyo objetivo es mejorar cada uno de los procesos logístico dentro de la empresa, de esta manera la empresa podrá ser más competitiva y podrá crecer y aumentar sus ventas. Cabe mencionar que es de suma importancia poner en practica si es que queremos ver cambios y mejoras en los procesos. Asimismo, esta propuesta podrá ser guía para otras empresas que quieran mejorar sus procesos y quieran ser competitivos.

4. Formulación de estrategias

4.1. Elaboración y definición de las funciones

Gerente

- ✓ Negociar con proveedores acerca del precio, descuentos, formas de pago, tiempos de entrega, calidad y otros aspectos.
- ✓ Planificar y organizar el cronograma de reparto de productos
- ✓ Supervisar el cumplimiento de las funciones de los colaboradores
- ✓ Analizar la rentabilidad de la empresa
- ✓ Proponer estrategias y buscar alianzas para el crecimiento de la empresa.
- ✓ Brindar soluciones a los problemas presentados
- ✓ Cerrar ventas con clientes mayoristas
- ✓ Analizar a la competencia
- ✓ Planificación, control y seguimiento del almacén
- ✓ Liderar proyectos para una mejora continua
- ✓ Verificar la entrega correcta de los pedidos a los clientes
- ✓ Realizar inventarios

Asistente 1

- ✓ Atención al público
- ✓ Recaudar los ingresos de las ventas
- ✓ Supervisar el orden y la limpieza
- ✓ Optimizar el espacio del almacén
- ✓ Recolectar sugerencias a través de los clientes de los productos que no se posee actualmente en la empresa.
- ✓ Realizar lista de pedidos de los productos que se necesitan
- ✓ Emitir las notas de despacho
- ✓ Realizar inventarios

Asistente 2

- ✓ Analizar y colocar precios a los productos
- ✓ Realizar análisis financiero de la empresa y negociación bancaria
- ✓ Elaborar lista de productos con poco stock.
- ✓ Elaborar facturas o boletas
- ✓ Reposicionar productos
- ✓ Verificar la entrega correcta de los pedidos a los clientes
- ✓ Planificar y organizar el cronograma de reparto de productos
- ✓ Comunicar a los proveedores acerca de las no conformidades
- ✓ Realizar inventarios
- ✓ Ingresar productos a la base de datos
- ✓ Crear órdenes de compra, hacer seguimiento y asegurar el aprovisionamiento


Operario

- ✓ Despachar y repartir los productos al cliente.
- ✓ Almacenar, codificar y ubicar los productos
- ✓ Mantener el orden y limpieza del almacén
- ✓ Recepcionar los productos.
- ✓ Verificar que la recepción de los productos es correcta
- ✓ Comunicar al asistente 2 acerca de las No conformidades
- ✓ Recepcionar la documentación de los productos
- ✓ Verificar que la documentación es correcta.
- ✓ Realizar inventarios

Conductor


- ✓ Conducir las unidades móviles donde se encuentre la carga de materiales.
- ✓ Verificar si las unidades vehiculares se encuentran en óptimas condiciones
- ✓ Establecer las rutas de fácil acceso
- ✓ Coordina el lugar y la hora para carga y descarga de la mercadería

4.2. Elaboración de procedimientos en cada etapa del proceso logístico

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.001
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 11.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS	Versión: 00
		Página: 1 de 04

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN- ALMACENAMIENTO Y CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS

DESCRIPCION DE CAMBIOS		ELABORADO	APROBADO
Primera versión del documento	NOMBRE	ASTRID CRUZ AGILA	CARLOS MONTALBAN ALBAN
		ROMULO MONTALBAN ZUÑIGA	
	FIRMA		

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.001
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 11.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO Y CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS	Versión: 00
		Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos en el proceso de recepción, almacenamiento y codificación de productos y asignación de responsabilidades de cada una de los trabajadores que interviene en las diferentes etapas de este proceso para la continuidad del negocio en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L.

2. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS.

3.1. Ingreso físico de los productos.

Los bienes ingresan físicamente al almacén, estos pueden ser descargados por un trabajador o el mismo proveedor que vendió la mercadería a la empresa.

En cualquiera de los casos, el proveedor debe acercarse a consultar en que puerta se va hacer la descarga de los productos, esto va a depender de la naturaleza del producto. El operario debe indicar en que puerta se va a realizar la descarga física de los productos.

Luego de haber sido descargados, deben ser desinfectados con alcohol o agua con lejía para bajar el riesgo de contagio del algún virus.

3.2. Verificación Documentaria.

El operario encargado realiza la supervisión de la descarga física y verificación documentaria.

El primer control del operario es revisar que los productos cuenten con toda la documentación adecuada para poder recepcionar. Esta documentación debe incluir: Factura o Boleta impresa o escrita manualmente, Guía de remisión y Orden

de compra atendida con el detalle del producto que está ingresando. En el caso de productos con sustancias químicas debe incluirse sus hojas de seguridad y ficha técnica.

En caso de que los productos no cuenten con la documentación completa, se ingresa un registro de observación en el reporte de **“ACTA DE PRODUCTOS NO CONFORMES” (Anexo 01)** el cual irá dirigido al asistente 2 para que emita la observación en un plazo no mayor a 24 horas. El operario debe entregar el reporte impreso al asistente 2 para realizar los reclamos.

En caso los productos no cumplan las especificaciones técnicas solicitadas por el usuario, se deberá proceder de acuerdo al instructivo de “tratamiento de no conformidades”

3.3. Descarga física de los productos.

Dentro del proceso de descarga física se debe considerar el uso correcto de EPP (equipos de protección personal) dependiendo del tipo de producto que se esté recepcionando (fertilizantes, suministros, equipos o herramientas). Para el caso de productos con vencimiento, el operario debe verificar que los productos deben ingresar con un periodo de vida útil no menor a 12 meses.

3.4. Verificar y contar los productos.

Luego de la descarga física, el colaborador debe empezar con la verificación y conteo de los productos.

En el proceso de verificación se debe validar las características físicas de los productos, el cual debe coincidir con la descripción de la factura o boleta, guía de remisión y orden de compra.

En el proceso de conteo se debe validar que no exista diferencias entre el conteo físico con lo descrito por la factura o boleta, guía de remisión y orden de compra.

En caso existe alguna diferencia en cualquiera de los puntos antes mencionados, se debe realizar la anotación escrita en la guía de remisión (original y copias) de la observación para posteriormente firmarla. Posteriormente se ingresa un registro de observación en el reporte de **“ACTA DE PRODUCTOS NO**

CONFORMES” el cual irá dirigido al encargado de realizar los reclamos para que emita la observación en un plazo no mayor a 48 horas. Este reporte será entregado impreso al responsable de realizar los reclamos y será responsabilidad del colaborador encargado de la recepción

3.5. Codificación y ubicación de los productos.

Luego de la verificación y conteo de los productos se procede a realizar la codificación (según maestro de materiales) y ubicación física en los anaqueles


El proceso de codificación estará condicionado al tamaño físico de los productos, en caso este sea muy pequeño se deberá utilizar un envase que lo contenga y se etiquetará el envase (caja, bolsa, etc.); en caso este sea de tamaño normal a grande se etiquetará directamente en el producto en un lugar que sea fácilmente visible para los procesos de despacho e inventario.

El proceso de ubicación del producto estará condicionado a la familia del código en el maestro de materiales.



3.6. Ingreso del producto a una base de datos.


Como última etapa del proceso de recepción, almacenamiento y codificación de los productos se realiza el registro virtual de lo recepcionado físicamente (luego de no tener ninguna observación en los subprocesos anteriores), este ingreso se realiza en Excel y está a cargo del asistente 2, el ingreso se debe realizar dentro del plazo no mayor a 24 horas.

Una vez realizado el ingreso virtual de los productos se debe entregar toda la documentación completa (factura, boleta, guía de remisión y orden de compra) a la contadora, para que se realice el registro contable del comprobante.

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.001
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 11.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO Y CODIFICACIÓN DE PRODUCTOS	Versión: 00
		Página: 1 de 4


ANEXO 1

	ACTA DE PRODUCTOS NO CONFORMES		
ORÍGEN (señalar y registrar la siguiente información)		FECHA DE LA DETECCIÓN	
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR/ OC <input type="checkbox"/> OTROS	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 10px; height: 40px; background-color: orange; margin-right: 5px;"></div> <div style="text-align: left;"> <p>Datos: Cliente – Ruc, Orden de Compra, Guía de Remisión.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> </div> </div>	HORA	
		PERSONA QUE RECEPCIONA	
TIPO DE NO CONFORMIDAD			
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			
OBSERVACIONES			
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			
IMAGENES			
Foto 01		Foto 02	
RECEPCIONISTA RESPONSABLE FIRMA			
PROVEEDOR FIRMA			

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.002
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 12.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE PRODUCTOS	Versión: 00
		Página: 1 de 03

PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE PRODUCTOS

DESCRIPCION DE CAMBIOS		ELABORADO	APROBADO
Primera versión del documento	NOMBRE	ASTRID CRUZ AGILA	CARLOS MONTALBAN ALBAN
		ROMULO MONTALBAN ZUÑIGA	
	FIRMA		

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.002
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 12.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE PRODUCTOS	Versión: 00 Página: 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos en el proceso de despacho de productos y asignación de responsabilidades al colaborador para que se cumpla lo establecido y la empresa Servicios Generales Don Rómulo sea más eficiente

2. PROCEDIMIENTO PARA EL DESPACHO DE PRODUCTOS.

2.1. Llegada de los clientes.

Tomando las medidas de prevención por la actual coyuntura, los clientes deben formar su respectiva formación dejando 1 m de distancia, asimismo ellos deben portar mascarilla, de no portar no se atenderá al cliente.

Los clientes deberán ajustarse a realizar sus compras según los horarios de atención **(Anexo 1)**

2.2. Compra de productos de los clientes.

Los clientes que realicen sus compras y lleven ellos mismos sus pedidos, deberán exigir la emisión de su factura o boleta electrónica y la nota de despacho. Cabe mencionar que la nota de despacho debe ser en papel autocopiativo, lo cual permitirá llevar un control en los despachos.

La nota de despacho debe tener original más 3 copias. La copia original se queda en el talonario que nos permitirá llevar un control de las ventas que se realicen durante el día, la primera copia es para el colaborador que despacha los productos, la segunda copia para la persona que realice las facturas o boletas electrónicas y la tercera copia es para el cliente.

Cabe mencionar que la nota de despacho deberá consignar Nombre y apellidos, DNI, correo, teléfono, fecha, dirección, observación, descripción,

cantidad y precio de los productos (**Anexo 2**). Con respecto al campo dirección, este será llenado para los pedidos.

Asimismo, los clientes que solo lleguen hacer pedidos, deberán exigir la emisión de su factura o boleta electrónica y la nota de despacho.

La nota de despacho nos ayudará con la programación de la repartición de los pedidos, cabe mencionar que la original se queda en el talonario, la primera copia es para programar el pedido, la segunda copia es para realizar la factura o boleta electrónica y la tercera es para el cliente.

2.3. Preparación del pedido.

El operario que recibe la nota de despacho se dirige a la ubicación física de la lista de bienes detallados en la nota de despacho. Cabe mencionar que las ubicaciones de los productos van a estar impresos y colocados en un lugar estratégico del almacén, de esta manera se facilitará la búsqueda.

2.4. Despacho físico inmediato de los productos.

Respetando el horario de atención (**Anexo 1**) los clientes se acercan al almacén para el despacho de sus productos.

Cabe mencionar que la duración de despacho de recojo inmediato de materiales será de 5 a 10 min según la cantidad de productos que ha adquirido el cliente.

El operario deberá despachar todos los productos según nota de despacho, asimismo si hay alguna observación deberá ser indicado en la nota.

Para culminar el despacho, el operario deberá firmar la copia de la nota de despacho del cliente y viceversa para dar conformidad al despacho. Cabe indicar que el cliente antes de retirarse deberá verificar que sus productos estén en buenas condiciones y que se ha despacho según las cantidades descritas en la nota.

2.5. Despacho físico de los pedidos programados

Respetando el cronograma de reparto de pedidos (**Anexo 3**) los operarios deberán proceder a despachar los productos según la nota de despacho.

Cabe mencionar que la duración de despacho de los productos de los pedidos programados será de 15min a 1 h según la cantidad de productos que ha adquirido el cliente.

El operario deberá despachar todos los productos según nota de despacho, asimismo si hay alguna observación deberá ser indicado en la nota.

Para culminar el despacho, el operario deberá firmar la copia de la nota de despacho del cliente y viceversa para dar conformidad al despacho. Cabe indicar que el cliente deberá consignar y verificar que sus productos estén en buenas condiciones y que se ha despacho según las cantidades descritas en la nota.

Anexo 1




Horario de atención

LUNES A SABADO
6:30 AM A 1:00 PM - 3:00 PM A 6:30 PM

DOMINGO
7:00 A 1:00PM


Horario de repartición de pedido


LUNES A SABADO
6:30 AM A 1:00 PM

Anexo 2

Item	Cantidad	Descripción	P.U	P.T
Observaciones:			Total	


ANEXO 3

 CRONOGRAMA DE REPARTO DE PEDIDOS							
NOMBRE-CUENTE	TELEFONO	LUGAR	DIRECCIÓN	FECHA DE ENTREGA	HORA DE REGISTRO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.003
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 12.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE TOMA DE INVENTARIOS CICLICOS	Versión: 00 Página: 1 de 5

PROCEDIMIENTO DE TOMA DE INVENTARIOS CÍCLICOS

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS		ELABORADO	APROBADO
Primera versión del documento	NOMBRE	ASTRID CRUZ AGILA	CARLOS MONTALBAN ALBAN
		ROMULO MONTALBAN ZUÑIGA	
	FIRMA		

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.003
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 12.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE TOMA DE INVENTARIOS CICLICOS	Versión: 00 Página: 1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que explique cómo se debe realizar la toma de inventario cíclicos de almacén. Así mismo, determinar la existencia física de los productos de propiedad de la empresa.

Dicha verificación deberá ser contrastada con las existencias que figuran en los registros contables de la empresa a la fecha del inventario.

2. PROCEDIMIENTO DE TOMA DE INVENTARIOS CÍCLICOS

2.1. Definición de inventario cíclico:

Comprende a un grupo de productos previamente seleccionados. Se realiza periódicamente o cada vez que sea necesario comprobar que los registros de stock se mantienen al día, así como para verificar que las existencias físicas concuerden con las tarjetas de control visible de almacén y los registros contables.

Se realiza sin paralizar las actividades de almacén pudiendo o no bloquear temporalmente la documentación y el despacho del grupo de productos objeto del inventario por el plazo que dure el mismo.

2.2. Consideraciones generales:

El presente procedimiento establece que la toma de inventarios cíclicos se realizará de manera semanal, la muestra a inventariar será en base a una clasificación mixta que comprende: 1) Por movimiento y valor ,2) por características, uso o importancia, etc. El tamaño de muestra a analizar será del 5% respecto a la cantidad de ítems del inventario total.

2.3. Proceso de toma de inventarios cíclicos

El asistente 2 emitirá un correo al gerente de la empresa incluyendo el stock actualizado; este correo se debe enviar el día lunes antes de las 10:00 am, o en su defecto el primer día hábil de cada semana (según el anexo 1)

ANEXO 1

SERVICIOS GENERALES DON ROMULO									
ANÁLISIS DE INVENTARIO SEMANAL									
SEMANA: 01					DEL 01 AL 03 DE ENERO DEL 2021				
CODIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE INVENTARIO	UND	P. UNIT S/	TOTAL S/.	Q CONSUMO ULTIMO MES	TOTAL CONSUMO	% CONSUMO	% ACUMULADO

El gerente analizará la información y responderá al asistente 2 con la muestra a inventariar, el día lunes antes de las 3:00 pm, la muestra debe ser de acuerdo a las consideraciones generales del punto 2.2 (según el anexo 2)

ANEXO 2

SERVICIOS GENERALES DON ROMULO				
MUESTRA PARA INVENTARIO CICLICO				
SEMANA: 01			DEL 01 AL 03 DE ENERO DEL 2021	
CODIGO	DESCRIPCIÓN	UMD	CONTEO FISICO	COMENTARIOS

DATOS EN CELESTE DEBEN SER BRINDADOS PARA EL CONTEO

El asistente 2 realizará el conteo físico de acuerdo a la muestra seleccionada y emitirá su informe en un plazo máximo de 24 horas. (según el anexo 3) que deberá ser firmado por el mismo, en caso se cuente con diferencias por motivos de movimientos durante el inventario se deberá sustentar con los respectivos documentos de ingreso o consumo.

ANEXO 3

SERVICIOS GENERALES DON ROMULO									
RESUMEN PAR INFORME DE INVENTARIO CICLICO									
SEMANA: 01					DEL 01 AL 03 DE ENERO DEL 2021				
CODIGO	DESCRIPCIÓN	UMD	CONTEO FISICO	CANT. DE INVENTARIO	DIFERENCIA	P.UNIT	TOTAL S/	V.ABSOLUTO	COMENTARIOS


Conciliación de reporte, si las diferencias son positivas o negativas se realizará una búsqueda en el ingreso de productos y notas de despacho a fin de determinar la responsabilidad y levantar las observaciones.

2.4. El resultado del inventario

El resultado del inventario será presentado al gerente de acuerdo al anexo 3, además se deberá enviar el resumen histórico de los resultados de los inventarios cíclicos del año en curso (según anexo 4).


ANEXO 4

SERVICIOS GENERALES DON ROMULO											
RESULTADOS HISTORICOS DE INVENTARIO CICLICO 2021											
SEMANA: 01						DEL 01 AL 03 DE ENERO DEL 2021					
SEMANA	PERIODO	INV. TOTAL S/	TAMAÑO DE MUESTRA Q.	CODIGOS DE MUESTRA	TOTAL MUESTRAS S/	% DE MUESTRA VALORIZADO	TOTAL CONTEO FISICO S/	TOTAL S/ DIFERENCIA	%PRECISIÓN	%DIFERENCIA	COMENTARIOS
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.004
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 12.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO GENERAL	Versión: 00
		Página: 1 de 07

PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO GENERAL

DESCRIPCION DE CAMBIOS		ELABORADO	APROBADO
Primera versión del documento	NOMBRE	ASTRID CRUZ AGILA	CARLOS MONTALBAN ALBAN
		ROMULO MONTALBAN ZUÑIGA	
	FIRMA		

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.004
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 12.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO GENERAL	Versión: 00
		Página: 1 de 07

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos que explique cómo se debe realizar la toma de inventario físico de almacén. Así mismo, determinar la existencia física de los productos de propiedad de la empresa que se encuentren almacenados en los diferentes almacenes o depósitos.

Dicha verificación deberá ser contrastada con las existencias que figuran en los registros contables de la empresa a la fecha del inventario.

2. OBJETIVO ESPECIFICO

Planificar la realización del inventario físico en el almacén de la empresa.

Preparar el material necesario para la toma de inventario físico

Organizar la toma de inventario físico de almacén de tal manera que el mismo se lleve a cabo utilizando criterios de razonabilidad y eficiencia.

3. DEFINICIONES

Inventario físico de almacén:

Es una forma de verificación física que consiste en constatar la existencia o presencia real de los productos almacenados, apreciar su estado de conservación y condiciones de seguridad.

Inventario general:

Denominado también inventario masivo, incluye a todos los productos almacenados en los diferentes ambientes de la empresa y sirve de sustento a los Estados Financieros de la entidad

Este inventario requiere de un apropiado programa y se realiza por lo menos una vez al año.

El inventario general normalmente se efectúa cerrando las operaciones del almacén por uno o varios días.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

El gerente, es el encargado de disponer la oportunidad en que se realizará el Inventario General en la empresa.

El asistente 2 es el responsable del cumplimiento de las normas y procedimientos de inventario a que se refiere la presente norma.

5. PROCEDIMIENTO

El Gerente comunicará la ejecución del inventario con indicación de la fecha, hora y lugar de ejecución.

El contador designará al personal que acompañará a los colaboradores . Asimismo, proporcionará a las personas encargadas de inventariar, el listado oficial de toma de inventario (existencias), el mismo día de inicio.

6. EJECUCIÓN DE INVENTARIO

En el día, lugar y hora señalados se reunirán las personas encargadas de inventariar.

Los colaboradores intervendrán en el inventario para indicar el lugar donde se encuentran ubicados los productos, contar y aclarar aspectos requeridos por el equipo de inventario.

El inventario será al “barrer” y se realizará por parejas, donde uno contará y otro apuntará en las hojas de trabajo en filas debidamente ordenadas consignando los nombres de los inventariadores y la fecha en cada una de las hojas.

El proceso de anotación deberá contener el código del ítem, la cantidad encontrada y el código de ubicación de ser el caso.

Al término del día se entregarán las hojas de trabajo al contador quien las custodiará hasta el día siguiente.

Una vez concluida la labor de conteo de los materiales el personal inventariador suscribirá todas las hojas de trabajo procediendo a entregar al contador dichos documentos.

El contador podrá ir requiriendo las hojas de trabajo terminadas a medida que transcurre el inventario con la finalidad de ir adelantando su trabajo de centralización de datos.

El contador procederá al traslado de los datos contenidos en las hojas de trabajo al listado de control de inventario original siguiendo el procedimiento que se detalla:

Se verificará la cantidad inventariada con el saldo que figura en el listado.

En caso de encontrarse diferencia, inmediatamente se efectuará el recuento en presencia del encargo del asistente 2 y el gerente.

De persistir la diferencia esta será refrendada por el gerente y el asistente 2.

Terminada la labor de verificación, el contador y el gerente deberán hacer un resumen de los faltantes y sobrantes.

Toda la documentación de trabajo, base de constatación del inventario será archivada.

7. RESULTADO DEL INVENTARIO

El Contador General en función a los papeles de trabajo elaborará un informe de inventario que será entregado a la gerencia para que esta determine el destino de las diferencias de inventario previo análisis e implicancias que correspondan en estos casos.

El gerente solicitará un informe al encargado del inventario donde determine las causas de las variaciones, debiendo tener en cuenta los siguientes criterios:

SOBRANTES DE INVENTARIO

Determinar el origen, confirmando si corresponden a las siguientes causas:

Documento fuente (guías de remisión) no registrados en el Kardex físico.

Entrega de un producto similar en lugar del que figura como sobrante.

Cuando los sobrantes tengan su origen en la entrega de un producto similar en lugar del sobrante, implica que la misma cantidad del producto sobrante debe figurar como faltante en el producto similar entregado.

En este caso se procederá a realizar el ajuste correspondiente el mismo que será verificado por el contador

FALTANTES DE INVENTARIO

Determinar el origen, confirmando si corresponden a las siguientes causas:

Faltantes por merma: Tratándose de productos sólidos o líquidos que por su naturaleza se volatilizan, será aceptada siempre y cuando esté dentro de la tolerancia establecida.

Faltantes por negligencia o sustracción: los colaboradores son responsables tanto pecuniaria como administrativamente de la pérdida.

8. Anexos

Anexo N° 01 - Ficha de Toma de Inventario de Existencias

Anexo N° 02 - Acta de Inicio de Toma de Inventario de Existencias



ACTA DE INICIO DE TOMA DE INVENTARIO GENERAL DE EXISTENCIAS

ALMACÉN		FECHA	
---------	--	-------	--

De acuerdo al procedimiento de toma de inventario de existencia aprobado por el gerente, se da inicio al Inventario General, siendo responsables de la ejecución los siguientes colaboradores

ÁREA	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO

El inventario será realizado de acuerdo a los procedimientos establecidos y tendrá una duración estimada de 03 días calendarios.

En conformidad a la presente, se suscribe el presente documento.

Colaborador encargado

Gerente

Contador



ACTA DE TERMINO DE TOMA DE INVENTARIO GENERAL DE EXISTEN



ALMACÉN

De acuerdo al Procedimiento de Toma de Inventario de Existencias aprobado por la Sub-Gerencia de Administración y Operaciones, se dá por culminado el Inventario General de Almacenes de las sedes de Piura / Cañete. Se deja constancia que el personal designado para tal efecto ha cumplido con los objetivos, habiendose realizado según lo programado, proporcionando los papeles de trabajo como señal de lo

De acuerdo al procedimiento de toma de inventario de existencia aprobado por el gerente, se da por culminado el Inventario General. Se deja constancia que el personal designado para tal efecto ha cumplido con los objetivos habiéndose realizado según lo programado, proporcionando los papeles de trabajo como señal de lo expresado.

En señal de conformidad de las existencias inventariadas, así como los faltantes y sobrantes los cuales han sido verificados y validados, se suscribe el presente documento.

Forma parte de la presente acta, el informe N°.....; que proporciona el resultado del inventario General realizado en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L.

.....
Supervisor de Almacén


.....
Jefe de Equipo

.....
Contador General

Colaborador encargado


Gerente

Contador

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.005
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 12.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión: 00 Página: 1 de 04

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS		ELABORADO	APROBADO
Primera versión del documento	NOMBRE	ASTRID CRUZ AGILA ROMULO MONTALBAN ZUÑIGA	CARLOS MONTALBAN ALBAN
	FIRMA		

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.005
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 12.02.2021
	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	Versión: 00 Página: 1 de 04

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos en el proceso de adquisición de productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo.

2. PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICION DE PRODUCTOS.

2.1. Creación de orden de compra de productos adquiridos por gerente.

El asistente 2 debe considerar las siguientes especificaciones para la compra:

- ✓ Medidas / color / diseño / talla
- ✓ Marca (si aplica) / Modelo referencial
- ✓ Tipo de material
- ✓ Certificación y calibración (si aplica)
- ✓ Especificaciones técnicas o de uso.

Asimismo, el asistente 2 debe considerar lo siguiente:

- ✓ Considerar el stock

El asistente 2 deberá realizar la orden de compra (**Anexo 1**) y entregar lista impresa al gerente para que realice la compra. El plazo para entregar dicha lista debe ser los días lunes y jueves hasta las 7:00 pm.

Los pedidos fuera de la orden de compra serán enviados como tiempo máximo hasta las 10:00 am. del día siguiente de entregar la O.C

2.2. Cotización de requerimientos de compra

Antes de seleccionar a los proveedores a los que solicitará la cotización, el asistente 2 deberá tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Si se cuenta con stock inmovilizado
- ✓ Que el proveedor no se encuentre inhabilitado para trabajar con Servicios Generales Don Rómulo.

Para la cotización de productos, el asistente 2 deberá proporcionar al proveedor la siguiente información:

- ✓ Descripción del producto.
- ✓ Unidades de medida y cantidades.
- ✓ Condiciones de lugar de entrega.
- ✓ Condiciones de pago.
- ✓ Información técnica.

Como respuesta el proveedor debe indicar:

- ✓ Descripción del producto.
- ✓ Unidades de medida y cantidades.
- ✓ Condiciones de pago.
- ✓ Condiciones comerciales y tiempos de entrega.
- ✓ Información técnica: Hojas de datos y otros documentos técnicos requeridos (HDSM, manuales, requerimiento de garantías, certificados de calibración, dossier de calidad, protocolo de pruebas, etc.)

2.3. Evaluación de cotizaciones

Una vez que se recibe todas las cotizaciones, el asistente 2 deberá evaluarlas con el fin de determinar cuál o cuáles son las que presentan la mejor propuesta técnico – económica.

2.4. Crear Orden de compra y enviar al proveedor.

El asistente 2 procederá a crear la Orden de compra y deberá enviarla al proveedor para su atención, vía correo electrónico. Asimismo, deberá confirmar la recepción del documento y aceptación del mismo por parte del proveedor.

2.5. Seguimiento de Orden de Compra

Es responsabilidad del asistente 2, realizar el seguimiento de la llegada de los productos. Asimismo, deberá informar al gerente en el caso que la atención por parte del proveedor se retrase con respecto a la fecha de entrega por algún evento, como falta de stock, disponibilidad de transporte, etc.

El colaborador encargado coordinará con el colaborador que recibe los productos.

2.6. Revisión de productos previo a su recepción


Cuando el proveedor proceda con la entrega del producto, el asistente 2 deberá de verificar durante su recepción que las características y cantidades concuerden con las solicitadas en la OC.

En caso de que todo esté conforme, el encargado de Almacén dará el ingreso de los productos a una base de datos.

En caso que se encuentre algún producto No Conforme, se aplicará según el instructivo: "Tratamiento de productos no conformes"; donde se le alerta al gerente sobre esta incidencia.


El proceso de compra terminará con la recepción de los productos en el almacén de Servicios Generales Don Rómulo con toda la documentación solicitada en la OC (Factura o Boleta, Guía de Remisión, Fichas Técnicas, Hojas MSDS, etc.).

El asistente 2 enviara el reporte de ingreso al gerente.

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.001
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 12.02.2021
	TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	Versión: 00 Página: 1 de 04

INSTRUCTIVO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

DESCRIPCION DE CAMBIOS		ELABORADO	APROBADO
Primera versión del documento	NOMBRE	ASTRID CRUZ AGILA	CARLOS MONTALBAN ALBAN
		ROMULO MONTALBAN ZUÑIGA	
	FIRMA		

	PROCEDIMIENTO	SGDR.LOG.001
	SERVICIOS GENERALES DON ROMULO E.I.R.L	Fecha: 12.02.2021
	TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES	Versión: 00
		Página: 1 de 04

1. OBJETIVO

Determinar el registro, tratamiento y control de las atenciones con productos no conformes.

2. TRATAMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORMES

Definición de “**productos no conformes**”:

Un producto no conforme es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado, por ejemplo: las condiciones de calidad necesarias, es un material distinto al material cotizado, en cantidad distinta a la facturada, con documentación incompleta o errada, o que el producto se encuentre deteriorado, inconsistencia del producto con el código utilizado o la unidad de medida.



3. Consideraciones generales:

El presente instructivo establece que el primer filtro para identificar cualquier observación física del producto debe ser por el operario, y que el tratamiento de reclamo al proveedor estará a cargo del colaborador que realiza la compra.

4. Proceso de tratamiento de productos no conformes

El operario informará al asistente 2 sobre cualquiera de las observaciones del punto 2.1 durante el proceso de recepción, el asistente 2 en primera instancia realizará las coordinaciones con el proveedor responsable y determinará si debe rechazarse de inmediato o recepcionarse, el asistente 2 además entregará el “**ACTA DE PRODUCTOS NO CONFORMES**” dentro de las 12 primeras horas al colaborador encargado de realizar las compras.

ANEXO 1

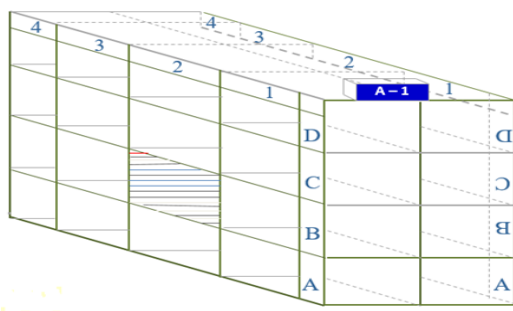
	ACTA DE PRODUCTOS NO CONFORMES	
<input type="checkbox"/> PROVEEDOR/ OC <input type="checkbox"/> OTROS	Datos: Cliente – Ruc, Orden de Compra, Guía de Remisión. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>	FECHA DE LA DETECCIÓN HORA PERSONA QUE RECEPCIONA
TIPO DE NO CONFORMIDAD		
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>		
OBSERVACIONES		
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>		
IMAGENES		
Foto 01	Foto 02	
RECEPCIONISTA RESPONSABLE FIRMA		
PROVEEDOR FIRMA		

El asistente 2 coordinará con el proveedor vía correo electrónico y responderá al gerente el tratamiento a dar en cada caso en un plazo máximo de 72 horas.

4.4. Implementación de ubicaciones de productos

Cabe mencionar que la ubicación es la posición que presenta un producto en el almacén, he ahí la importancia que la empresa servicios generales Don Rómulo E.I.R.L debe implementar la ubicación para cada producto, esto va ayudar a minimizar los tiempos de despacho, de inventarios, minimizar errores de ubicación a la hora de recepcionar y colocar el producto en su respectiva ubicación y minimizar errores de despacho por falta de identificación (entregar un producto por otro).

- a) Nombrar almacén:
 - Almacén A: Almacén principal
 - Almacén B: Almacén de material pesado
- b) Enumerar los andamios y espacios (zonas)
 - Almacén A:
 - Tiene 18 andamios (A-1, A-2, A-3, A-18)
 - Tiene 2 zonas (A-Zona 1, A-Zona 2)
 - Almacén B:
 - Tiene 3 andamios (B-1, B-2, B-3)
 - Tiene 1 zona (B-Zona 1)
- c) Establecer en los andamios filas y columnas mediante un eje cartesiano donde:
 - A.1: las filas son las abscisas (Letra)
 - A.2: las columnas son las ordenadas (Números)
- d) Donde se intersectan ambos ejes, ahí se establece el código:
 - Ejemplo: almacén A, andamio 1, fila B, columna 2.
 - Su ubicación sería: A-1.B.2



FORMA DE CODIFICAR LA UBICACION

ALMACEN: **A**

ANDAMIO: **1**

INTERSECCION: **B2**

CODIGO UBICACION: **A-1.B2**

4.5. Clasificación de códigos por familias

Cabe mencionar que es de suma importancia la clasificación de códigos por familias, porque nos va ayudar a organizar la base de datos logrando agrupar artículos por semejanza y/o naturaleza del producto.

- a) Los artículos se agruparán en un conjunto denominado suministro diversos (SD).
- b) Luego se agrupará a los productos por su naturaleza, ejemplos:
 - Construcción (CON): cemento, varillas de fierro, etc
 - Pinturas (PIN): esmalte gloss, esmalte spray, esmalte de bolsa, etc
 - Herramientas (HER): dados, destornilladores, mola, etc.
 - Eléctricos (ELE): cable AWG 14, interruptores, tomacorriente, etc
- c) Se designará un número de 4 dígitos:
 - Ejemplo:
 - SD-PIN0001: Pintura gloss blanca x 1gln

4.6. Implementar codificación y etiquetado de productos

Cabe mencionar que la codificación de los productos consiste en asignar un código único y reconocible a un producto para su identificación, he ahí la importancia que la empresa servicios generales Don Rómulo E.I.R.L debe implementar la codificación para cada producto, esto va ayudar a minimizar los tiempos de despacho, de inventarios, minimizar errores de ubicación a la hora de recepcionar y colocar el producto en su respectiva ubicación y minimizar errores de despacho por falta de identificación (entregar un producto por otro).

Se propone que la codificación sea digital mediante etiquetas de impresión térmica.

La etiqueta va a contener los siguientes datos **(Anexo 1)**:

- Código
- Descripción
- Ubicación
- Fecha de ingreso
- Empresa
- Fecha de vencimiento

Cabe mencionar que los productos que tengan fecha de vencimiento se reemplazará la casilla donde dice empresa por la fecha. **(Anexo 2)**

Anexo 1

19/02/2021	SD-PIN0001	
	PINTURA GLOSS BLANCA X 1 GLN	
	S.G.DON ROMULO	A.1-A.7

Anexo 2

19/02/2021	SD-PIN0001	
	PINTURA GLOSS BLANCA X 1 GLN	
	F.V 22/03/2021	A.1-A7

4.7. Implementación de KPI's

La implementación de KPI's es muy importante y necesaria para poder mejorar cada uno de los procesos logísticos de la empresa, cabe mencionar que lo que no se puede medir, no se puede controlar y lo que no se controla no se puede gestionar, es por ello que estamos proponiendo algunos indicadores para su aplicación **(Anexo 1)**.

Anexo 1

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN					
INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICIÓN	PERIODICIDAD	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA
Entregas perfectamente recibidas	Controlar la calidad de los productos recepcionados, junto con la puntualidad y completitud de la entrega	Número y porcentaje de productos y pedidos (líneas) recepcionados que no cumplan con los requisitos de calidad y servicio definidas. Se determina	Semanal (con agregaciones mensual, trimestral y anual)	$\text{Valor} = \frac{\text{Pedidos rechazados}}{\text{Total ordenes de compra recibidas}} * 100$	Porcentaje
Exactitud del Inventario (Referencias)	Controlar y medir la exactitud en los inventarios en pos de mejorar la confiabilidad	Se mide el número de referencias que en promedio presentan diferencias cuando se realiza el inventario físico.	Mensual	$\text{Valor} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Referencias con diferencias}}{\text{Número de referencia inventariadas}}$	Porcentaje
Exactitud del Inventario (Valor)	Controlar la confiabilidad de los productos que se encuentran almacenados	Se establece midiendo el número de referencias que presentan diferencias cuando se realiza el inventario físico.	Mensual	$\text{Valor} = \frac{\text{Valor diferencias (\$)}}{\text{Valor total inventario}} * 100$	Porcentaje
Costo Unidad almacenada	Controlar el valor unitario del costo	Consiste en relacionar el costo del almacenamiento y el número de unidades almacenadas en un determinado tiempo	Mensual	$\text{Valor} = \frac{\text{Costo del almacenamiento}}{\text{Número de unidades almacenadas}}$	Soles por unidad

SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	OBJETIVO	DEFINICIÓN	PERIODICIDAD	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA
Nivel de cumplimiento de despachos	Controlar la eficacia y eficiencia de los despachos efectuados	Consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos realizados	Mensual	Valor = $\frac{N^{\circ} \text{ errores en despacho}}{N^{\circ} \text{ total de despachos}}$	Porcentaje
Documentación sin problemas	Controlar la exactitud de las facturas, guías y Órdenes de compra recibidas por los proveedores	Número y porcentaje de documentación recibidas con problemas	Mensual	Valor = $\frac{\text{Documentación recibida con errores}}{\text{Total de documentos recibidos}}$	Porcentaje

4.8. Capacitación de personal

Se debe programar capacitaciones trimestrales para los colaboradores, esto permitirá que realicen mejor sus funciones y sean más productivos. Cabe mencionar que es de suma importancia invertir en nuestros clientes internos, ellos al capacitarse se actualizarán y aportarán nuevas ideas para la empresa.

4.9. Orden y limpieza del almacén y documentación

El orden y la limpieza son claves en un almacén, ya que permite que los productos se encuentren visibles y alcanzables para su despacho. Se ha evaluado y se recomienda que todos los días jueves se ordene y se limpie el almacén ya que se encuentran todos los trabajadores y es el día donde se realizan pocos despachos.

Asimismo, se deben de comprar archivadores para ordenar la documentación recepcionada.

REFERENCIAS

- Alarcón, A. (2019). *Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en Lima*. Tesis de pregrado, Lima, Lima.
- Bastos, A. (2007). *Distribución logística y comercial*. España: Ideas propias editorial.
- Bellou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministros* (Quinta edición ed.). Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Benavides, C., y Celis, O. (2012). *Mejoramiento de los procesos logísticos de ferretería la casita*. Tesis de pregrado , Bucaramanga, Colombia.
- Bernabel, A., y Troncos, W. (2019). *Plan de mejora utilizando las 5 "S" para orientar la efectividad operativa del almacén en la Empresa Camposol SA. Piura, 2019*. Tesis de pregrado, Piura, Piura.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Tercera ed.). Colombia: Pearson.
- Brenes, P. (2015). *Técnicas del almacén* . Madrid: Editorial Editex S.A.
- Caballero , A. (2013). *Metodología Integral innovadora para planes y tesis* (Primera ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica* (Segunda ed.). Lima: San Marcos de Anibal Jesús Paredes Galván.
- Carrillo, G., y Rivera, A. (2019). *Propuesta de mejora del proceso logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la distribuidora del Norte en la sede Piura - 2018*. Tesis de pregrado , Piura, Piura.
- Escudero, J. (2005). *Almacenaje de productos*. Madrid: Thomson Editores Sapin.
- Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en el almacén*. Barcelona, España: Marge books.
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona, España: Marge Books.
- Gómez, J. (2013). *Gestión Logística y comercial*. Madrid: Mc Graw Hill Education.
- Gonzalez, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberico Americana*, 20.
- Gutierrez, P. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Mexico: Panorama Editorial.
- Hernandez , R. (2008). *Logística de almacenes*. La Habana: Mediateca Rimed.

- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, S., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico : Mc Graw Hill Education.
- Iglesias, A. (2012). *Manual de gestión de almacén*. Balanced life S.L.
- It Reseller Tech & Consulting*. (20 de Junio de 2019). Obtenido de It Reseller Tech & Consulting: <https://www.itreseller.es/en-cifras/2019/06/el-73-de-las-empresas-logisticas-estan-modernizando-sus-almacenes>
- Jiménez, F. (2012). *Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero*. tesis de pregrado, Sartenejas.
- Kramis, J. (1994). *Sistemas y procedimientos administrativos*. Mexico: Universidad Iberoamericana A:C .
- León , E., y Torre, A. (2016). *Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para una empresa de coberturas plásticas*. tesis de posgrado, Lima.
- Lopez, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Creative Commons.
- Lopez, R. (2006). *Operaciones de almacenaje*. Madrid: Thomson Paraninfo.
- Luna, R. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión de almacén aplicado a la empresa Santa Esperanza I Perú Hierro SAC*. tesis de pregrado, arequipa, Arequipa.
- Mora , L. (2012). *Indicadores de la gestión Logística KPI*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis* (Cuarta ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Palma, J. (28 de Noviembre de 2003). *Creación de un manual de procedimientos*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/>
- Polania, J., y Vargas, J. (2013). *Sistema de gestión de almacén para S y D Colombia S.A*. Tesis de pregrado , Universidad Libre, Bogota, Colombia .
- Salas , M. (21 de Octubre de 2010). *Manual de Organización y funciones*. Obtenido de Blog de Miguel Angel Salas Macchiavello: <http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/manual-de-organizacion-y-funciones-mof.html>
- Salazar, B. (24 de Julio de 2019). *Ingeniería Industrial*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-almacenes/que-es-la-gestion-de-almacenes/>

- Tarrillo, J. (2016). *Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el hotel Casa Andina Piura, año 2016*. Tesis de Pregado , Piura, Piura.
- Tuesta, F. (12 de abril de 2019). *Conexion Esan*. Obtenido de Conexion Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/04/12/aportes-de-la-innovacion-logistica-a-la-competitividad-de-las-empresas-peruanas/>
- Veritas, B. (2011). *Logística Integral*. España: Fundación Confemental.
- Villa, L. (2002). *Instructivo para formulación del manual de organizaciones y funciones*. Instituto Nacional de Salud.
- Villalba, R. (2016). *Elaboración del MOF y MAPRO para una gestión por procesos y la propuesta de desarrollo de un sistema de control de documentos en la facultad de odontología USMP*. Tesis, Lima.
- Villaroel, S., y Rubio, J. (2012). *Gestión de pedidos y stock*. España: Ministerio de educación.
- Villegas, E. (2015). *Modelo de Mejora de la gestión de almacenes para elevar la calidad de servicio de la empresa minera del sur del país*. tesis de pregrado, Arequipa, Arequipa.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Título: Propuesta de un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L. en el distrito de La Matanza, Piura 2020.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicador	Escala de Medición
V1: Gestión de almacén	Según Flamarique (2018), la gestión de almacén nos permite controlar y supervisar unitariamente los materiales y/o productos ubicándolos correctamente para minimizar al máximo las operaciones de mantenimiento, el tiempo y los errores. Asimismo ve la forma de establecer cómo y dónde deben almacenarse los materiales y/o productos.	Optimización de recursos	<ul style="list-style-type: none"> Se medirá el sistema ABC, inventarios y MOF mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa Don Romulo E.I.R.L, guía de observación y análisis documental. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema ABC Inventarios MOF 	Nominal
		Capacidad de almacén	<ul style="list-style-type: none"> Se medirá la dimensión de almacén en M2, costo de unidad almacenada y el costo de almacenamiento mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa Don Romulo E.I.R.L, guía de observación y análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> Dimensión de almacén en M2. Costo de unidad almacenada. Costo de almacenamiento. 	Nominal
		Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> Se medirá la documentación sin problemas, exactitud de registro de inventario (referencias y valor) mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa Don Romulo E.I.R.L, guía de observación y análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación sin problemas Exactitud de registro de inventario (referencias) Exactitud de registro de inventario (valor) 	Nominal
		Codificación y Clasificación de códigos.	<ul style="list-style-type: none"> Se medirá el número de códigos creados por mes, utilización códigos/compra y utilización de códigos/inventarios mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa Don Romulo E.I.R.L, guía de observación y análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> Número de códigos creados por mes Utilización de códigos/compra Utilización de códigos/inventarios 	Nominal

