



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS AL PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE LA
EMPRESA DEMA FER S.R.L., DE LA CIUDAD EN
TRUJILLO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Sanchez Mariños Denis Ivan

Asesor:

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo del Bachiller.

- Sanchez Mariños Denis Ivan

Por cuanto, **CONSIDERA**, que la tesis titulada: “Análisis al proceso de almacenamiento de la empresa DEMA FER S.R.L., de la ciudad en Trujillo, 2018”, para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al interesado para su presentación.

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa
ASESOR

APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller **Sanchez Mariños Denis Ivan**, denominada:

**“ANÁLISIS AL PROCESO DE ALMACENAMIENTO DE LA EMPRESA DEMAFER S.R.L., DE
LA CIUDAD EN TRUJILLO, 2018”**

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Dra. Julia Otilia Sagástegui Cruz
Jurado
Presidente

Dra. Rossana Magally Cancino Olivera
Jurado

Mg. Roger Hurtado Rojas
Jurado

DEDICATORIA

A Dios.

Por enseñarme aprender de mis errores, quien guía el destino de mi vida y me fortalece enseñándome a encarar las adversidades.

A mi padres.

Por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes.

A mi abuela.

Por su apoyo incondicional y por su amor sin límites.

A mi hermana.

Por su cariño y amor; que estuvo cerca de mi alentándome.

A mi novia.

Por su paciencia y comprensión en cada instante de mí vida.

Sanchez Mariños Denis Ivan

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque respiro, camino, veo y hablo; porque me regala un día más de vida, y permitirme terminar este trabajo de investigación con éxito.

A todos los docentes de la Facultad de Negocios por sus enseñanzas brindadas las cuales han contribuido en mi formación profesional y personal.

A nuestra coordinadora de la carrera de Administración, Econ. María Eugenia Alfaro Sánchez, al profesor Mg. Nilo Javier Loayza León, por sus amistad y apoyo, para lograr que este trabajo salga adelante.

A la empresa DEMAFER S.R.L., por haber permitido visitar sus instalaciones, almacenes y por brindarme las facilidades para desarrollar el presente estudio de investigación.

Finalmente, agradecimiento a mi profesora Dra. Rossana Magally Cancino Olivera y el Dr. Henry Elder Ventura Aguilar por su apoyo al final de esta etapa y en especial a mi asesor Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa con todo el apoyo, exigencia y compromiso brindado, durante la preparación y culminación del presente trabajo de investigación.

Sanchez Mariños Denis Ivan

TABLA DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
TABLA DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	14
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	33
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	71
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS.....	75
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Productos en un almacén de una empresa “x”	22
Tabla 2. Clasificación de productos en un almacén de una empresa “x”	22
Tabla 3. Resultados de la entrevista al Jefe de Logística.	33
Tabla 4. Objetivo 1: Resumen de los criterios de almacenamiento de productos.	34
Tabla 5. Se revisa los documentos a la llegada de los productos al almacén.	35
Tabla 6. Se verifica los productos que estén en buenas condiciones.	36
Tabla 7. Se utiliza alguna hoja de recepción de productos.	37
Tabla 8. Se aplica algún criterio de codificación y etiquetado de productos.	38
Tabla 9. Se tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos.....	39
Tabla 10. Se utiliza algún cronograma de limpieza para el almacén.....	40
Tabla 11. Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes.....	41
Tabla 12. Se emplea las carretillas de mano como equipo de almacenaje.....	42
Tabla 13. Utiliza algún sistema de localización de productos (n° de estantes o pasillos).	43
Tabla 14. Tiene un lugar especial los productos obsoletos y defectuosos.....	44
Tabla 15. Tiene un lugar adecuado para hacer la preparación de pedidos.....	45
Tabla 16. Mantiene un plazo de entrega estandarizado para la entrega de pedidos.	46
Tabla 17. Utilizan medios tecnológicos para la preparación de pedidos.	47
Tabla 18. Previene riesgos en el manejo y preparación de mercadería.....	48
Tabla 19. Objetivo 2: Resumen de la lista de cotejo	49
Tabla 20. Identificar actividades de almacenamiento, recepción y preparación pedidos	49
Tabla 21. Aplica algún método valoración (Método PMP, FIFO y LIFO).....	51
Tabla 22. Se realiza con frecuencia la revisión del stock.	52
Tabla 23. Se registra las devoluciones y mermas de los productos.....	53
Tabla 24. Aplica algún criterio de clasificación para sus productos.....	54
Tabla 25. Verifica todos los pedidos antes de salir del almacén.	55
Tabla 26. Se produce reclamos en despacho por la demora de pedidos.....	56
Tabla 27. Objetivo 3: Resumen de la lista de cotejo	57
Tabla 28. Actividades de control y despacho de la empresa Demafer S.R.L.....	57
Tabla 29. Nivel de conocimiento de los procesos de almacenamiento de la empresa.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Proceso de Investigación.	32
<i>Figura 2.</i> Nivel de conocimiento de los criterios de almacenamiento.	34
<i>Figura 3.</i> Se revisa los documentos a la llegada de los productos al almacén.	35
<i>Figura 4.</i> Se verifica los productos que estén en buenas condiciones.	36
<i>Figura 5.</i> Se utiliza alguna hoja de recepción de productos.	37
<i>Figura 6.</i> Se aplica algún criterio de codificación y etiquetado de productos.	38
<i>Figura 7.</i> Tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos.	39
<i>Figura 8.</i> Se utiliza algún cronograma de limpieza para el almacén.	40
<i>Figura 9.</i> Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes.	41
<i>Figura 10.</i> Se emplea las carretillas de mano como equipo de almacenaje.	42
<i>Figura 11.</i> Utiliza algún sistema de localización de productos (n° de estantes o pasillos).	43
<i>Figura 12.</i> Tiene un lugar especial los productos obsoletos y defectuosos.	44
<i>Figura 13.</i> Tiene un lugar adecuado para hacer la preparación de pedidos.	45
<i>Figura 14.</i> Mantiene un plazo de entrega estandarizado para la entrega de pedidos.	46
<i>Figura 15.</i> Utilizan medios tecnológicos para la preparación de pedidos.	47
<i>Figura 16.</i> Previene riesgos en el manejo y preparación de mercadería.	48
<i>Figura 17.</i> Nivel de conocimiento de recepción, almacenamiento y preparación.	50
<i>Figura 18.</i> Aplica algún método valoración (Método PMP, FIFO y LIFO).	51
<i>Figura 19.</i> Se realiza con frecuencia la revisión del stock.	52
<i>Figura 20.</i> Se registra las devoluciones y mermas de los productos.	53
<i>Figura 21.</i> Aplica algún criterio de clasificación para sus productos.	54
<i>Figura 22.</i> Verifica todos los pedidos antes de salir del almacén.	55
<i>Figura 23.</i> Se produce reclamos en despacho por la demora de pedidos.	56
<i>Figura 24.</i> Nivel de conocimiento de las actividades de control y despacho.	58
<i>Figura 25.</i> Nivel de conocimiento de los procesos de almacenamiento de la empresa.	59

RESUMEN

La presente investigación, titulado “Análisis del proceso de almacenamiento a la empresa Demafer S.R.L., de la ciudad de Trujillo, 2018”, cuyo problema fue ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los trabajadores con relación a los procesos de almacenamiento a la empresa en mención?, el objetivo principal fue determinar el nivel de conocimiento del proceso de almacenamiento de la empresa Demafer S.R.L.

Para cumplir el objetivo, corresponde a un estudio descriptivo, investigación aplicada, tipo de diseño no experimental de carácter transversal. Se usaron como instrumentos una guía de entrevista y dos listas de cotejo de observación de 20 preguntas cerradas a 10 colaboradores. El periodo de análisis fue el primer trimestre del 2018. La finalidad de estas 02 listas de cotejo fue contrastar información y brindar datos más exactos. Los datos se tabularon y se analizaron mediante tablas y gráficos.

Se ha determinado: 1) La empresa desconoce la importancia del funcionamiento del almacén. 2) Los trabajadores ignoran las actividades de recepción, almacenamiento y picking. 3) Desconocen las funciones de control y despacho de mercadería. