



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión logística en el área de almacenes de una empresa de  
consumo masivo, Lima 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Velazco Reyes, Julio César (ORCID: 0000-0002-8923-2574)

**ASESOR:**

Mg. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2021

**Dedicatoria:**

La presente investigación de tesis está dedicada a mis padres, hijos y familia por su apoyo en todo momento.

**Agradecimiento:**

A Dios y a todos los que confiaron en mí y me apoyaron en mi carrera profesional y a la realización del presente estudio de investigación.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de tablas gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	13
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimiento	16
3.7. Rigor científico	16
3.8. Método de análisis de datos	17
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Descripción de categorías y sub categorías	13

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Triangulación de resultados correspondiente a la gestión logística	16
Figura 2. Triangulación de resultados correspondiente al control de inventarios	17
Figura 3. Triangulación de resultados según la clasificación de materiales	18
Figura 4. Triangulación de resultados según controles de mermas	19
Figura 5. Triangulación de resultados según despacho a plantas	20

## Resumen

El objetivo de la siguiente investigación fue interpretar cómo se lleva a cabo la gestión logística en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021. El estudio es de tipo básica, de enfoque cualitativo y de diseño estudio de caso. Se utilizó la entrevista a tres colaboradores del área de almacén.

Se aplicaron diferentes procesos para el estudio de caso como son: Entrevistas semiestructuradas, análisis de documentación, guía de observación, matriz de categorización, mapeamiento, codificación y desgravación, concluyendo a métodos eficientes para la organización.

Los resultados evidenciaron las debilidades en la gestión de planificación, control y almacenamiento, no respetando los procedimientos y lineamientos, se necesita identificar y analizar los problemas, un estudio y evaluar soluciones con el fin de desarrollar maneras más efectivas de reducir y controlar los procedimientos en la empresa, con la participación de todos los colaboradores para generar una buena gestión.

**Palabras clave:** Gestión logística, consumo masivo

## **Abstract**

The objective of the following research was to interpret how logistics management is carried out in the warehouse area of a mass consumption company, Lima 2021.

The study is of a basic type, with a qualitative approach and a case study design. The interview with three collaborators from the warehouse área was used.

Different processes were applied for the case study such as: semi-structured interviews, documentation análisis, observation guide, categorization matrix, mapping, coding and tax deduction, concluding with efficient methods for the organization.

The results showed the weaknesses in the management of planning, control and storage, not respecting the procedures and guidelines, it is necessary to identify and analyze the problems, a study and evaluate solutions in order to develop more effective ways to reduce and control the procedures in the company, with the participation of all collaborators to generate Good management

**Keywords:** Logistics managment, massive consume

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión logística contribuyó a la mejora de tiempos y flujos, la cual es beneficiosa para la confianza de nuestros clientes y a la reducción de costes, agilizar procesos y rediseñar espacios, a través de esta pandemia ha sido necesario reinventar nuestras cadenas de suministro ya que se ha visto escasez a todo nivel.

A nivel mundial, Gonzales (2021, 27 de enero), en la página La Nación declaró que en esta pandemia a puesto a prueba a las comunidades internacionales, en Argentina la logística desde marzo del 2020 asumió esta prueba y la concluyó en acciones conjuntas con distintos protagonistas, el presidente de plaza logística mencionó como un rol importante el abastecimiento, la cual se multiplicaron los volúmenes operados, consideró que las redes logísticas deben modernizarse, ser ágiles y que inviertan en tecnología, infraestructura para así lograr un círculo virtuoso, también el presidente de la cámara de operadores logísticos hizo mención que esta pandemia nos deja enseñanzas y que debemos prepararnos para situaciones similares, la cual considera que es innecesario la utilización de papeles que genera costos y que a la vez es improductivo.

A nivel nacional, Segura (2021, 17 de abril), mencionó en su portal Gestión que el rubro logístico ha aplicado diferentes estrategias para asegurar la continuidad del abastecimiento en esta crisis que atravesamos, la cual diseñaron nuevas formas para llegar a los mercados, Southern Technology Group mencionó algunos cambios tecnológicos frente a esta crisis como: la última milla, la cual tiene como proceso final la entrega de pedidos que hizo el comprador a través de tienda online. Por otro lado, Artica (2021, 21 de marzo) argumentó en su portal El Comercio que la mitad de operadores logísticos están a la vanguardia con la tecnología y utilizan estas herramientas para sus entregas de productos, ya que son más eficientes y generan confianza con los clientes por el servicio brindado. En el presente año han repotenciado su sistema de despacho a comparación del año anterior en la cual no se dieron abasto.

Almacenes inteligentes considerando la integración digital será trazable y flexible, y así dar respuesta a esta problemática de escasez de suelo, automatizar los picking, a través de la optimización de procesos logísticos

considerando el sistema Voice picking que es una inversión de retorno a corto plazo. Por otra parte, la robotización en la logística serán con robots que laborarán con los trabajadores en las diferentes funciones logísticas y así automatizar los conocimientos entre humanos y sistemas, finalmente la Inteligencia artificial será aplicada para el rubro logístico para minimizar costos y optimizar tiempos que es fundamental.

A nivel regional, Thomson (2021, 24 de junio) manifestó en su portal cadena de suministro que el director regional explicó cuáles son las oportunidades en el sector para afrontar esta pandemia en las cuales vieron en invertir en tecnología en almacenes automatizados y sistemas productivos que permitan mejorar la rentabilidad.

Hoy en día la empresa se está viendo afectada por no planificar de manera eficiente sus gestiones logísticas por no contar con los procedimientos adecuados en su gestión de abastecimiento, almacenamiento y despacho, afectando así los espacios físicos, la cual está generando ineficiencias en la recepción de mercadería, tanto en temas de seguridad, calidad y productividad. En aras de buscar entre el balance de disponibilidad y costo de materiales los volúmenes son altos, la cual dificulta respetar la estrategia de guardado acorde a la clasificación ABC la cual impacta en la improductividad y el estrés laboral, este último es un factor en la generación de mermas, la carencia de procesos impacta en el método de despacho por FEFO (Lote según fecha de vencimiento) mismo por otro lado, también impactando al momento de ser despachado ya que por temas de desorden y clasificación terminan rompiendo FEFO (Lote según fecha de vencimiento).

Estas son algunas de las causas de estudio de la siguiente investigación, la cual se está considerando algunas recomendaciones para dar solución del mismo creando estándares de trabajo como: horarios de recepción de proveedores, programación de pedidos según requerimiento de cobertura mensual, descarga de materiales importados en ventanas horarias específicas para evitar falsos fletes y/o sobreestadias.

Finalmente, en el ámbito local las empresas frente a esta pandemia han sido impactadas mucho en su cadena de abastecimiento, la cual han optado en cubrir todas sus necesidades a través de diferentes proveedores locales para así

continuar con su producción, ya que han sido limitados por no tener ingresos de materiales importados.

Como problema general ¿Cómo se lleva a cabo la gestión logística en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021? Acto seguido como problemas específicos ¿Cómo son los controles de inventarios en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021? Por otro lado ¿Cómo son las clasificaciones de los materiales en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021? Por otra parte ¿Cómo son los controles de mermas en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021? Finalmente ¿Cómo son los despachos a planta en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021?

Podemos mencionar que la siguiente investigación tiene como justificación práctica porque se manifiesta estrategias que ayudaran a la solución de la problemática de la gestión logística en el área de almacenes, para la cual también vemos la justificación teórica los conceptos sobre la variable de estudio con la finalidad de comparar las teorías con el problema expuesto y en la justificación metodológica aplicaremos nuestras técnicas de recolección de datos a través de encuestas, la cual aportará para la investigación de estudio sobre la gestión logística.

De acuerdo con Bernal (2015), expresó que la epistemología es una teoría que intenta explicar los orígenes y límites del conocimiento científico. Por otro lado, la filosofía se desprende de la gnoseología, la cual se dedica al estudio del conocimiento de la ciencia; deriva del griego episteme (conocimiento) científico.

Como objetivo general es interpretar cómo se lleva a cabo la gestión logística en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021. Por otro lado, como objetivos específicos es interpretar cómo son los controles de inventarios en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021. Acto seguido es interpretar cómo son las clasificaciones de los materiales en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021. Por otra parte, interpretar cómo son los controles de mermas en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021. Por último, interpretar cómo son los despachos a planta en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel Nacional, Ávila (2017), señaló que el plan de la investigación fue definir la influencia de gestión logística en el valor ganado en los proyectos de edificación se empleó una investigación de enfoque cualitativo, la cual ayudó al desarrollo de la investigación de su verificación de hipótesis, se consideró una muestra aplicando un cuestionario para el diagnóstico de la gestión logística, llegando a resultados que las influencias son favorables aplicando un buen inventario, procesos de pedidos, flujo, distribución, transporte.

Así mismo Oblitas (2016), consideró que la investigación tuvo como objetivo describir los factores en la gestión logística del almacén, para la mejora de gestión el cual brinda servicios terciarios, mediante la cual tiene una gestión desfavorable para la atención de pedidos a tiempo, generando mermas y pérdidas considerable de costos, se recolectaron información con la finalidad de llegar a mejorar su gestión de almacén, mediante un análisis se concluyó que se ejecuta de manera empírica, ocasionando un control deficiente de ingreso y salida de materiales. Luego del análisis se recomienda la codificación de productos para un mejor control y así poder identificar y optimizar una buena gestión en el almacén.

Desde el punto de vista de Miranda (2016), sostuvo que el investigador intenta precisar la gestión logística del restaurante Camino Real S.A.C la cual se evalúan distintas cadenas de gestión de almacenamiento, compras, transporte, inventarios con la finalidad de precisar los factores que causan la productividad y facilitar recomendaciones, es una investigación descriptiva no experimental, se consideró como objeto de estudio a 28 colaboradores, mediante la cual se hizo el uso del SPSS para una buena muestra gráfica y su lectura, se mencionó que las diferentes gestiones son regular a diferencia a la existencia de una buena gestión de transporte.

Citando a Santos (2019), destacó que el objeto de estudio tuvo como objetivo mejorar la gestión logística para reducir costos operativos, aplicando procesos operacionales, fichas manuales, capacitaciones y procedimientos para una mejor metodología. Se efectuó un análisis llegando a resultados de costos muy altos, debido a los procesos no estandarizados y de tiempos, finalmente se

estudió los resultados para comprobar las mejoras obtenidas del costo de operación.

Como lo hizo notar Arribasplata (2017), consideró como estudio la incidencia de la gestión logística en el desempeño administrativo de los hoteles, la cual se evidenció desconocimiento de las tareas logísticas por los representantes del hotel donde se percibió un bajo desempeño en el nivel de servicio hacia sus clientes, la desaceleración provocó que los hoteles realicen reducciones logísticas, financieros y humanos, los hoteles considerados en la presente investigación cumplen con lo requerido, pero exhiben la falta de procesos, estructuración, planeamiento y control. La investigación fue descriptiva, transversal, no experimental, de método inductivo y aplicaron la técnica de la encuesta. Se determinó que no cumplen con una buena gestión logística, solo priorizan las compras, ingresos, abastecimiento y salidas. Por otro lado, proponen hacer un plan para cumplir los objetivos para la optimización de recursos para brindar un servicio de calidad.

Como expresaron Castro et al. (2018), la finalidad era conocer la gestión de inventarios mediante el estudio cualitativo del mismo, se basaron en el estudio profundo de las empresas líderes utilizando entrevistas a los representantes de cada empresa recolectando información para la obtención de resultados identificando así métodos para sus inventarios a través de codificaciones y estrategias de control para afrontar la demanda.

Como lo hizo notar Liñan (2019), que la importancia de la aplicación de procesos de compras y costos logísticos en la integración de herramientas; sirve para mantenerse en el mercado ya que los consumidores buscan cambios y cada vez son más exigentes, buscando siempre productos de calidad en un lugar específico y precio razonable. Por otro lado, en el proceso de compras es fundamental adquirir servicios a precios bajos manteniendo la calidad del producto en la cual permitan un adecuado procedimiento de compras para ello se realizan revisiones sistemáticas y se toman en cuenta las diferentes evidencias sobre las investigaciones relacionadas a los procesos de compras, indicadores de costos logísticos, identificación de diferentes procesos de datos.

Kong (2020), sostuvo que los inventarios permiten mantener un correcto equilibrio para la demanda, el objetivo fue conocer la reducción de costos

basados en un buen control. Mediante un análisis y aplicando distintos modelos, planeando, verificando y actuando; logrando reducir costos y nivel de servicio, la clasificación ABC permitió una buena distribución en la rotación de materiales por otro lado, las revisiones periódicas contribuyeron en la seguridad del stock para las decisiones de abastecimiento y reducción de costos por vencimiento.

López et al. (2018), mencionaron que estableciendo modelos de inventarios se reducirían los costos, la siguiente investigación fue preexperimental, iniciando la clasificando por familias aplicando análisis ABC y procedimientos de gestión utilizando estadísticas comparando las demandas propuestas llegando a mejorar una considerable reducción del 23%, la cual la gestión de inventarios crea un ahorro para la empresa.

A nivel internacional, Bendeck (2020), tuvo como objetivo plantear modelos de gestión logística en las pequeñas y medianas empresas PYMES se consideraron a diferentes autores para dicho desarrollo, tuvo un diseño no experimental. La cual la investigación intenta expresar algunas recomendaciones para el siguiente desarrollo del análisis para lograr el alcance planteado durante el trabajo del problema existente.

Alvear (2019), planteó que la logística es una de las tareas con un alto índice de participación, generalmente para satisfacer a los clientes ofreciendo un nivel de servicio oportuno, su objetivo general es al fortalecimiento y servicio logístico para incrementar las ventas de la empresa, la investigación es descriptiva. Los resultados prueban que la logística es muy importante en los procesos de las empresas para el abastecimiento, la cual fidelizará a sus clientes y lograr una rentabilidad alta.

De acuerdo con Serrano (2016), en su investigación diseñaron entrevistas llegando a recopilar información y resultados, aplicando el método descriptivo y como objetivo general fue la evaluación de la gestión logística y su incidencia en los resultados integrales para la toma de decisiones, el autor concluyó que no hay buena comunicación entre áreas, falencias en despachos por caducidad, materiales con sobreestadías por mucho tiempo, por tal motivo recomienda la clasificación de materiales por alta rotación, reuniones entre los diferentes departamentos, inventarios mensuales y a la reestructuración de la gestión logística para el mejoramiento de la empresa.

López et al. (2020), expresó que el propósito de su investigación fue analizar la gestión logística en la industria salinera, el estudio aplicado fue descriptivo y no experimental. La muestra realizada fue de la población de la empresa y la técnica fue aplicativa, se empleó una encuesta la cual estuvo constituido por un cuestionario de preguntas dirigidos a los colaboradores de la empresa y los resultados fueron la falta de aplicación logística y como plan de acción se buscó desarrollar mejoras en su planeación y ejecución. Por lo tanto, los autores concluyen que la logística se cumple mediamente efectiva, como resultado son eficientes en estrategias logísticas y aceptables internamente para el presente estudio.

Villacrés (2016), declaró que su investigación tuvo como objetivo la estructuración de un modelo de gestión estratégico basado en el balance scorecard, con la finalidad de aplicar estrategias de acción; también se aplicó la técnica de la encuesta dando resultados favorables tanto en la satisfacción del cliente como de los empleados. Además, se hizo un análisis mediante la cual resultó a la aplicación de objetivos estratégicos. Por otro lado, se lograron objetivos trazados aplicando indicadores sobre la rentabilidad, la cual el autor concluye que dicha gestión contribuirá a una buena toma de decisiones en el mejoramiento de los procesos y recomienda la aplicación de herramientas para el éxito y crecimiento de la empresa.

Como expresaron Mendoza et al. (2021), en su revista analizaron los procesos logísticos y que comprendan criterios que sean medibles para su evaluación de desempeño mediante la cual utilizaron argumentación cualitativa integrando así conceptos, indicadores, gestión de compras, producción y distribución. Como resultado se llegó a estructurar una unidad de conocimiento en la que se menciona los distintos procesos de la cadena de suministro y medidas sobre la gestión logística y desarrollo de estrategias sobre sus competidores.

Samaniego (2019), expresó que la aplicación de control de inventarios ayuda a potenciar el desarrollo usando métodos de sistemas y aplicaciones de estrategias, la cual tuvo como objetivo la aplicación de estudios y procesos. Utilizaron insumos y variables para llegar a resultados de producción superior al del inventario llegando a un ajuste para alcanzar un óptimo nivel, ocasionando

elevar costos, la cual sirvió para analizar comportamientos que fortalezcan las operaciones.

En la opinión de Sánchez (2017), tuvo como objetivo reducir costos y mejorar el servicio aplicando el método de punto de reorden, la cual traerían más ventas y beneficios económicos para lograr el objetivo propuesto, se detectó que los inventarios no cumplen el 100% de la demanda del mercado mediante la cual influye negativamente con la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes, viendo la necesidad de actualizar y recalcular nuevos valores para el control de inventarios de cada producto.

Gómez et al. (2015), indicaron que aplicando técnicas y herramientas ayuda a identificar un control en el almacén, en la cual han sucedido eventos que generan un desequilibrio dentro de la empresa, el problema puntual es la falta de habilitaciones en el tiempo justo ocasionando retrasos en la producción por falta de material. Realizando investigaciones la empresa no cuenta con un sistema de inventarios que permita un buen control para la producción, concluyendo así a una propuesta de métodos para las funciones del almacén ayudando a los procesos para que estas sean eficaces y eficientes.

Donderis (2019), declaró que la reducción de merma ocurre durante procesos de producción por temperaturas, humedad, operador, materia prima entre otros factores, lo cual hace perder productividad y dinero. De tal manera el siguiente estudio es enfocar la causa de la merma aplicando 3 pasos el objetivo es su mejora. Se definió un proceso de las posibles causas utilizando materia prima a temperatura ambiente con un peso referencial; utilizaron análisis para resolver los niveles de merma concluyendo que al aumentar el peso de materia prima aumentaba también la merma de la producción. Encontrando que no hay relación alguna con la temperatura y la producción.

Pantoja (2018), recomendó que la siguiente investigación fue estudiar los factores que impactan los controles de inventarios en la cual se centraron en los indicadores de exactitud de inventarios, duración y rotación, para tomar decisiones estratégicas para la ejecución de objetivos planeados. Tomando modelos de inventarios que permitan administrar y planear realmente la necesidad. Establecieron un control previo, concurrente y más adelante un control adecuado para la planificación y la contribución para el desarrollo

económico. Se aplicó una encuesta llegando a resultados en la cual evidenciaron que existen riesgos inherentes y crear un control que faciliten disminuir esas debilidades, a través de estrategias, inventarios, espacios adecuados, material en buen estado y reservas, optimizando recursos y eficiencias de inventarios, la disminución de costos, mejores procesos y beneficios para el cliente.

Saltos (2017), determinó que la gestión de la calidad tiene controles rigurosos por la misma demanda de los productos; de tal manera que el mismo crecimiento ha sido importante para la producción. Con los resultados se han requerido implementar sistemas de calidad para cumplir el objetivo del producto mediante análisis han identificado implementar acciones y oportunidades para mejorar la calidad a través de un diagnóstico de procesos de calidad, la cual pretende contar con la norma ISO 9001-2015 para formalizar y ser capaces de afrontar mejoras implementando acciones de control y buenas prácticas de producción y ser eficientes en el objetivo y satisfacción del cliente para su innovación.

Cardona (2018), dio a conocer proponer un método para el inventario de alimentos, para llevar un mejor control de inventario y almacenamiento. Considerando la clasificación por tipo ABC y determinar la variabilidad y patrón de cada ítem, la cual calcularon la demanda y nivel de servicio. Aportando a la optimización la cual ayudó a implementar un proceso de almacenamiento positivo, dando resultados de control de inventario que impactan la disposición de materiales.

Asencio et al. (2017), manifestaron desarrollar un mecanismo para reducir costos para lograr una mayor utilidad, la cual tuvo como objetivo analizar un mejor control de inventarios para determinar los costos y rentabilidad, el método fue analizar a profundidad técnicas y métodos científicos para el manejo de inventarios. Mediante la cual dieron resultados de carencia en los controles de inventarios sobre la rotación de los materiales, los resultados ayudaran a investigaciones posteriores permitiendo aplicar sistemas de control para optimizar costos.

Como lo hizo notar Viera et al. (2017), en su artículo que los inventarios son importantes para las empresas, el objetivo fue diagnosticar modelos de gestión y recomendar implementarlos a las organizaciones y que busquen ser distintos,

por tal motivo incluyeron modelos ABC y 5S. Se trabajó con una muestra dando resultados a la implementación de modelos de control de gestión para optimizar la eficacia y efectividad en los procesos de la organización.

Como señaló Arciniegas et al. (2018), pretendió mostrar el impacto sobre el control de inventarios de materiales concentrándose en la duración, rotación y exactitud de materiales para ejecutar estrategias y objetivos, tomando modelos que se asemejen a las necesidades para administrar y planear lo que se va a necesitar a través de los resultados. Estableciendo controles antes, durante y después para lograr un adecuado control de inventarios mejorando la planificación y contribuyendo al crecimiento económico, dando como resultado de la encuesta riesgos y detecciones de control para disminuir las debilidades. Por otro lado, como medida estratégica se dispuso de registros, inventarios y espacios adecuados para tener la veracidad de sus reservas. Esto contribuye a la eficiencia de inventarios, optimización de recursos, reducción de costos, beneficios y mejoras de procesos.

Hernández et al. (2018), declaró en su artículo gestión de calidad es una estrategia de competitividad que permite observar procesos para lograr la satisfacción del cliente, explorando procesos de calidad y utilizando modelos de medición, el motivo es analizar la gestión de calidad para el desarrollo del mismo, el método se apoya de teorías relevantes y las conclusiones sirvieron para alcanzar la eficiencia, ventajas competitivas y productividad mediante la mejora continua.

Como lo hizo notar Becerra et al. (2019), en su artículo se centraron en el enfoque de gestión de calidad para obtener mayor eficiencia y eficacia en sus procesos para asegurar una mejor gestión de calidad basado en ISO9001-2015 para certificar, incluyeron un plan estratégico sobre la implementación de SGC sobre un método de estudio a través de investigaciones y recolectando datos, dando resultados integrados por subprocesos, procedimientos y flujos, incluyendo registros y documentos para asegurar la calidad, la cual ha permitido mejorar procesos basados en la producción y gestión de procesos.

Como lo hizo notar Martínez (2017), que el objetivo fue proponer mejoras de almacenamiento de insumos. En los resultados encontraron soluciones que implica en mejorar y aumentar las capacidades de almacenamiento, rediseñar la

distribución del almacén y adquirir equipos de manipuleo. Concluyendo así en definir un seguimiento continuo y a la implementación de lineamientos social, económica y política.

Según la teoría de la variable gestión logística Mora (2016), mencionó que la logística es el proceso de controlar, planear y administrar el abastecimiento del proveedor y la distribución al cliente con la colaboración interna y externa, también lo relaciona con la rotación de materiales, control de inventarios, control de calidad, costos, almacenamiento y transporte en sus procesos logísticos (p.101).

Por su parte Escudero (2019), argumentó que la logística es el conjunto de métodos necesarios para llevar a cabo un servicio y que son fundamentales en el comercio, también destacó que son parte fundamental en la cadena de suministro en la cual se gestiona, planifica y controla el flujo de materiales desde el origen hasta el consumo teniendo como objetivo la satisfacción de los consumidores.

Por otro lado, Castellanos (2015), sostuvo que la logística está más orientada a costos, calidad, tiempo, satisfacción del cliente, lugar específico y cantidad. Hizo mención que es una función operativa necesaria para la administración de empaques, materias primas, distribución. La logística es el proceso de implementar, planear y controlar el óptimo flujo de almacenamiento desde el inicio hasta el punto final con el beneficio de cumplir con el cliente, cabe mencionar que cumple un rol muy indispensable en la cadena de suministro ya que puede llevar al fracaso o al éxito de la distribución del producto.

Están conformados por elementos como la gestión de materiales que se encarga en la recepción de los productos para su fabricación, también con un sistema de flujo que consiste en la preparación del producto terminado para la disponibilidad de la solicitud del cliente, y la distribución física que llegue a los distintos clientes. En la gestión logística es muy relevante el abastecimiento, la producción y distribución.

Gómez (2014), mencionó que la logística son los procesos que consisten en la planificación de actividades de cualquier proyecto en la que resulte exitosa. Considerado 3 ámbitos, la distribución física minimizando costos de transportes,

actividades internas en los flujos de materiales y actividades externas a través de la cadena de suministros.

Hurtado (2018), argumentó que la logística ha evolucionado y cómo las empresas se han adaptado como una fortaleza y herramienta competitiva, donde se consideran que la tecnología va acorde a las teorías, el gerente debe conocer la funcionalidad de la organización para así preparar planes estratégicos y definir los objetivos a plazos determinados, para llegar a lograr ventajas competitivas y diferenciarse del resto y obtener un lugar privilegiado, tiene como objetivo abastecer la cantidad y producto en el lugar oportuno en el tiempo requerido y costo moderado para la satisfacción del cliente.

De acuerdo con Carreño (2014), determinó que la logística es una actividad inevitable que está comprendida en ventajas competitivas y de procesos de planificación y control eficiente de flujo de materiales, inventarios, servicios e informaciones. Con el objetivo de satisfacer a los clientes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo básica y de enfoque cualitativo debido al incremento de conocimientos teóricos basado sobre la gestión logística (CONCYTEC, 2018). Por otro lado, Ríos (2017), manifestó que el tipo de investigación básica es impreciso y busca ampliar conocimientos teóricos (p.80-84). Por otra parte, Leavy (2014), manifestó que la recolección de datos para el enfoque cualitativo es entrevista no estructurada y análisis documentarios (p.19). Así mismo Hernández et al. (2014), indicó que el diseño depende del planteamiento del problema y se define por ser etnográficos, narrativos, fenomenológicos, teoría fundamentada, estudio de casos (p.470).

#### 3.2. Categorías, Subcategorías

**Tabla 1**

*Descripción de categorías y sub categorías*

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>
Gestión de inventarios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Requerimiento de materiales</li></ul>
Recepción	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción de materiales</li></ul>
Control de inventarios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inventarios</li><li>• Mermas</li></ul>
Buenas prácticas de almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Almacenamiento</li><li>• Calidad</li><li>• Clasificación de materiales</li></ul>
Despachos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Despachos a planta</li></ul>

#### 3.3. Escenario de Estudio

La siguiente investigación de estudio se desarrolló en una empresa de consumo masivo, Lima 2021, en la cual laboran personal calificado para cubrir

necesidades básicas, aplicando las diferentes herramientas implementadas en el almacén; la empresa desarrolla actividades en el distrito de Lima Metropolitana dirigido a los consumidores en general, cubriendo las necesidades a nivel nacional e internacional a través de la exportación de sus productos.

#### 3.4. Participantes

En la siguiente investigación los integrantes fueron el coordinador de almacén encargado de la supervisión del área, el especialista de inventarios que se encarga del stock de existencias, un especialista de calidad encargado en los cumplimientos de estándares de los materiales, son los que determinan las diferentes problemáticas observadas para la siguiente investigación.

#### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la entrevista. Hernández et al. (2014), sostuvo que la recolección de datos es un material mediante la cual se usa la técnica de la entrevista que se encuentra impresa en una hoja con preguntas dirigida al entrevistado (p.440).

Como señaló Ñaupas et al. (2018), determinó que el instrumento es una guía de preguntas basada a la investigación para definir ideas y así tener más información sobre el tema (p.294).

Por otro lado, se utilizó análisis documental basados en la revisión de artículos, revistas, fuentes, trabajos de investigación, otros.

El estudio tuvo un cuestionario como instrumento de aporte para dar la información y confiabilidad.

#### 3.6. Procedimientos

En el siguiente estudio se obtuvo la resolución N°1846-2021-6700278943 de aprobación de la siguiente investigación y diferentes aspectos, también se solicitó el permiso a la empresa para la aplicación del instrumento, se realizó la entrevista de 03 colaboradores del almacén para la obtención de los resultados.

Como expresó Valderrama (2015), recomendó que el procedimiento es un proceso difícil y delicado por la obtención de la información a estudiar un

problema y seleccionar objeto de estudio aplicando los métodos que sean necesario (p.84).

### 3.7. Rigor científico

Como mencionó Hernández et al. (2014), La siguiente investigación está apoyado a las siguientes características que sean confiables, que tengan credibilidad, solidez y criterios para el siguiente análisis de estudio (p.453).

Se dice que debe ser confiable por que los datos obtenidos se basan a la información recaudada que provienen de la experiencia de los encuestados sobre la realidad del problema. Por otro lado, que tenga la credibilidad a través de la obtención de la información de la investigación. Por último, sobre la solidez se dice por que los datos son de fuentes propias de colaboradores de la empresa.

### 3.8. Método de análisis de datos

De acuerdo con Natow (2020), La entrevista proporcionada de las personas pueden ser inexactas. De tal manera que la triangulación de los estudios utilizados en la entrevista es crucial y que es común en los estudios que incluyen entrevistas, se combinan las entrevistas con lo observado y la revisión de documentos del estudio.

Lo reunido se basó en los análisis de las entrevistas y la interpretación de lo observado, se realizó de manera objetiva y válida para asegurar el rigor científico de la investigación.

### 3.9. Aspectos éticos

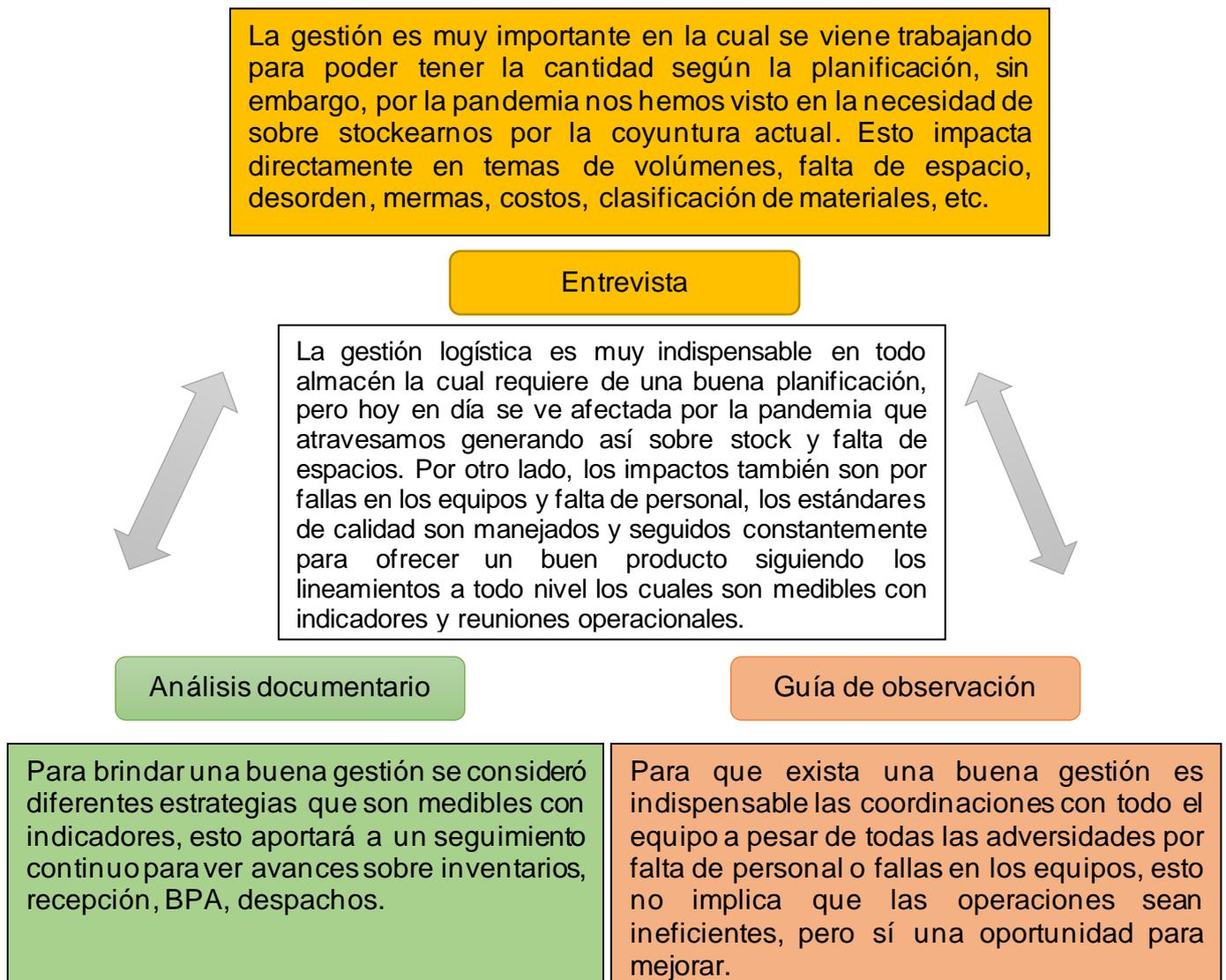
Para la siguiente investigación se basó en autores identificados en las referencias cumpliendo con las normas APA 7ma edición, utilizando los aspectos éticos de la Universidad César Vallejo a través de lineamientos de elaboración y aprobación 2020-II. Solicitando autorizaciones respectivas y redacción de documentos de derechos de autor validadas mediante Turnitin. Por otro lado, los aspectos éticos de la siguiente investigación pasaron por un proceso confiable, empleando una entrevista a todos los colaboradores de la empresa para la obtención de resultados de calidad en beneficio del estudio.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se muestra los resultados del objetivo principal: Interpretar cómo se lleva a cabo la gestión logística en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021.

**Figura 1.**

*Triangulación de resultados correspondiente a la gestión logística*



Los resultados de la siguiente investigación dieron a conocer los diferentes métodos de trabajo en la cual vienen afectando el área de almacén en temas de espacios, sobrestock, mermas, inventarios, despachos, clasificación de materiales, estos han sido algunos factores de estudio. La cual coincide con la investigación de Oblitas (2016).

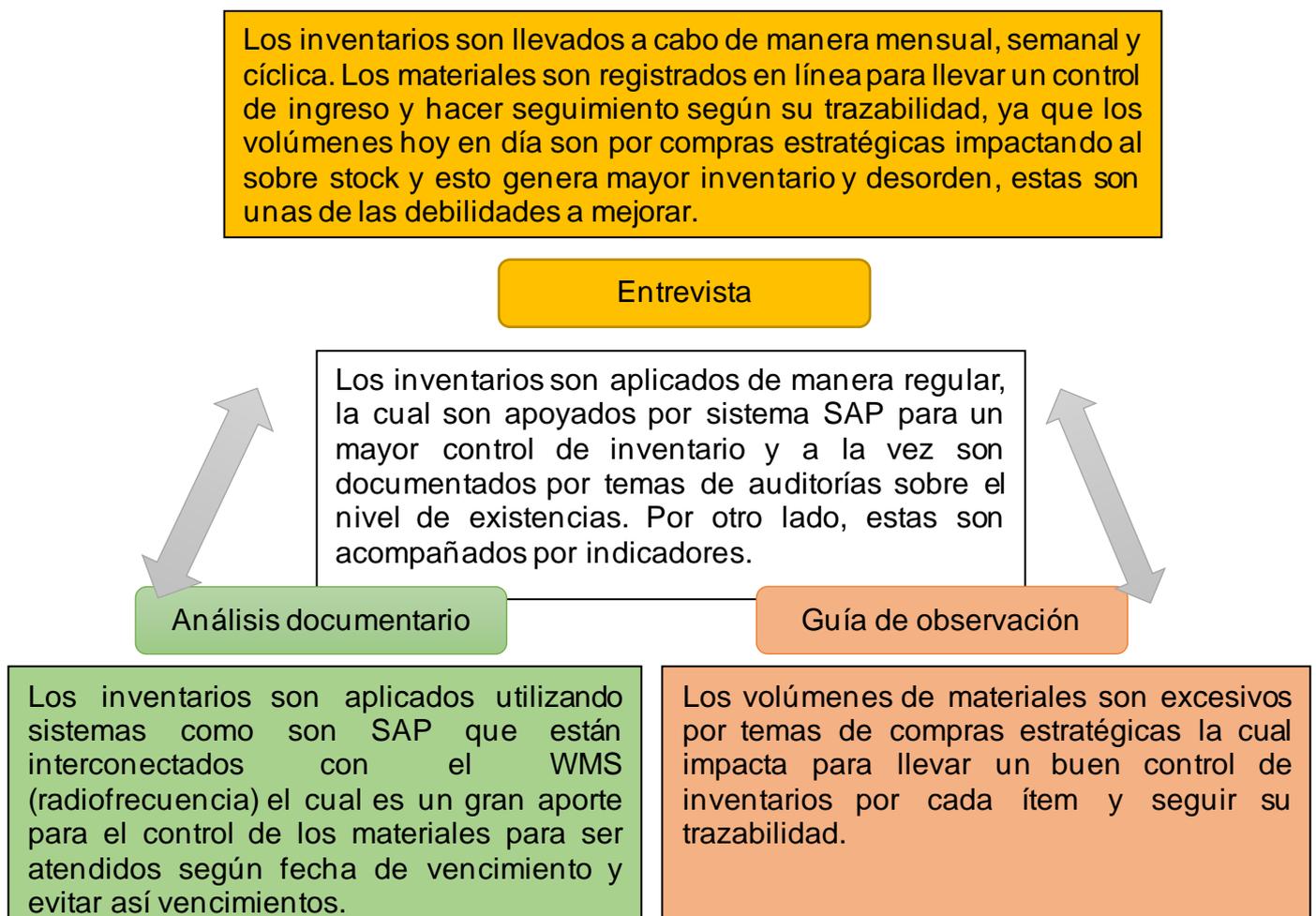
El estudio concluyó que estos factores no coinciden en la gestión logística del área y lo mencionado por Mora (2016), la cual determinó que depende de los procesos de control, planeación y administración del abastecimiento del proveedor y la distribución al cliente con la colaboración interna y externa, también lo relaciona con la rotación de materiales, control de inventarios, control de calidad, costos, almacenamiento y transporte en sus procesos logísticos.

Por otra parte, los aportes del colaborador (E1 y E3) mencionaron que no existe una buena gestión y que deberían ser más prácticos para que no se vean afectados en las operaciones por los diferentes aspectos, sin embargo, todos los entrevistados coinciden que la gestión debería ser según lo planificado y estos deberían de ser registrados en línea para el aporte de la identificación del material y mejorar en estas debilidades.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo específico 1: Interpretar cómo son los controles de inventarios en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021.

## Figura 2.

Triangulación de resultados correspondiente al control de inventarios

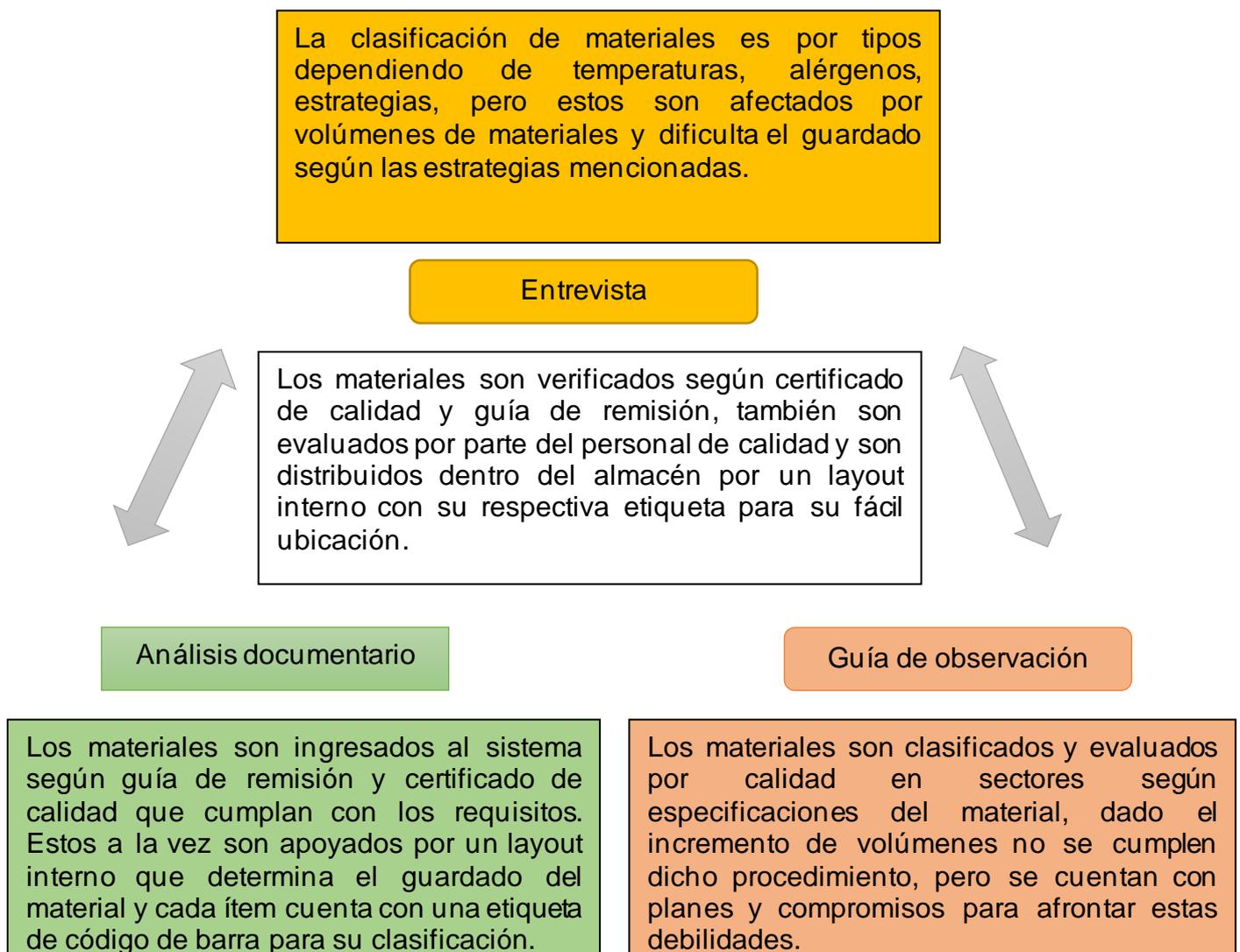


Los resultados del estudio dieron a conocer los diferentes métodos de medición de inventarios y como son registrados para el aporte de su control de existencia y como afecta el sobre stock de estos, el estudio ha sido importante para evaluar algunas debilidades encontradas. La cual coincide con Arciniegas et al. (2018), dio a conocer en su artículo el impacto sobre el control de inventarios de materiales concentrándose en la duración, rotación y exactitud de materiales para ejecutar estrategias y objetivos, tomando modelos que se asemejen a las necesidades para administrar y planear lo que se va a necesitar a través de los resultados.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo específico 2: Interpretar cómo son las clasificaciones de los materiales en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021 .

**Figura 3.**

*Triangulación de resultados según la clasificación de materiales*

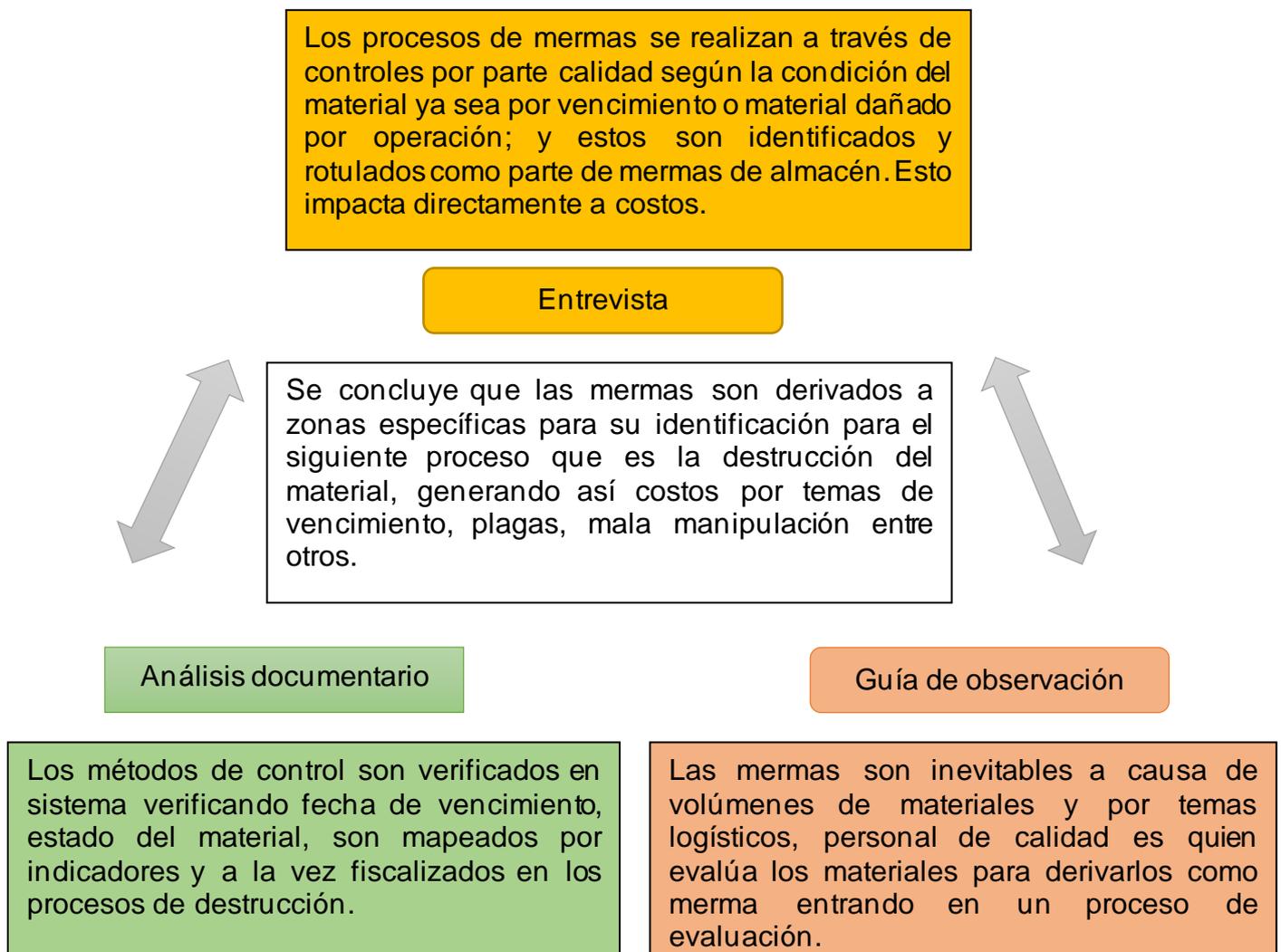


En los resultados obtenidos de la investigación dieron a conocer los diferentes análisis para la distribución de materiales según el criterio de selección del área de almacén contando con un layout interno para la aplicación del mismo. Sin embargo, no coincide con Viera et al. (2017), que manifestaron en su artículo que los inventarios son importantes para las empresas, el objetivo fue diagnosticar modelos de gestión y recomendar implementarlos a las organizaciones y que busquen ser distintos, por tal motivo incluyeron modelos ABC y 5S. Se trabajó con una muestra dando resultados a la implementación de modelos de control de gestión para optimizar la eficacia y efectividad en los procesos de la organización.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo específico 3: Interpretar cómo son los controles de mermas en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021.

**Figura 4.**

*Triangulación de resultados según controles de mermas*

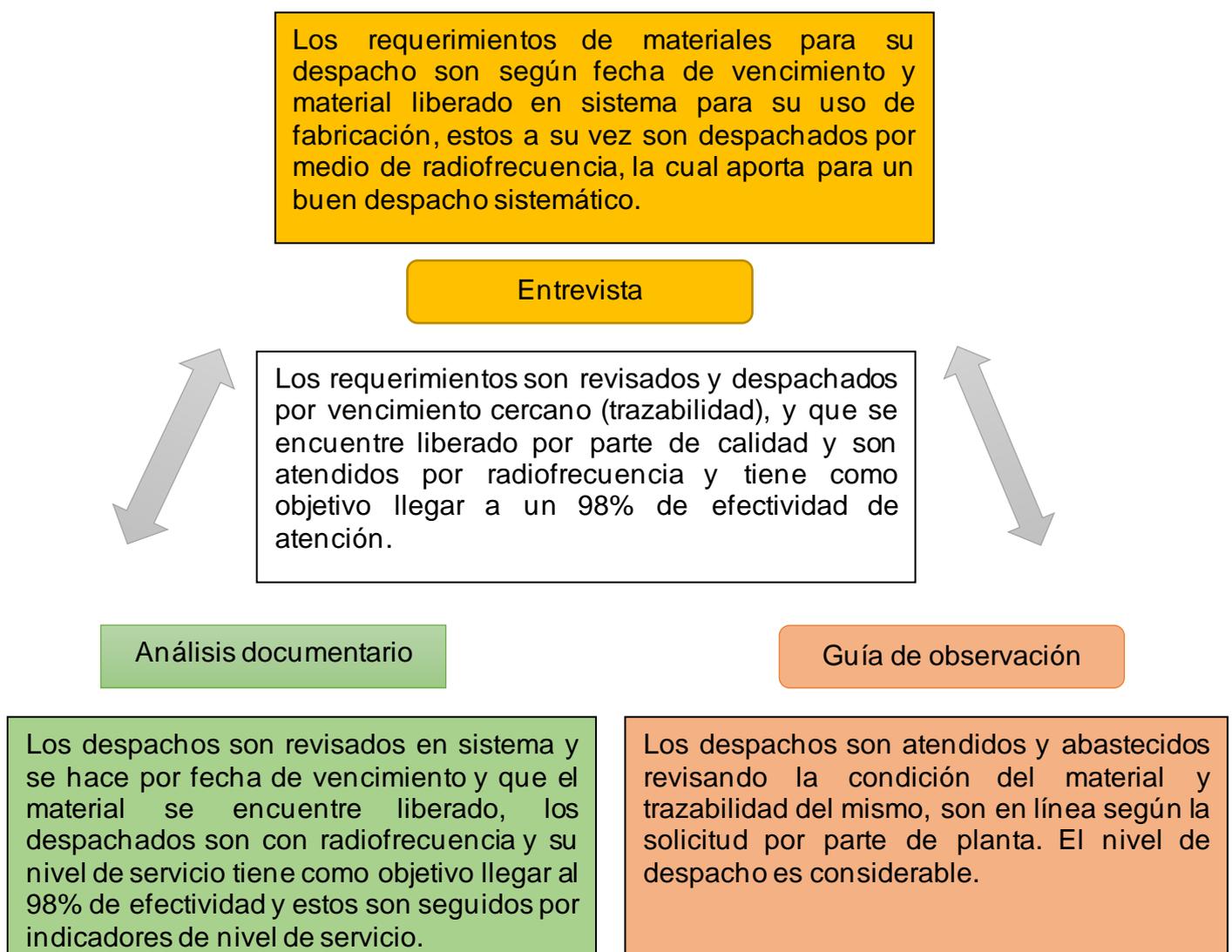


El presente estudio dieron a conocer el manejo de las mermas dentro del área de almacén por motivos de mala manipulación, plagas, cuerpos extraños, la cual impacta a costos directos. Esto coincide con Saltos (2017), que determinó que la gestión de la calidad tiene controles rigurosos por la misma demanda de los productos; de tal manera que el mismo crecimiento ha sido importante para la producción. Con los resultados se han requerido implementar sistemas de calidad para cumplir el objetivo del producto.

A continuación, se muestran los resultados para el objetivo específico 4: Interpretar cómo son los despachos a planta en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021.

**Figura 5.**

*Triangulación de resultados según despacho a plantas*



Los resultados determinaron que el nivel de servicio del material a despachar a planta son por trazabilidad y atendidos por radiofrecuencia. Teniendo como objetivo su nivel de atención en un 98%. La cual no coincide con lo mencionado por Alvear (2019), que la logística es una de las tareas con un alto índice de participación, generalmente para satisfacer a los clientes ofreciendo un nivel de servicio oportuno, su objetivo general es al fortalecimiento y servicio logístico para incrementar las ventas de la empresa, la investigación es descriptiva. Los resultados prueban que la logística es muy importante en los procesos de las empresas para el abastecimiento, la cual fidelizará a sus clientes y lograr una rentabilidad alta.

## V. CONCLUSIONES

- Primero:** En relación al objetivo general, se determinó que de la gestión logística es muy indispensable y son basados en diferentes métodos de trabajo para los procesos de control, planeación y administración para el abastecimiento de los materiales, los estándares de calidad son monitoreados constantemente. Por otro lado, los equipos por fallas restan operacionalidad afectando así diferentes indicadores.
- Segundo:** En relación al objetivo específico 1, se determinó que el control de inventarios se concluyó que se utilizan diferentes métodos de aplicación de inventarios, mediante la cual aporta para un buen control de existencia y abastecimiento en el área de almacén concentrándose en su rotación, duración y exactitud de materiales y no generar sobre stock.
- Tercero:** En relación al objetivo específico 2, se explicó acerca de la clasificación de materiales se llegó a la conclusión que la distribución en el área del almacén es según layout interno que sean implementados nuevos modelos para optimizar los procesos en diferentes aspectos como son: las recepciones, almacenamiento y despacho de los materiales.
- Cuarto:** En relación al objetivo específico 3, se determinó que los controles de mermas en el área de almacenes se concluyeron que las mermas son generadas por altos volúmenes de requerimiento de materiales y esto causa desorden, los cuales son dañados por operación y a la vez vienen de origen pasando por un proceso de evaluación por parte del personal de calidad generando costos.
- Quinto:** En relación al objetivo específico 4 se determinó que los despachos a plantas dieron a conocer que los despachos son atendidos según solicitud y estos son revisados en sistema y despachados mediante radiofrecuencia según las ordenes de transporte direccionadas por el sistema, generando un nivel de servicio no acorde al objetivo.

## VI. RECOMENDACIONES

- Primero:** Sobre la gestión logística se recomienda al coordinador de almacén crear una buena planificación, un buen control y una adecuada administración para el abastecimiento de materiales, se debería considerar el stock adecuado para cubrir la producción y evitar sobre costos por temas de alquiler de almacenes externos por exceso de material. Por otro lado, se tiene que tener una maquina como backup (retén) por posibles fallas y evitar demoras de atención, la cual impactan en costos por falso flete o sobreestadias.
- Segundo:** Con respecto al control de inventarios se recomienda a la empresa contratar a un personal de apoyo para llevar un mejor control, para el seguimiento en campo y así hacer más eficiente la labor y evitar posibles desabastecimientos de materiales y quebrar stock, ya que los volúmenes son altos. Por otro lado, aportaría mucho en los inventarios cíclicos que están enfocados a la recepción y despacho diario, y así evitar ajustes monetarios considerables en los inventarios mensuales que son auditables y fiscalizados.
- Tercero:** Según los resultados obtenidos sobre la clasificación de materiales se recomienda al coordinador de almacén emplear un método para mejorar la distribución de materiales para que estos vaya acorde al layout, que se tome en consideración modelos ABC para optimizar la eficacia y efectividad en los procesos del área de almacén y evitar retrabajos, en casos se requieran hacer compras estratégicas alquilar almacenes externos para no generar desorden según layout y evitar contaminación cruzada por materiales alérgenos y no alérgenos.
- Cuarto:** En relación sobre los controles de mermas se recomienda al coordinador de almacén que comunique a los encargados de recepción de materiales aseguren que los materiales de los proveedores verifiquen el estado del material por si hubiera anomalías de origen o mala manipulación al momento de la descarga. Por otro lado, verificar las condiciones de la unidad que

no contengan agentes contaminantes, plagas, derrames, olores no deseados, para así evitar costos indeseables.

**Quinto:** Con respecto a los despachos a plantas se recomienda a los encargados de esta operación que antes de atender la solicitud requerida por planta se tiene que verificar en sistema si el material no está comprometido por temas de calidad (observación, status, condición) si el material está disponible despachar según fecha de vencimiento y buen estado. Por otra parte, despachar según prioridad de órdenes de transportes por radiofrecuencia para su efectividad y llegar al objetivo trazado que es 98%

## Referencias

- Alvear, J. (2019) *Gestión logística para incrementar la participación de mercado de la construcción de la empresa Econdi en la ciudad de Machala* (tesis de administración, universidad técnica de Machala). <http://186.3.32.121/handle/48000/13353>
- Antuna, P. (2015) *Guía de procedimientos para la elaboración y presentación del proyecto de investigación de tesis*. Editorial Ujed.
- Arciniegas, O. y Pantoja M. (2018) Inventory management análisis in dental clinics of Ibarra City. *Holopraxis ciencia, tecnología e innovación*. 2(1) enero-junio. [file:///C:/Users/User%7D/Downloads/56-138-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User%7D/Downloads/56-138-1-PB%20(2).pdf)
- Arribasplata, K. (2017) *Incidencia de la gestión logística en el desempeño administrativo de hoteles de 3 y 4 estrellas bajo la percepción de los administradores* (tesis de administración, universidad privada Antonio Guillermo Urrelo). <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/583/GESTION%20LOG%c3%8dSTICA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20ADMINISTRATIVO%20DE%20LOS%20HOTELES%20DE%203%20Y%204%20ESTRELLAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Artica, J. (21 marzo de 2021) *El 50% de operadores logísticos cuenta con tecnología para entrega de productos*. El Comercio <https://elcomercio.pe/economia/el-50-de-operadores-logisticos-cuenta-con-tecnologia-para-entrega-de-productos-ncze-noticia/>
- Asencio, L., Gonzáles, E. y Lozano, M. (2017) *The inventory as a determinant in the profitability of pharmaceutical distributors*. *Revista de Ciencias de la administración y Economía*. 13(7), 123-142. Recuperado de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1390-86182017000100231&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1390-86182017000100231&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Ávila, G. (2017) *La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora*

- de Lima Metropolitana (tesis de administración, universidad Ricardo Palma). <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1592/TESIS201013071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra, F., Andrade, A. y Díaz, L. (2019) *Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador. Revista actualidades investigativas en educación.* 19(1) 1-32. Recuperado de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1409-47032019000100571&lng=en&nrm=iso](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-47032019000100571&lng=en&nrm=iso)
- Bendeck, H. (2020) *Modelos de gestión logística en las pequeñas y mediana empresas PYMES* (tesis de administración, universidad cooperativa de Colombia). <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/18491>
- Bernal, C. (2015) *Metodología de la investigación*. Editorial Pearson.
- Cardona, J., Orejuela, J., y Rojas, C. (2018). *Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados.* *Revista EIA*, 15(30), 195–208. Recuperado de <https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1066>
- Carreño, A. (2014) *Logística de A a la Z*. Fondo editorial.
- Castellanos, A. (2015) *Logística comercial internacional*. (22° ed.). Editorial Universidad del Norte.
- Castro, R., Manyari, R., Noriega, D. y Yauyo, E. (2018) *Buenas prácticas en la gestión de inventarios casos de empresas del sector de bebidas gaseosas* (tesis de magister, universidad católica del Perú). [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12748/C-ASTRO\\_MANYARI\\_PRACTICAS\\_GASEOSAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12748/C-ASTRO_MANYARI_PRACTICAS_GASEOSAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cisneros, J. (10 de setiembre de 2019) *Beneficios de la gestión de almacén en el área logística.* *DATADEC* <https://www.datadec.es/blog/beneficios-de-gestion-de-almacen-en-logistica#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20log%C3%ADstica,confianza%20frente%20a%20nuestros%20clientes.>
- Concytec (2018) *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-reglamento* *renacyt.*

[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

- Donderis, L., Martínez, A., Nagrani, R., Zachrisson, C., y Barría, N. (2019). *Aplicación de las tres primeras etapas de la metodología DMAIC para identificar la causa principal de la merma en el proceso de producción de las tortillas de harina de trigo. Revista De Iniciación Científica*, 5, 48-53. Recuperado de <https://doi.org/10.33412/rev-ric.v5.0.2369>
- Escudero, J. (2019). *Gestión logística y comercial*. (2° ed.) Ediciones paraninfo.
- Fontalvo, T., De la hoz, E. y Mendoza A. (2021). *Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. Saber, ciencia y libertad*, 14(2). Recuperado de 110-112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Gómez, J. (2014) *Gestión logística y comercial*. Ediciones Mc Graw Hill
- Gómez, M., Ruiz, L., Noriega, R. y Jiménez, P. (2015) *Investigación aplicada de control de inventarios. Revista iberoamericana de producción académica y gestión educativa*, 2(4). Recuperado de julio-diciembre. <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/316>
- González, A. (27 de enero de 2021) *La logística enfrenta grandes desafíos para seguir creciendo*. <https://www.lanacion.com.ar/economia/la-logistica-enfrenta-grandes-desafios-seguir-creciendo-nid2584587/>
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre*, 16(28), 169–185. Recuperado de <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández S. (2014) *Metodología de la investigación*. (6° ed.) Mc graw-hill / interamericana Editores S.A de C.V
- Hurtado, F. (2018) *Gestión logística*. Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Kong, J. (2020) *Gestión de inventarios y almacenes en las empresas comercializadoras de calzado. Some rights reserved*, 13(13), 129. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3257>
- Leavy P. (2017) *Research design*. Guilford publications

- López, B. y Galarreta, G. (2018) *Gestión de inventarios para reducir los costos del almacén e Manpower Perú E.I.R.L. Ingenosis*, 4 (1) enero-junio. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/INGnosis/article/view/2058>
- López, D., Melo, G. y Mendoza, D. (2021) *gestión logística en la industria salinera del departamento de la Guajira, Colombia. Información tecnológica*, 32(1), 718-764. Recuperado de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642021000100039&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000100039&lang=es)
- Martínez, G., Palmero, Y. y Gonzáles, L. (2017) *Storage conditions improvement in the transcupet consumable warehouse, UEB Centro Company*, 9(2) abril-junio. [https://www.researchgate.net/publication/331013692\\_STORAGE\\_CONDITIONS\\_IMPROVEMENT\\_IN\\_THE\\_TRANSCUPET\\_CONSUMABLE\\_WAREHOUSE\\_UEB\\_CENTRO\\_COMPANY](https://www.researchgate.net/publication/331013692_STORAGE_CONDITIONS_IMPROVEMENT_IN_THE_TRANSCUPET_CONSUMABLE_WAREHOUSE_UEB_CENTRO_COMPANY)
- Miranda, J. (2016) *La gestión logística del restaurante camino real s.a.c en el distrito de San Sebastián* (tesis de magister, universidad andina del cusco). [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/694/3/Jonathan\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/694/3/Jonathan_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Mora, L. (2016) *Gestión logística integral*. (2°ed.) Ediciones ECOE
- Ñaupas, H. (2018) *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5° ed.) Ediciones de la U.
- Oblitas, A. (2016) *Factores que predominan en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo* (tesis de administración, universidad privada del norte). <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9805/Oblitas%20Paredes%20Adriana%20Carolina.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Pantoja, M. y Arciniegas, O. (2018) *Análisis de la gestión de inventarios de las clínicas odontológicas de la ciudad de Ibarra (Ecuador)*. *Holopraxis*, 2(1), enero-junio. [file:///C:/Users/User%7D/Downloads/56-138-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User%7D/Downloads/56-138-1-PB%20(1).pdf)
- Ríos R. (2017) *Metodología para la investigación y redacción*. Editorial Servicios académicos intercontinentales.
- Saltos, J., Jiménez, W. y López Z. (2017) *Los sistemas de gestión de calidad y la conformidad de la norma. Un caso de estudio del sector de producción de*

- plantas de calzado, República del Ecuador. Organización y dirección de empresas,* 4(11).  
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/614>
- Samaniego, H. (2019) *Un modelo para el control de inventarios utilizando dinámica de sistemas.* Revista internacional de administración, (6), 13-154.  
 Recuperado de <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.6.6>
- Sánchez, D., Jara, S. y Martínez, J. (2017) *Análisis para la mejora en el manejo de inventarios de una comercializadora. Ingeniería industrial* 1(1) 1-18.  
[https://www.ecorfan.org/republicofperu/research\\_journals/Revista\\_de\\_Ingenieria\\_Industrial/vol1num1/Revista\\_de\\_Ingenier%C3%ADa\\_Industrial\\_V1\\_N1\\_1.pdf](https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Ingenieria_Industrial/vol1num1/Revista_de_Ingenier%C3%ADa_Industrial_V1_N1_1.pdf)
- Santos, C. (2019) *Gestión logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC.* CYT 15(3).  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2526>
- Segura, J. (17 de abril de 2021) *Las cinco tendencias tecnológicas del rubro logístico en este año. Gestión.* <https://gestion.pe/economia/las-cinco-tendencias-tecnologicas-del-rubro-logistico-en-este-ano-noticia/?ref=gesr>
- Serrano, R. (2016) *La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A (tesis de contabilidad y auditoría, universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil).* <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1312/1/T-ULVR-1236.pdf>
- Thomson, M. (24 de junio de 2021) *Claves para afrontar el futuro de la logística tras la pandemia. Cadena de suministro.*  
<https://www.cadenadesuministro.es/noticias/claves-para-afrontar-el-futuro-de-la-logistica-tras-la-pandemia/>
- Valderrama, S. y Guillén, O. (2015) *Guía para elaborar la tesis universitaria.* Ando educando.  
[https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA\\_PARA\\_ELABORAR\\_LA\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_ESCUELA\\_DE\\_POSGRADO](https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO)
- Viera, E., Cardona, D. y Torres, R. (2017) *Diagnosis of model food inventory management in hotel companies.* Revista científica ECOCICENCIA. 4(3).  
<https://www.proquest.com/openview/660344ba9bcf72d074d9bf7bbf516505/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043236>

Villacrés, M. (2016) *Diseño de un modelo de gestión estratégico basado en el balanced scorecard para Conduespoch de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo* (tesis de ingeniera comercial, escuela superiorpolitécnica de Chimborazo).

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13344/1/102T0158.pdf>

## Anexo 1. Matriz de categorización

Problema general	Objetivo general	Categoría	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo se lleva a cabo la gestión logística en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021?	Interpretar cómo se lleva a cabo la gestión logística en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021.	Gestión de Inventarios	-Requerimientos de materiales.	Entrevista semiestructura	Guía de entrevista
Problemas específicos	Objetivos específicos				
¿Cómo son los controles de inventarios en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021?	Interpretar cómo son los controles de inventarios en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021.	Recepción	-Recepción de materiales.		
¿Cómo son las clasificaciones de los materiales en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021?	Interpretar como son las clasificaciones de los materiales en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021.	Control de Inventarios	-Inventarios. -Mermas.		
¿Cómo son los controles de mermas en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021?	Interpretar cómo son los controles de mermas en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021.	Buenas Prácticas de Almacenamiento	-Almacenamiento. -Calidad. -Clasificación de materiales.		
¿Cómo son los despachos a planta en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021?	Interpretar cómo son los despachos a planta en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021.	Despachos	-Despacho a plantas.	<b>Participantes: Unidad de análisis</b> 3 entrevistados: 1 coordinador de almacén 1 especialista de inventario 1 calidad	

**Anexo 2. Matriz de mapeamiento**

	Variable		Categoría		Sub Categoría		Guía de entrevista	
	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
1	A1	Gestión Logística	A1.1	Gestión de Inventarios	A1.1.1	Requerimientos de materiales	A1.1.1.1	Relate usted como debe ser los requerimientos de materiales en el área de almacén.
2						A1.1.1.2	En su opinión considera usted que los requerimientos de materiales son excesivos.	
3							A1.1.1.3	Explique usted si existe alguna dificultad en el abastecimiento de las importaciones por esta pandemia que atravesamos.
4			A1.2	Recepción	A1.2.1	Recepción de materiales	A1.2.1.1	Existe algún canal de comunicación para las recepciones de materiales para el área de almacén.
5							A1.2.1.2	Se cumplen los tiempos trazados para la recepción de los materiales.
6							A1.2.1.3	Existen sobrecostos por temas de esperas o sobreestadías por parte de los proveedores.
7			A1.3	Control de Inventarios	A1.3.1	Inventarios	A1.3.1.1	Indique usted que tipos de control de inventarios se aplican dentro del almacén (cíclico, semanal, mensual).
8							A1.3.1.2	Indique usted si existe una buena gestión para considerar el stock de material en el almacén.
9							A1.3.1.3	Considera usted que los volúmenes de materiales impactan directamente a una buena trazabilidad.
10					A1.3.2	Mermas	A1.3.2.1	Conoce usted cómo se realiza los procesos de mermas y qué criterios se toman en consideración.
11							A1.3.2.2	Indique usted si las mermas son auditables y fiscalizadas por la SUNAT en cada destrucción.
12			A1.4	Buenas Prácticas de Almacenamiento	A1.4.1	Almacenamiento	A1.4.1.1	Considera usted que se cumplen los procedimientos de BPA dentro del almacén.
13							A1.4.1.2	En su opinión las BPA son aplicadas correctamente en almacenes externos que resguardan material del almacén.
14					A1.4.2	Calidad	A1.4.2.1	Desde su punto de vista explique si los estándares de calidad son aplicados correctamente en el almacén.
15							A1.4.2.2	Cómo cree usted que contribuye la calidad del material para los procesos de fabricación.
16							A1.4.2.3	En su opinión las temperaturas del almacén son las adecuadas para el almacenamiento de los materiales.
17					A1.4.3	Clasificación de Materiales	A1.4.3.1	Usted tiene conocimiento como es la clasificación de materiales en el área de almacén.
18							A1.4.3.2	Diga usted si la clasificación de materiales es según su requerimiento de despacho o qué otro criterio se utiliza.
19			A1.5	Despachos	A1.5.1	Despachos a plantas	A1.5.1.1	Cree usted que el proceso de despacho es óptimo a las plantas de fabricación.
20							A1.5.1.2	Indique usted qué tipo de criterios se toman en cuenta para el despacho del material.

## Preguntas para la entrevista semi estructurada

Gestión logística en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo,  
Lima 2021

1. Relate usted como debe ser los requerimientos de materiales en el área de almacén.
2. En su opinión considera usted que los requerimientos de materiales son excesivos.
3. Explique usted si existe alguna dificultad en el abastecimiento de las importaciones por esta pandemia que atravesamos.
4. Existe algún canal de comunicación para las recepciones de materiales para el área de almacén.
5. Se cumplen los tiempos trazados para la recepción de los materiales.
6. Existen sobrecostos por temas de esperas o sobreestadías por parte de los proveedores.
7. Indique usted que tipos de control de inventarios se aplican dentro del almacén (cíclico, semanal, mensual).
8. Indique usted si existe una buena gestión para considerar el stock de material en el almacén.
9. Considera usted que los volúmenes de materiales impactan directamente a una buena trazabilidad.
10. Conoce usted cómo se realiza los procesos de mermas y qué criterios se toman en consideración.
11. Indique usted si las mermas son auditables y fiscalizadas por la SUNAT en cada destrucción.
12. Considera usted que se cumplen los procedimientos de BPA dentro del almacén.
13. En su opinión las BPA son aplicadas correctamente en almacenes externos que resguardan material del almacén.
14. Desde su punto de vista explique si los estándares de calidad son aplicados correctamente en el almacén.
15. Cómo cree usted que contribuye la calidad del material para los procesos de fabricación.

16. En su opinión las temperaturas del almacén son las adecuadas para el almacenamiento de los materiales.
17. Usted tiene conocimiento como es la clasificación de materiales en el área de almacén.
18. Diga usted si la clasificación de materiales es según su requerimiento de despacho o qué otro criterio se utiliza.
19. Cree usted que el proceso de despacho es óptimo a las plantas de fabricación.
20. Indique usted qué tipo de criterios se toman en cuenta para el despacho del material.

N°	Preguntas	Entrevistado 1 - Coordinador de Almacén
1	Relate usted como debe ser los requerimientos de materiales en el área de almacén.	Está enfocado según el despacho a planta, la cual tenemos mayor requerimiento y debe ser en función a su necesidad sin sobre stockearse ninguna de las plantas que atendemos.
2	En su opinión considera usted que los requerimientos de materiales son excesivos.	Particularmente considero que los materiales hoy en día son abastecidos just time, hay ocasiones debido a diferentes plantas donde se evidencia algún requerimiento excesivo sin embargo está manejado.
3	Explique usted si existe alguna dificultad en el abastecimiento de las importaciones por esta pandemia que atravesamos.	Es evidente todo el sector industrial se vio afectado y hemos atravesados diversas dificultades en el abastecimiento de los materiales importados y no somos ajenos a ellos, la cual ha generado sobre costos y nuestros indicadores han sido afectados.
4	Existe algún canal de comunicación para las recepciones de materiales para el área de almacén.	Por supuesto, tenemos variedad de canales de comunicación como son correos, mensajes de texto, llamadas, radios. La comunicación es interna y externas.
5	Se cumplen los tiempos trazados para la recepción de los materiales.	Eso sería lo ideal, sin embargo, no se cumple los tiempos trazados, pero trabajamos en ello.
6	Existen sobrecostos por temas de esperas o sobreestadias por parte de los proveedores.	Por supuesto, costos elevados en un 40%
7	Indique usted que tipos de control de inventarios se aplican dentro del almacén (cíclico, semanal, mensual).	Los inventarios son cíclicos y mensuales.
8	Indique usted si existe una buena gestión para considerar el stock de material en el almacén.	La gestión se viene trabajando para poder tener la cantidad según la planificación, sin embargo, por la pandemia nos hemos visto en la necesidad de sobre stockearse por la coyuntura actual.
9	Considera usted que los volúmenes de materiales impactan directamente a una buena trazabilidad.	Definitivamente tenemos mayor inventario y de stock, vamos a tener unas mejores oportunidades en cuanto a trazabilidad de los materiales.
10	Conoce usted cómo se realiza los procesos de mermas y qué criterios se toman en consideración.	Si lo tengo claro para nuestras mermas hay algunos materiales que podemos derivar directamente hacia el desmedro viendo la condición y calidad del material. Calidad se encarga de dar el visto bueno y deciden a quien va generado el costo, si fue de origen o dañado dentro del almacén.

11	Indique usted si las mermas son auditables y fiscalizadas por la SUNAT en cada destrucción.	Son auditables y fiscalizadas.
12	Considera usted que se cumplen los procedimientos de BPA dentro del almacén.	Si se cumplen.
13	En su opinión las BPA son aplicadas correctamente en almacenes externos que resguardan material del almacén.	En almacenes externo se evidencian oportunidades en las diferentes visitas que realizamos, hemos encontrado algunas desviaciones referentes a nuestros materiales, sin embargo, existe el compromiso por parte de estos operadores logísticos de alinearse a nuestras políticas de almacenamiento.
14	Desde su punto de vista explique si los estándares de calidad son aplicados correctamente en el almacén.	Son aplicados correctamente.
15	Cómo cree usted que contribuye la calidad del material para los procesos de fabricación.	Enormemente, nosotros elegimos a los proveedores con altos estándares de calidad, de lo contrario no podemos ofrecer un producto de calidad al consumidor final.
16	En su opinión las temperaturas del almacén son las adecuadas para el almacenamiento de los materiales.	Nosotros tenemos segmentados los materiales de acuerdo a su condición, de acuerdo a su certificado de calidad, en nuestros almacenes custodiamos los materiales donde corresponde y deben ser almacenados en lugares frescos, sombras y el ambiente adecuado, también contamos con REEFER.
17	Usted tiene conocimiento como es la clasificación de materiales en el área de almacén.	Si, lo tenemos distribuidos ABC de salida y no de ingreso.
18	Diga usted si la clasificación de materiales es según su requerimiento de despacho o qué otro criterio se utiliza.	Son por ABC despacho.
19	Cree usted que el proceso de despacho es óptimo a las plantas de fabricación.	Nuestros indicadores registran un 95% de nivel de servicio óptimo, sin embargo, se tiene como objetivo llegar a un 98%.
20	Indique usted qué tipo de criterios se toman en cuenta para el despacho del material.	Básicamente nuestros despachos a las plantas son por radiofrecuencia y según su requerimiento.

N°	Preguntas	Entrevistado 2 - Especialista de Inventario
1	Relate usted como debe ser los requerimientos de materiales en el área de almacén.	De acuerdo al día a día el requerimiento de materiales es en base a un plan de producción, y se genera planes de acción de acuerdo al consumo del cliente que es el consumidor final.
2	En su opinión considera usted que los requerimientos de materiales son excesivos.	Son excesivos dependiendo del material que se produce, hay materiales de las cuales se necesitan para cubrir la necesidad, hay inconvenientes de espacios por ser insuficientes.
3	Explique usted si existe alguna dificultad en el abastecimiento de las importaciones por esta pandemia que atravesamos.	Obviamente ha afectado mucho en el negocio ha habido materiales en la cual se han visto reemplazados por producto nacional y se ha dejado de producir por falta de material.
4	Existe algún canal de comunicación para las recepciones de materiales para el área de almacén.	Claro, tenemos un coordinador de ventanas horarias previa coordinación con los planificadores en horarios indicados para atender a todos los proveedores.
5	Se cumplen los tiempos trazados para la recepción de los materiales.	Claro que sí, contamos con un estándar de paletizados, la recepción y su almacenaje es más rápido.
6	Existen sobrecostos por temas de esperas o sobreestadías por parte de los proveedores.	Claro, por temas ya que escapan de las manos del almacén que pueden ser por algún desperfecto de maquinarias es lo que genera demoras o no podemos recepcionar y en esos casos aplica lo mencionado.
7	Indique usted que tipos de control de inventarios se aplican dentro del almacén (cíclico, semanal, mensual).	En este caso se aplican los 3. Esto ya se viene manejando hace tiempo la cual ha simplificado bastante en cuanto a los stocks en línea y materiales atendidos.
8	Indique usted si existe una buena gestión para considerar el stock de material en el almacén.	Nosotros tenemos una primera etapa a través de registros en línea, identificándolo con una etiqueta a cada material recepcionado, la cual ayuda a trabajar con distintos volúmenes de material y a su identificación fácil dentro del almacén la cual aporta bastante.
9	Considera usted que los volúmenes de materiales impactan directamente a una buena trazabilidad.	En realidad, en tener mucho volumen complicado hacerle seguimiento al material, desde mi punto de vista prefiero tener volúmenes pequeños y lo que es necesario.
10	Conoce usted cómo se realiza los procesos de mermas y qué criterios se toman en consideración.	Las mermas tienen un manejo distinto, cada vez que se detecta separamos el material identificándolo con rótulos y calidad le da el estatus que corresponde.

11	Indique usted si las mermas son auditables y fiscalizadas por la SUNAT en cada destrucción.	Claro que sí, todo material del almacén es fiscalizado.
12	Considera usted que se cumplen los procedimientos de BPA dentro del almacén.	Así es, tenemos un encargado de la BPA el cual se encarga del seguimiento constante con el personal a su cargo para el cumplimiento.
13	En su opinión las BPA son aplicadas correctamente en almacenes externos que resguardan material del almacén.	En esa parte nos falta implementar, porque cada almacén tiene su propia política y no podemos intervenir en sus procesos, pero sí como clientes podemos pedirles la implementación del mismo.
14	Desde su punto de vista explique si los estándares de calidad son aplicados correctamente en el almacén.	Para la empresa la calidad es muy importante la cual se hace un seguimiento exhaustivo de los materiales y hace que se cumplan todos los parámetros que nos solicitan.
15	Cómo cree usted que contribuye la calidad del material para los procesos de fabricación.	Buena calidad como su propio nombre lo dice hace Calidad que se encarga de revisar y da su visto bueno, muy aparte todos los materiales son controlados y al mismo tiempo se mantiene en tránsito, que quiere decir que no podemos usar el material hasta que termine sus procesos el área de calidad.
16	En su opinión las temperaturas del almacén son las adecuadas para el almacenamiento de los materiales.	Así es, nosotros revisamos cada ficha técnica de cada material y le damos el almacenamiento adecuado.
17	Usted tiene conocimiento como es la clasificación de materiales en el área de almacén.	Buena tenemos materiales por tipo, cada material es controlado según su temperatura designada.
18	Diga usted si la clasificación de materiales es según su requerimiento de despacho o qué otro criterio se utiliza.	Buena el requerimiento de materiales no tiene una clasificación en sí. Su solicitud depende de la necesidad no existe una clasificación en sí.
19	Cree usted que el proceso de despacho es óptimo a las plantas de fabricación.	En cuanto al despacho hay muchas cosas por mejorar y tratamos de hacer lo mejor para tratar de satisfacer el despacho a planta como clientes directos.
20	Indique usted qué tipo de criterios se toman en cuenta para el despacho del material.	Verificando que el material se encuentre óptimo, revisar si tiene alguna anomalía y si fuese así se reporta a calidad de lo contrario se despacha a planta.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 - Calidad
1	Relate usted como debe ser los requerimientos de materiales en el área de almacén.	Deben ser según solicitud de fabricación y lo primordial que no falte materiales directos.
2	En su opinión considera usted que los requerimientos de materiales son excesivos.	Actualmente si, por temas de precio y según la evaluación por temas de compras estratégicas a pesar de faltas de espacios tenemos la necesidad de custodiarlos en almacenes externos.
3	Explique usted si existe alguna dificultad en el abastecimiento de las importaciones por esta pandemia que atravesamos.	Claro, hemos tenido dificultades por protocolos por esta pandemia que atravesamos, la cual impactan el abastecimiento de los materiales que nosotros solicitamos.
4	Existe algún canal de comunicación para las recepciones de materiales para el área de almacén.	Actualmente no contamos con canal de comunicación fluida, solo contamos con comunicación básica que son los correos la cual deberíamos contar con algo más práctico.
5	Se cumplen los tiempos trazados para la recepción de los materiales.	Actualmente no, nuestra ventana horaria está muy baja en su cumplimiento.
6	Existen sobrecostos por temas de esperas o sobreestadías por parte de los proveedores.	Así es, por temas de espacios no se ha mapeado para la cantidad de materiales o proveedores a recepcionar.
7	Indique usted que tipos de control de inventarios se aplican dentro del almacén (cíclico, semanal, mensual).	Mensuales.
8	Indique usted si existe una buena gestión para considerar el stock de material en el almacén.	No existe una buena gestión tenemos debilidades en el stock que manejamos.
9	Considera usted que los volúmenes de materiales impactan directamente a una buena trazabilidad.	Si, por que hay que recibir tantos materiales, la cual nos impactan por temas de lotes que llegan en diferentes días y según fecha de vencimiento nos genera desorden.
10	Conoce usted cómo se realiza los procesos de mermas y qué criterios se toman en consideración.	Si, en temas de mermas estamos evaluando para llevar un control dentro del almacén al momento de hacer las recepciones.
11	Indique usted si las mermas son auditables y fiscalizadas por la SUNAT en cada destrucción.	Todas las mermas y los materiales son fiscalizadas y también contamos con un procedimiento de destrucción. Las cuales son auditados mediante un acta notarial.

12	Considera usted que se cumplen los procedimientos de BPA dentro del almacén.	Si, se cumple y se tiene que cumplir ya que somos una empresa de alimentos y nuestra prioridad son los tipos de materiales y como deben sus almacenamientos según su temperatura, humedad y tipo de alérgeno.
13	En su opinión las BPA son aplicadas correctamente en almacenes externos que resguardan material del almacén.	No, porque almacenes externos tienen sus propios procedimientos.
14	Desde su punto de vista explique si los estándares de calidad son aplicados correctamente en el almacén.	Si, son aplicados y verificados por calidad que regularmente auditan el almacenamiento de los materiales.
15	Cómo cree usted que contribuye la calidad del material para los procesos de fabricación.	Teniendo un buen almacenamiento, una correcta temperatura y especificando el lugar de cada material según su tipo.
16	En su opinión las temperaturas del almacén son las adecuadas para el almacenamiento de los materiales.	Si, son adecuados y debemos verificar las temperaturas de cada material que recibimos.
17	Usted tiene conocimiento como es la clasificación de materiales en el área de almacén.	Si, nosotros hemos considerado sectores según su tipo.
18	Diga usted si la clasificación de materiales es según su requerimiento de despacho o qué otro criterio se utiliza.	Son por tipo de materiales que utiliza cada área de producción.
19	Cree usted que el proceso de despacho es óptimo a las plantas de fabricación.	Claro porque se tiene que respetar todos los procesos que nosotros manejamos para el despacho de los materiales por fecha de vencimiento.
20	Indique usted qué tipo de criterios se toman en cuenta para el despacho del material.	Los criterios son según lote y el estado del material.

N°	Preguntas	Entrevistado 1 - Especialista de Inventario	Entrevista 1 Codificada
1	Relate usted como debe ser los requerimientos de materiales en el área de almacén.	Está enfocado según el despacho a planta, la cual tenemos mayor requerimiento y debe ser en función a su necesidad sin sobre stockearse ninguna de las plantas que atendemos.	-Según el despacho a planta. -En función a su necesidad.
2	En su opinión considera usted que los requerimientos de materiales son excesivos.	Particularmente considero que los materiales hoy en día son abastecidos just time, hay ocasiones debido a diferentes plantas donde se evidencia algún requerimiento excesivo sin embargo está manejado.	-Son Just Time. -Son manejados.
3	Explique usted si existe alguna dificultad en el abastecimiento de las importaciones por esta pandemia que atravesamos.	Es evidente todo el sector industrial se vio afectado y hemos atravesados diversas dificultades en el abastecimiento de los materiales importados y no somos ajenos a ellos, la cual ha generado sobre costos y nuestros indicadores han sido afectados.	-Dificultades en el abastecimiento. -Sobre costos. -Indicadores afectados.
4	Existe algún canal de comunicación para las recepciones de materiales para el área de almacén.	Por supuesto, tenemos variedad de canales de comunicación como son correos, mensajes de texto, llamadas, radios. La comunicación es interna y externas.	-Correos. -Mensajes. -Llamadas internas y externas.
5	Se cumplen los tiempos trazados para la recepción de los materiales.	Eso sería lo ideal, sin embargo, no se cumple los tiempos trazados, pero trabajamos en ello.	-No se cumplen los tiempos trazados.
6	Existen sobrecostos por temas de esperas o sobreestadias por parte de los proveedores.	Por supuesto, costos elevados en un 40%	-Costos elevados en un 40%
7	Indique usted que tipos de control de inventarios se aplican dentro del almacén (cíclico, semanal, mensual).	Los inventarios son cíclicos y mensuales.	-Inventarios Cíclicos y mensuales.
8	Indique usted si existe una buena gestión para considerar el stock de material en el almacén.	La gestión se viene trabajando para poder tener la cantidad según la planificación, sin embargo, por la pandemia nos hemos visto en la necesidad de sobre stockearse por la coyuntura actual.	-Según planificación. -Sobre stock.

9	Considera usted que los volúmenes de materiales impactan directamente a una buena trazabilidad.	Definitivamente tenemos mayor inventario y de stock, vamos a tener unas mejores oportunidades en cuanto a trazabilidad de los materiales.	-Mayor inventarios. -Mejorar la trazabilidad.
10	Conoce usted cómo se realiza los procesos de mermas y qué criterios se toman en consideración.	Si lo tengo claro para nuestras mermas hay algunos materiales que podemos derivar directamente hacia el desmedro viendo la condición y calidad del material. Calidad se encarga de dar el visto bueno y deciden a quien va generado el costo, si fue de origen o dañado dentro del almacén.	-Condición y calidad del material. -Generación de costos.
11	Indique usted si las mermas son auditables y fiscalizadas por la SUNAT en cada destrucción.	Son auditables y fiscalizadas.	-Auditables y fiscalizadas.
12	Considera usted que se cumplen los procedimientos de BPA dentro del almacén.	Si se cumplen.	-Se cumplen las BPA.
13	En su opinión las BPA son aplicadas correctamente en almacenes externos que resguardan material del almacén.	En almacenes externo se evidencian oportunidades en las diferentes visitas que realizamos, hemos encontrado algunas desviaciones referentes a nuestros materiales, sin embargo, existe el compromiso por parte de estos operadores logísticos de alinearse a nuestras políticas de almacenamiento.	-Evidencias de oportunidades. -Desviaciones de nuestros materiales. -Compromiso del operador logístico.
14	Desde su punto de vista explique si los estándares de calidad son aplicados correctamente en el almacén.	Son aplicados correctamente.	- Los estándares son aplicados correctamente.
15	Cómo cree usted que contribuye la calidad del material para los procesos de fabricación.	Enormemente, nosotros elegimos a los proveedores con altos estándares de calidad, de lo contrario no podemos ofrecer un producto de calidad al consumidor final.	-Altos estándares de calidad. -Ofrecer un producto de calidad.
16	En su opinión las temperaturas del almacén son las adecuadas para el almacenamiento de los materiales.	Nosotros tenemos segmentados los materiales de acuerdo a su condición, de acuerdo a su certificado de calidad, en nuestros almacenes custodiamos los materiales donde corresponde y deben ser almacenados en lugares frescos, sombras y el ambiente adecuado, también contamos con REEFER.	-Materiales segmentados. -Material almacenado en lugares apropiados.

17	Usted tiene conocimiento como es la clasificación de materiales en el área de almacén.	Si, lo tenemos distribuidos ABC de salida y no de ingreso.	-Distribución ABC
18	Diga usted si la clasificación de materiales es según su requerimiento de despacho o qué otro criterio se utiliza.	Son por ABC despacho.	-Los despachos son por tipo ABC
19	Cree usted que el proceso de despacho es óptimo a las plantas de fabricación.	Nuestros indicadores registran un 95% de nivel de servicio óptimo, sin embargo, se tiene como objetivo llegar a un 98%.	-Objetivo del Indicador 98%
20	Indique usted qué tipo de criterios se toman en cuenta para el despacho del material.	Básicamente nuestros despachos a las plantas son por radiofrecuencia y según su requerimiento.	-Los despachos son por radiofrecuencias. -Según requerimiento.

N°	Preguntas	Entrevistado 2 - Especialista de Inventario	Entrevista 2 Codificada
1	Relate usted como debe ser los requerimientos de materiales en el área de almacén.	De acuerdo al día a día el requerimiento de materiales es en base a un plan de producción, y se genera planes de acción de acuerdo al consumo del cliente que es el consumidor final.	-En base al plan de producción. -De acuerdo al consumo.
2	En su opinión considera usted que los requerimientos de materiales son excesivos.	Son excesivos dependiendo del material que se produce, hay materiales de las cuales se necesitan para cubrir la necesidad, hay inconvenientes de espacios por ser insuficientes.	-De acuerdo a lo que se produce. -Inconvenientes de espacio.
3	Explique usted si existe alguna dificultad en el abastecimiento de las importaciones por esta pandemia que atravesamos.	Obviamente ha afectado mucho en el negocio ha habido materiales en la cual se han visto reemplazados por producto nacional y se ha dejado de producir por falta de material.	-Materiales reemplazados. -Falta de material.
4	Existe algún canal de comunicación para las recepciones de materiales para el área de almacén.	Claro, tenemos un coordinador de ventanas horarias previa coordinación con los planificadores en horarios indicados para atender a todos los proveedores.	-Ventanas horarias. -Planificación con proveedores.
5	Se cumplen los tiempos trazados para la recepción de los materiales.	Claro que sí, contamos con un estándar de paletizados, la recepción y su almacenaje es más rápido.	-Paletizados estandarizados. -La recepción y almacenaje es rápido.
6	Existen sobrecostos por temas de esperas o sobreestadias por parte de los proveedores.	Claro, por temas ya que escapan de las manos del almacén que pueden ser por algún desperfecto de maquinarias es lo que genera demoras o no podemos recepcionar y en esos casos aplica lo mencionado.	-Desperfectos de maquinarias. -Demoras.
7	Indique usted que tipos de control de inventarios se aplican dentro del almacén (cíclico, semanal, mensual).	En este caso se aplican los 3. Esto ya se viene manejando hace tiempo la cual ha simplificado bastante en cuanto a los stocks en línea y materiales atendidos.	-Inventarios cíclicos, semanales y mensuales.
8	Indique usted si existe una buena gestión para considerar el stock de material en el almacén.	Nosotros tenemos una primera etapa a través de registros en línea, identificándolo con una etiqueta a cada material recepcionado, la cual ayuda a trabajar con distintos volúmenes de material y a su identificación fácil dentro del almacén la cual aporta bastante.	-Registros en línea. -Identificación del material.

9	Considera usted que los volúmenes de materiales impactan directamente a una buena trazabilidad.	En realidad, en tener mucho volumen es complicado hacerle seguimiento al material, desde mi punto de vista prefiero tener volúmenes pequeños y lo que es necesario.	-Mucho volumen. -Volúmenes pequeños y necesarios.
10	Conoce usted cómo se realiza los procesos de mermas y qué criterios se toman en consideración.	Las mermas tienen un manejo distinto, cada vez que se detecta separamos el material identificándolo con rótulos y calidad le da el estatus que corresponde.	-Identificación con rótulos.
11	Indique usted si las mermas son auditable y fiscalizadas por la SUNAT en cada destrucción.	Claro que sí, todo material del almacén es fiscalizado y auditado.	-Material fiscalizado y auditado.
12	Considera usted que se cumplen los procedimientos de BPA dentro del almacén.	Así es, tenemos un encargado de la BPA el cual se encarga del seguimiento constante con el personal a su cargo para el cumplimiento.	-Encargado de BPA. -Seguimiento constante. -Cumplimiento.
13	En su opinión las BPA son aplicadas correctamente en almacenes externos que resguardan material del almacén.	En esa parte nos falta implementar, porque cada almacén tiene su propia política y no podemos intervenir en sus procesos, pero sí como clientes podemos pedirles la implementación del mismo.	-Falta implementar BPA. -Propia política.
14	Desde su punto de vista explique si los estándares de calidad son aplicados correctamente en el almacén.	Para la empresa la calidad es muy importante la cual se hace un seguimiento exhaustivo de los materiales y hace que se cumplan todos los parámetros que nos solicitan.	-Seguimiento exhaustivo -Cumplan los parámetros
15	Cómo cree usted que contribuye la calidad del material para los procesos de fabricación.	Buena calidad como su propio nombre lo dice hace Calidad que se encarga de revisar y da su visto bueno, muy aparte todos los materiales son controlados y al mismo tiempo se mantiene en tránsito, que quiere decir que no podemos usar el material hasta que termine sus procesos el área de calidad.	-Revisión y visto bueno. -Procesos.
16	En su opinión las temperaturas del almacén son las adecuadas para el almacenamiento de los materiales.	Así es, nosotros revisamos cada ficha técnica de cada material y le damos el almacenamiento adecuado.	-Ficha técnica. -Almacenamiento adecuado.
17	Usted tiene conocimiento como es la clasificación de materiales en el área de almacén.	Buena tenemos materiales por tipo, cada material es controlado según su temperatura designada.	-Materiales por tipo. -Temperatura adecuada.

18	Diga usted si la clasificación de materiales es según su requerimiento de despacho o qué otro criterio se utiliza.	Bueno el requerimiento de materiales no tiene una clasificación en sí. Su solicitud depende de la necesidad no existe una clasificación en sí.	-No existe clasificación.
19	Cree usted que el proceso de despacho es óptimo a las plantas de fabricación.	En cuanto al despacho hay muchas cosas por mejorar y tratamos de hacer lo mejor para tratar de satisfacer el despacho a planta como clientes directos.	-Mejoras en despacho.
20	Indique usted qué tipo de criterios se toman en cuenta para el despacho del material.	Verificando que el material se encuentre óptimo, revisar si tiene alguna anomalía y si fuese así se reporta a calidad de lo contrario se despacha a planta.	-Verificación del material. -Anomalías.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 - Especialista de Inventario	Entrevista 3 Codificada
1	Relate usted como debe ser los requerimientos de materiales en el área de almacén.	Deben ser según solicitud de fabricación y lo primordial que no falte materiales directos.	-Según solicitud. -No falte materiales directos.
2	En su opinión considera usted que los requerimientos de materiales son excesivos.	Actualmente si, por temas de precio y según la evaluación por temas de compras estratégicas a pesar de faltas de espacios tenemos la necesidad de custodiarlos en almacenes externos.	-Compras estratégicas. -Faltas de espacios. -Necesidad de almacenes externos.
3	Explique usted si existe alguna dificultad en el abastecimiento de las importaciones por esta pandemia que atravesamos.	Claro, hemos tenido dificultades por protocolos por esta pandemia que atravesamos, la cual impactan el abastecimiento de los materiales que nosotros solicitamos.	-Dificultades por pandemia. -Impactos de abastecimiento.
4	Existe algún canal de comunicación para las recepciones de materiales para el área de almacén.	Actualmente no contamos con canal de comunicación fluida, solo contamos con comunicación básica que son los correos la cual deberíamos contar con algo más práctico.	-Comunicación básica. -Ser más prácticos.
5	Se cumplen los tiempos trazados para la recepción de los materiales.	Actualmente no, nuestra ventana horaria está muy baja en su cumplimiento.	-Bajo cumplimiento.
6	Existen sobrecostos por temas de esperas o sobreestadas por parte de los proveedores.	Así es, por temas de espacios no se ha mapeado para la cantidad de materiales o proveedores a recepcionar.	-Falta de espacios.
7	Indique usted que tipos de control de inventarios se aplican dentro del almacén (cíclico, semanal, mensual).	Mensuales.	-Inventarios mensuales.
8	Indique usted si existe una buena gestión para considerar el stock de material en el almacén.	No existe una buena gestión tenemos debilidades en el stock que manejamos.	-No existe una buena gestión. -Debilidades.
9	Considera usted que los volúmenes de materiales impactan directamente a una buena trazabilidad.	Si, por que hay que recibir tantos materiales, la cual nos impactan por temas de lotes que llegan en diferentes días y según fecha de vencimiento nos genera desorden.	-Impactos por lotes. -Desorden.
10	Conoce usted cómo se realiza los procesos de mermas y qué criterios se toman en consideración.	Si, en temas de mermas estamos evaluando para llevar un control dentro del almacén al momento de hacer las recepciones.	-Evaluación de controles.

11	Indique usted si las mermas son auditables y fiscalizadas por la SUNAT en cada destrucción.	Todas las mermas y los materiales son fiscalizadas y también contamos con un procedimiento de destrucción. Las cuales son auditados mediante un acta notarial.	-Fiscalizados. -Auditorias. -Procedimientos de destrucción.
12	Considera usted que se cumplen los procedimientos de BPA dentro del almacén.	Si, se cumple y se tiene que cumplir ya que somos una empresa de alimentos y nuestra prioridad son los tipos de materiales y como deben sus almacenamientos según su temperatura, humedad y tipo de alergeno.	-Cumplimiento de BPA. -Tipos de materiales.
13	En su opinión las BPA son aplicadas correctamente en almacenes externos que resguardan material del almacén.	No, porque almacenes externos tienen sus propios procedimientos.	-Propios procedimientos.
14	Desde su punto de vista explique si los estándares de calidad son aplicados correctamente en el almacén.	Si, son aplicados y verificados por calidad que regularmente auditan el almacenamiento de los materiales.	-Son aplicados y verificados. -Son auditados.
15	Cómo cree usted que contribuye la calidad del material para los procesos de fabricación.	Teniendo un buen almacenamiento, una correcta temperatura y especificando el lugar de cada material según su tipo.	-Buen almacenamiento. -Correctas especificaciones.
16	En su opinión las temperaturas del almacén son las adecuadas para el almacenamiento de los materiales.	Si, son adecuados y debemos verificar las temperaturas de cada material que recibimos.	-Verificación de temperatura.
17	Usted tiene conocimiento como es la clasificación de materiales en el área de almacén.	Si, nosotros hemos considerado sectores según su tipo.	-Sectores considerados.
18	Diga usted si la clasificación de materiales es según su requerimiento de despacho o qué otro criterio se utiliza.	Son por tipo de materiales que utiliza cada área de producción.	-Tipo de materiales.
19	Cree usted que el proceso de despacho es óptimo a las plantas de fabricación.	Claro porque se tiene que respetar todos los procesos que nosotros manejamos para el despacho de los materiales por fecha de vencimiento.	-Respetar los procesos. -Fecha de vencimiento.
20	Indique usted qué tipo de criterios se toman en cuenta para el despacho del material.	Los criterios son según lote y el estado del material.	-Criterios de estado del material.

N°	Preguntas	Entrevistado 1 - Especialista de Inventario	Entrevista2 Codificada	Entrevista3 Codificada	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	Relate usted como debe ser los requerimientos de materiales en el área de almacén.	-Según el despacho a planta. -En función a su necesidad.	-En base al plan de producción. -De acuerdo al consumo.	-Según solicitud. -No falte materiales directos.	-E1, E2 y E3 coinciden que los requerimientos deben ser según solicitud. -E1 y E2 coinciden que deben ser según su necesidad y/o consumo.	-E3 considera que no deben faltar materiales directos.	Los requerimientos de materiales deben ser según solicitud, en base al plan de producción, de acuerdo al consumo y que no falte materiales directos.
2	En su opinión considera usted que los requerimientos de materiales son excesivos.	-Son Just Time. -Son manejados.	-De acuerdo a lo que se produce. -Inconvenientes de espacio.	-Compras estratégicas. -Faltas de espacios. -Necesidad de almacenes externos.	-E2 y E3 coinciden falta de espacios.	-El E1 considera que los requerimientos son Just Time y manejados. -El E2 considera que los requerimientos deben ser según producción. -El E3 considera necesidad de almacenes externos y compras estratégicas.	Los materiales son excesivos por compras estratégicas y son de acuerdo a lo que se produce llegando justo a tiempo, lo cual son manejados y que impactan en la falta de espacio, teniendo necesidad de almacenes externos.
3	Explique usted si existe alguna dificultad en el abastecimiento de las importaciones por esta pandemia que atravesamos.	-Dificultades en el abastecimiento. -Sobre costos. -Indicadores afectados.	-Materiales reemplazados. -Falta de material.	-Dificultades por pandemia. -Impactos de abastecimiento.	-E1, E2 y E3 coinciden en dificultades de abastecimiento	-E1 considera que se ha impactado indicador y sobrecostos. -E2 considera materiales reemplazados. -E3 indica que ha existido dificultades por pandemia.	Existen dificultades en el abastecimiento por la pandemia que atravesamos lo que implica la falta de material, afectando en los sobre costos y en los indicadores.
4	Existe algún canal de comunicación para las recepciones de materiales para el área de almacén.	-Correos. -Mensajes. -Llamadas internas y externas.	-Ventanas horarias. -Planificación con proveedores.	-Comunicación básica. -Ser más prácticos.	-E1, E2 y E3 coinciden que la comunicación es a través de planificación vía correos, mensajes, llamadas que son lo básico.	-E2 considera ventanas horarias. -E3 indica ser más prácticos.	Los canales de comunicación que existen son las básicas que son correos, mensajes, llamadas en la cual se planifica con los proveedores ventanas horarias.
5	Se cumplen los tiempos trazados para la recepción de los materiales.	-No se cumplen los tiempos trazados.	-Paletizados estandarizados. -La recepción y almacenaje es rápido.	-Bajo cumplimiento.	-E1 y E3 coinciden con incumplimientos.	-E2 indica que los paletizados deben ser estandarizados para que la recepción y almacenaje sea más rápido.	Los tiempos trazados no se cumplen por no llegar los materiales paletizados estándar de lo contrario la recepción y almacenaje fuese más rápido.
6	Existen sobrecostos por temas de esperas o sobreestadias por parte de los proveedores.	-Costos elevados en un 40%	-Desperfectos de maquinarias. -Demoras.	-Falta de espacios.	-E2 y E3 coinciden que las demoras son por espacios.	-E1 indica que existen sobrecostos en un 40% por esperas y/o sobreestadias. -E2 menciona que son por defectos de maquinarias.	Existen sobrecostos por motivos de demora, defectos de las maquinarias, por falta de espacio, llegando a costos elevados en un 40%
7	Indique usted que tipos de control de inventarios se aplican dentro del almacén (cíclico, semanal, mensual).	-Inventarios Cíclicos y mensuales.	-Inventarios cíclicos, semanales y mensuales.	-Inventarios mensuales.	-E1, E2 y E3 coinciden que los inventarios son mensuales. -E1 y E2 coinciden que los inventarios son cíclicos.	-E2 indica que los inventarios son semanales.	Los inventarios son cíclicos, semanales y mensuales.

8	Indique usted si existe una buena gestión para considerar el stock de material en el almacén.	-Según planificación. -Sobre stock.	-Registros en línea. -Identificación del material.	-No existe una buena gestión. -Debilidades.	-E1 y E3 coinciden que no existe una buena gestión. -Ser más prácticos.	-E1 manifiesta que es según planificación. -E2 indica que identifican el material y los registros son en línea. -E3 indica que existen debilidades.	La gestión de stocks según su planificación y son registrados en línea la cual aporta para la identificación del material, en ocasiones se genera sobre stock y es una de las debilidades de esta gestión.
9	Considera usted que los volúmenes de materiales impactan directamente a una buena trazabilidad.	-Mayor inventarios. -Mejorar la trazabilidad.	-Mucho volumen. -Volúmenes pequeños y necesarios.	-Impactos por lotes. -Desorden.	-E1, E2 y E3 coinciden que los volúmenes impactan por temas de lotes y mayores inventarios	-E1 indica mejorar la trazabilidad. -E2 indica que se deben considerar volúmenes pequeños y necesarios. -E3 indica que los volúmenes generan desorden.	Los volúmenes impactan a la trazabilidad generando mayor inventario y desorden, la cual es recomendable considerar volúmenes pequeños y necesarios.
10	Conoce usted cómo se realiza los procesos de mermas y qué criterios se toman en consideración.	-Condición y calidad del material. -Generación de costos.	-Identificación con rótulos.	-Evaluación de controles.	-E1, E2 y E3 tuvieron distintos puntos de vista.	-E1 manifiesta que las mermas son por su condición y generan costos. -E2 indica que las mermas son identificadas con rótulos. -E3 indica que evalúan controles.	Los procesos de mermas se realizan a través de controles según su condición y calidad del material, son identificados con rótulos, las mermas generan costos.
11	Indique usted si las mermas son auditables y fiscalizadas por la SUNAT en cada destrucción.	-Auditables y fiscalizadas.	-Material fiscalizado.	-Fiscalizados. -Auditorías. -Procedimientos de destrucción.	-E1, E2 y E3 coinciden que son fiscalizados y auditados.	-E3 indica que existen procedimientos de destrucción.	Los materiales son auditables y fiscalizados, las mermas cuentan con procedimientos para su destrucción.
12	Considera usted que se cumplen los procedimientos de BPA dentro del almacén.	-Se cumplen las BPA.	-Encargado de BPA. -Seguimiento constante. -Cumplimiento.	-Cumplimiento de BPA. -Tipos de materiales.	-E1, E2 y E3 coinciden que se cumple las BPA.	-E2 indica que hay un encargado para el BPA y hace seguimiento constante. -E3 indica que los materiales están por tipos.	Si se cumplen los procedimientos de BPA y a la vez contamos con un encargado para los seguimientos son constantes.
13	En su opinión las BPA son aplicadas correctamente en almacenes externos que resguardan material del almacén.	-Evidencias de oportunidades. -Desviaciones de nuestros materiales. -Compromiso del operador logístico.	-Falta implementar BPA. -Propia política.	-Propios procedimientos.	-E2 y E3 coinciden que los almacenes externos tienen sus propios procedimientos.	-E1 indica que evidencia oportunidades, compromiso del operador logístico y existen desviaciones de nuestros materiales. -E2 indica que falta implementar BPA.	En almacenes externos las BPA falta implementar, ya que tienen sus propios procedimientos y existen desviaciones, la cual se evidencian oportunidades, pero existe el compromiso del operador logísticos.
14	Desde su punto de vista explique si los estándares de calidad son aplicados correctamente en el almacén.	- Los estándares son aplicados correctamente.	-Seguimiento exhaustivo -Cumplan los parámetros	-Son aplicados y verificados. -Son auditados.	-E1 y E3 coinciden que los estándares de calidad son aplicados.	-E2 indica que los estándares cumplan los parámetros y que se hacen seguimiento exhaustivo. -E3 indica que los estándares son auditados.	Los estándares de calidad son aplicados y verificados, y estos a la vez son auditados.

15	Cómo cree usted que contribuye la calidad del material para los procesos de fabricación.	-Altos estándares de calidad. -Ofrecer un producto de calidad.	-Revisión y visto bueno. -Procesos.	-Buen almacenamiento. -Correctas especificaciones.	-E1, E2 y E3 tuvieron distintos puntos de vista.	-E1 indica que la calidad contribuye por altos estándares y ofrecer un buen producto. -E2 indica que la calidad contribuye en los procesos y revisión para su visto bueno. -E3 indica que la calidad contribuye al buen almacenamiento y las correctas especificaciones.	La calidad contribuye por existir un buen almacenamiento, con las correctas especificaciones y revisiones para ofrecer un buen producto con altos estándares de calidad.
16	En su opinión las temperaturas del almacén son las adecuadas para el almacenamiento de los materiales.	-Materiales segmentados. -Material almacenado en lugares apropiados.	-Ficha técnica. -Almacenamiento adecuado.	-Verificación de temperatura.	-E1, E2 y E3 coinciden los almacenamientos son adecuados.	-E1 indica que las temperaturas son según material segmentado. -E2 indica que las temperaturas son según ficha técnica.	Las temperaturas del almacén son verificadas para un almacenamiento adecuado y revisando su ficha técnica del material las cuales son segmentados y almacenados en lugares apropiados.
17	Usted tiene conocimiento como es la clasificación de materiales en el área de almacén.	-Distribución ABC	-Materiales por tipo. -Temperatura adecuada.	-Sectores considerados.	-E1, E2 y E3 tuvieron distintos puntos de vista.	-E1 señala que la clasificación de materiales está distribuida por ABC. -E2 indica que la clasificación es por tipo y temperatura. -E3 indica que la clasificación es por sectores considerados.	La clasificación de materiales por tipo, temperatura adecuada, sectores considerables y distribuidos por ABC.
18	Diga usted si la clasificación de materiales es según su requerimiento de despacho o qué otro criterio se utiliza.	-Los despachos son por tipo ABC	-No existe clasificación.	-Tipo de materiales.	-E1, E2 y E3 tuvieron distintos puntos de vista.	-E1 señala que la clasificación de despachos son por tipo ABC. -E2 indica que no existe una clasificación de despacho. -E3 indica que la clasificación de despacho es por tipo de materiales.	Los requerimientos de materiales son por tipo de material, no existe una clasificación adecuada.
19	Cree usted que el proceso de despacho es óptimo a las plantas de fabricación.	-Objetivo del Indicador 98%	-Mejoras en despacho.	-Respetar los procesos. -Fecha de vencimiento.	-E1, E2 y E3 tuvieron distintos puntos de vista.	-E1 señala que los procesos de despachos tienen como objetivo de indicador trazado de 98% -E2 indica que los procesos de despacho tienen oportunidad de mejoras. -E3 indica que los procesos de despacho son por fecha de vencimiento y respetando los procesos.	El proceso de despacho es por fecha de vencimiento, pero se evidencia mejoras para llegar al objetivo del indicador que es 98%
20	Indique usted qué tipo de criterios se toman en cuenta para el despacho del material.	-Los despachos son por radiofrecuencias. -Según requerimiento.	-Verificación del material. -Anomalías.	-Criterios de estado del material.	-E1, E2 y E3 tuvieron distintos puntos de vista.	-E1 señala que el tipo de criterio son según requerimiento y despacho por radiofrecuencia. -E2 indica que el tipo de criterio es verificando material y anomalías. -E3 indica que el tipo de criterio es por estado del material.	Los criterios que se toman en cuenta son por el estado y verificación del material y que no existan anomalías. Los despachos son por radiofrecuencia.

## Guía de Observación

Empresa	Consumo Masivo
Ubicación	Av. Venezuela, Lima.
Área	Almacén de Insumos
Observador	Julio César, Velazco Reyes

La siguiente escritura de lo observado a través de la entrevista de las tres personas que laboran dentro de la unidad de estudio donde E1: coordinador de almacén, E2: especialista de inventario y E3: calidad.

E1: Para la labor del día a día se trata de alcanzar las metas y objetivos de la empresa, coordinando con todo el equipo a pesar de las adversidades por falta de personal o fallas en los equipos, pone énfasis en los resultados propuestos, sin embargo, cada vez los objetivos trazados son altos y los volúmenes de materiales excesivos que hacen que se incrementen las mermas y alquileres de almacenes externos que impactan en temas de costos.

E2: El inventario es indispensable en todo almacén para llevar a cabo una gestión de control de stock adecuada y cubrir los abastecimientos que sean necesarios. Dentro de las funciones que se realizan son apoyados mediante el programa SAP la cual se interconecta con el WMS (radiofrecuencia) que se encarga de hacer seguimiento a cada ítem que se maneja dentro del almacén esto aporta mucho para llevar un buen control y trazabilidad del material, y no exista material comprometido por temas de bloqueo por calidad o vencimiento.

E3: El personal de calidad es muy comprometido con su labor conoce sus funciones. Coordina frecuentemente con los encargados del proceso de recepción de materiales, que es muy indispensable para llevar controles desde su ingreso para la evaluación correspondiente para dar su V.B para la utilización del mismo y evitando así desviaciones. Por otro lado, esto aporta también en la evaluación del material para designar si un material es apto o no, considerando las BPM, plagas, almacenamiento a temperaturas, etc. Los materiales expuestos son evaluados para el bloqueo respectivo y designados a zona de mermas impactando en costos, ya sea por temas operacionales o de origen.

## Análisis documental

Empresa:	Consumo Masivo
Ubicación:	Av. Venezuela, Lima.
Área:	Almacén de Insumos
Observador:	Julio César, Velazco Reyes

La gestión logística en el área de almacenes de una empresa de consumo masivo, Lima 2021 fue elaborada con el propósito de dar a conocer su plan estratégico. Mediante documentos elaborados y actualizados para una buena gestión entre ellos se analizaron, estándares de rutina que aporta a labores diarias y especifica el procedimiento de la tarea, mediciones a través de paretos e indicadores para ver avances o debilidades de las operaciones, layout interno para una buena distribución de materiales, procedimientos reglamentados por la empresa para las diferentes labores. Para brindar una buena gestión se consideró diferentes estrategias que son medibles con indicadores esto aportará a un seguimiento continuo para ver avances.

(1) En el tema de los inventarios se lleva controles mensuales, semanales y cíclicos lo cual aporta bastante para los abastecimientos, estos a la vez son seguidos a través de paretos, indicadores. Mediante reuniones operacionales son presentados para ver las desviaciones existentes.

(2) Por su parte las clasificaciones de los materiales son analizados por tipo de material, rotación, vencimiento, ABC de despacho. Estos son plasmados en un layout, los materiales a su vez cuentan con una etiqueta de código de barras para su fácil ubicación.

(3) Otros de los puntos es reducir las mermas aplicando métodos de controles a través de seguimiento de materiales por vencimiento y cuidados de manipulación o maniobrabilidad de los equipos logísticos la cual afecta directamente a costos del almacén. Son analizados con indicadores,

(4) Se consideró en dar un buen nivel de servicio respecto al despacho a plantas, ya que el objetivo planteado es 98% la cual no impacte a paradas de líneas por temas de desabastecimiento o trazabilidad del material por temas de desorden, maquinarias en mal estado u otros factores.