Elaboración propia

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicador	Escala de Medición
V2: Proceso logístico	Según Bastos (2007), en el proceso logístico se planifica, implementa y controla eficientemente los productos y/o mercancías. Asimismo procura incrementar la calidad de los productos, competitividad de la empresa y mejorar la utilidad, rentabilidad y los diferentes factores que intervienen, con el fin de mejorar desde el punto de inicio hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer al consumidor.	Compras	<ul style="list-style-type: none"> Se medirá la calidad de los pedidos generados y entregas perfectamente recibidas mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa Don Romulo E.I.R.L, guía de observación y análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de los pedidos generados Entregas perfectamente recibidas 	Nominal
		Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Se medirá los pedidos entregados a tiempo y pedidos entregados completos mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa Don Romulo E.I.R.L, guía de observación y análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> Pedidos entregados a tiempo Pedidos entregados completos 	Nominal
		Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Se medirá el costo operativo por camión – costo por conductor mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa Don Romulo E.I.R.L, guía de observación y análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> Costo operativo por camión costo por conductor 	Nominal

Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	MÉTODO
Propuesta de un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L., Piura 2020	Pregunta General ¿Qué propuesta de modelo de gestión de almacén se requiere para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L en el distrito de la Matanza, Piura 2020?	Objetivo General Proponer un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L en el distrito de La Matanza, Piura 2020.	Diseño de la investigación: No experimental – transeccional Tipo de Investigación Descriptiva Investigación aplicada
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Enfoque Mixto (Cuantitativo y Cualitativo)
	¿Cómo se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?	Reconocer la forma como se optimizan los recursos en el almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L	Población 5 colaboradores
	¿Cuál es la capacidad del almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?	Determinar la capacidad del almacén de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L	Muestra 5 colaboradores
¿Cuáles son los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?	Identificar los procedimientos logísticos que ha implementado la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L	Técnica Encuesta Entrevista Observación Análisis documental Instrumentos Cuestionario	

	¿Cómo se codifican y se clasifican los códigos de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?	Reconocer la manera cómo se codifican y clasifican los códigos de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L	Guía de entrevista Guía de observación Guía de revisión documental
	¿De qué manera se realizan las compras en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?	Determinar la manera en que se realizan las compras en la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L	Método de análisis Excel Software SPSS Análisis literal
	¿De qué manera se realiza el cumplimiento de la selección, empaque y embarque de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L?	Identificar el cumplimiento de la selección, empaque y embarque de los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L	
	¿Cómo se transportan los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L al cliente?	Reconocer la forma cómo se transportan los productos de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L al cliente.	

Anexo 3: Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado gerente, el presente cuestionario es de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado; *“Propuesta de un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

ASPECTOS GENERAL

- ENTREVISTADOR (A): Astrid Cruz y Romulo Montalban
- ENTREVISTADO (A): Carlos montalban
- EMPRESA : Servicios Generales Don Romulo E.I.R.L
- FECHA: _18/01/2021
- TIEMPO: 0:40

VARIABLE:

GESTIÓN DE ALMACÉN

1. ¿Cuántos años tiene direccionando la empresa?
28 años en el rubro y como empresa consolidada 2 años
2. ¿Qué procedimientos de gestión de almacén se lleva a cabo en la empresa? Explique
No, en estos años hemos trabajado de forma empírica y luego decidimos formalizarnos y buscamos mejorar para poder competir en el mercado
3. ¿Qué inconvenientes y/o problemas presenta su almacén? ¿Qué se ha hecho al respecto?
Hemos tenido inconvenientes con respecto al espacio, orden de productos, limpieza, stock de productos, en la compra de productos con respecto a la duplicidad de pedidos de algunos productos. Sí, estamos tratando de mejorar nuestros procesos, pero necesitamos orientación acerca de la gestión de almacén para optimizar los recursos en cada proceso
4. ¿Tiene conocimientos acerca de algún modelo de gestión de almacén?
No.
5. ¿Estaría dispuesto a implementar un modelo de gestión de almacén para optimizar su proceso logístico? ¿Por qué?
Sí, para llevar un mejor detalle y poder visualizar los productos que tienen mayor demanda logrando optimizar los recursos

**VARIABLE:
PROCESO LOGÍSTICO**

6. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso logístico en la empresa? Detalle
En la recepción hay una persona designada, la cual también se encarga del almacenamiento y despacho de dichos productos.
Con respecto al despacho de materiales, solo se realiza hasta las 2.00 pm, si después de esa hora llega un cliente se le informa que su pedido llegará el día de mañana.
7. ¿Qué medidas ha implementado para mejorar el proceso logístico de la empresa?
No he implementado ninguna medida por falta de conocimiento.
8. ¿Está dispuesto a implementar procedimientos para cada etapa del proceso logístico y así optimizarlos? ¿Por qué?
Sí, porque esto nos ayudaría a mejorar cada proceso y así ser más competitivos
9. ¿Puede comentarnos como realiza su proceso de compra?
La persona que vende se encarga de elaborar la lista de los productos que se debe comprar. El 70% de los productos que se deben comprar lo hace el gerente en la ciudad de Chiclayo, donde ya consolidada lista se la entregan y el se encarga de comprar. El 30% restante se solicita a proveedores, los cuales llevan la mercadería a la empresa.
10. ¿Quién verifica que los pedidos hechos por los clientes llegan a tiempo y en su totalidad?
¿Cuál es el procedimiento?
Actualmente nadie verifica si los pedidos llegan a tiempo y en su totalidad; estamos conscientes que este es un punto importante porque tenemos que brindar un buen servicio.

Muchas gracias por su participación...



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Encuesta a colaboradores de la empresa Servicios Generales Don Rómulo
E.I.R.L.**

Estimado Sr.(a)

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la percepción sobre la gestión de almacén de la empresa motivo de investigación. Por ello, se le solicita responder con la mayor sinceridad para lograr los objetivos de la investigación. El instrumento es de carácter académico y los datos tendrán un tratamiento confidencial.

Instrucciones:

Responde las preguntas de acuerdo a tu conocimiento, marcando con un aspa (X) la respuesta seleccionada.

Dimensión: Optimización de recursos

1. ¿Tiene conocimiento acerca de la clasificación ABC?
 - a) Sí
 - b) No

2. ¿Los productos del almacén como se encuentran clasificados?
 - a) Rotación de movimiento
 - b) Costo
 - c) Similitud de producto
 - d) N.A

3. ¿Qué tipo de inventario realiza en el almacén de la empresa?
 - a) Periódico
 - b) Cíclico
 - c) Permanente
 - d) Ninguna

4. ¿Con que frecuencia se realizan los inventarios?
 - a) Semanal
 - b) Quincenal
 - c) Mensual
 - d) Semestral
 - e) Anual
 - f) Ninguna

5. ¿Qué métodos utiliza la empresa para realizar el inventario?
 - a) Control por sectores
 - b) Control por cupones
 - c) Control en rayados sinópticos
 - d) Ninguna

6. ¿En el almacén de la empresa se realiza un control de productos deteriorado, obsoletos y/o vencidos?
 - a) Si
 - b) No
7. ¿Qué porcentaje cree Ud. que existe con respecto a los productos deteriorados, obsoletos y/o vencidos?
 - a) 5%
 - b) 10%
 - c) 15%
 - d) 20%
8. ¿La empresa le brinda los materiales necesarios para desarrollar los inventarios?
 - a) Si
 - b) No
9. ¿Los colaboradores del almacén conocen cuáles son sus funciones?
 - a) Si
 - b) No

Dimensión: Capacidad de almacén

10. ¿El tamaño del almacén de la empresa es el adecuado o suficiente?
 - a) Si
 - b) No
11. ¿La distribución de anaqueles es el adecuado según el espacio del almacén?
 - a) Si
 - b) No
12. ¿Conoce cuál es el costo de almacenamiento de los productos?
 - a) Si
 - b) No
13. ¿Conoce cuál es el costo por cada unidad despachada?
 - a) Si
 - b) No

Dimensión: Procedimientos

14. ¿El almacén de la empresa tiene establecido un procedimiento de recepción?
 - a) Si
 - b) No
15. ¿Cuenta el almacén de la empresa con un procedimiento de despacho?
 - a) Si
 - b) No
16. ¿Existe un procedimiento de reporte de no conformidades en el almacén de la empresa?
 - a) Si
 - b) No
17. ¿El almacén de la empresa posee un procedimiento de inventario?
 - a) Si
 - b) No

18. ¿En qué porcentaje cree Ud. que la documentación recepcionada de los productos llega sin problemas?
- a) 5%
 - b) 10%
 - c) 15%
 - d) 20%

Dimensión: Clasificación de códigos

19. ¿Existe la codificación de productos en el almacén de la empresa?
- a) Si
 - b) No
20. ¿Se ha realizado la clasificación de los códigos de los productos en el almacén de la empresa?
- a) Si
 - b) No

Dimensión: Compras

21. ¿El almacén de la empresa cuenta con un procedimiento de compra de bienes?
- a) Si
 - b) No
22. ¿Existe alguna base de datos donde se registren las órdenes de compra que realiza la empresa?
- a) Si
 - b) No
23. ¿Existe algún documento donde se registren los pedidos fuera de la orden de compra realizada?
- a) Si
 - b) No
24. ¿Se registran las no conformidades en relación a las especificaciones técnicas, calidad y diferencia de cantidades de los productos recepcionados?
- a) Si
 - b) No

Dimensión: Servicio al cliente

25. ¿Los pedidos solicitados por los clientes son entregados a tiempo?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
26. ¿Los pedidos solicitados por los clientes son entregados en su totalidad?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca

Dimensión: Transporte

27. ¿Ud. cree que se debe comprar otra unidad móvil para el transporte de materiales y/o productos?
- a) Si
 - b) No
28. ¿La empresa elabora un cronograma para el reparto de materiales?

- a) Si
- b) No

29. ¿Qué unidad móvil cree Ud. que la empresa debe comprar para mejorar los tiempos de entrega?

- a) Camión de 15 tn
- b) Camión de 6 tn
- c) Camión de 3 tn
- d) Motocar



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Guía de observación

Variable	Dimensiones	Indicadores	Descripción	Si	No	Observación
Gestión de almacenes	Optimización de recursos	Sistema ABC	Los productos del almacén se encuentran clasificados según el sistema ABC		X	
			Existe orden y limpieza dentro del almacén de la empresa	X		
			En el almacén se optimiza el espacio		X	
		Inventario	El personal que laboraba en la empresa está capacitada para realizar los inventarios		X	
			La empresa realiza inventarios y/o Kardex		X	
		MOF	Las funciones del personal se duplican	X		
	El personal cumple con las funciones designadas		X			
	Capacidad de almacén	Dimensión de almacén en M2	El almacén cumple con las dimensiones según las normas vigentes.		X	
			El almacén tiene ambientes según las tipologías de los productos.	X		
		Costo de unidad almacenada	Se pone en práctica los indicadores relacionados al costo de unidad almacenada.		X	
Procedimientos	Documentación sin problemas	Existen procedimientos en los procesos del almacén		X		
		La documentación de la empresa se encuentra archivada y ordenada		X		
	Exactitud de registro de inventario	La empresa ha implementado KPI's en el proceso logístico		X		
	Utilización de códigos	La empresa posee alguna base de códigos de los productos		X		

	Codificación y clasificación de códigos		Los productos se encuentran clasificados según su naturaleza en los anaqueles	X		
			Los productos se encuentran codificados		X	
Proceso Logístico	Compras	Calidad de los pedidos generados	En la empresa existe un orden para generar los pedidos a los proveedores		X	
			Se consolida a tiempo todos los pedidos		X	
			La empresa posee alguna base de datos con respecto a los pedidos generados		X	
		Entregas perfectamente recibidas	El personal revisa a tiempo los productos recepcionados		X	
			Existe procedimiento de recepción de materiales		X	
			Se comunica oportunamente al proveedor de las no conformidades de la recepción de materiales		X	
	Servicio al cliente	Pedidos entregados a tiempo	Existen reclamos acerca de los pedidos que no son entregados a tiempo	X		
		Pedidos entregados completos	Existen reclamos acerca de los pedidos que no son entregados en su totalidad	X		

Anexo 4: VALIDACIÓN



Propuesta de un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa
 Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L. en el distrito de La Matanza, Piura 2020

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

[Firma]
 Mgtr. Cecilia Gomez Zuriga
 CLAD. 15719

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

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

Cuestionario dirigido a trabajadores de la UGEL de Moyobamba	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes enero del Dos mil veintiuno.

Mgtr. : Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga
 DNI : 03490490
 Especialidad : Licenciada en Administración
 E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe



 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
 /CLAD. 15719

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente					Regular					Buena					Muy Buena					Excelente					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1.Clareza	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				94						
3-Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					94					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					94					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					94					



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas, N° ANR: A 202520, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en Universidad César Vallejo.


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

Cuestionario:

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes enero del Dos mil veintiuno.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R.E.G. UNIC DE CULEG. N° 843

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

“Propuesta de un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L. en el distrito de La Matanza, Piura 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

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

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

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los trece días del mes de enero del dos mil veinte y uno.


 **ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN**
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
C.I.P. 913341
MAESTRIA EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 5

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Piura, 20 de Octubre del 2020

Señor:
Carlos Alfredo Montalban Alban
Gerente General
Servicios Generales don Romulo E.I.R.L

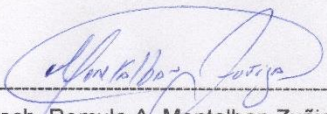
Presente. -

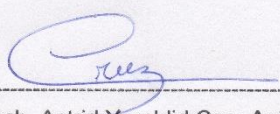
Es grato dirigirme a usted, para exprésale mi cordial saludo, así mismo le solicitamos permiso yo, Rómulo Alfredo Montalban Zúñiga, Identificado con DNI: 47533510 y Astrid Yeraldid Cruz Agila , identificada con DNI: 47814208, de la faculta de ciencias empresariales, siendo bachiller de la carrera profesional de ADMINISTRACION, poder acceder a la información necesaria para la elaboración de nuestra investigación de fin de carrera titulado " Propuesta de un modelo de gestión de almacén para orientar el proceso logístico de la empresa Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L. en el distrito de La Matanza, Piura 2020"

Es importante señalar que esta actividad no conlleva a ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su personal en contribuir con los futuros profesionales.

Atentamente,


Bach. Romulo A. Montalban Zúñiga
DNI: 47533510


Bach. Astrid Yeraldid Cruz Agila
DNI: 47814208

SERVICIOS GENERALES
"DON ROMULO" E.I.R.L.
Carlos A. Montalban A.
GERENTE GENERAL
Recibido
20/10/2020



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Piura, 24 de Octubre del 2020

Señores:
Rómulo Alfredo Montalban Zúñiga
Astrid Yeraldid Cruz Agila

Presente. -

De acuerdo a lo solicitud enviada le informamos que Servicios Generales Don Rómulo E.I.R.L. esta dispuesto a colaborar con ustedes para poder acceder a la información necesaria para su investigación, la cual será beneficioso para nosotros poder contar con dicha información.

Atentamente,

SERVICIOS GENERALES
"DON ROMULO" E.I.R.L.

Carlos A. Montalban A.
GERENTE GENERAL

Gte. Carlos A. Montalban Alban
DNI: 03362891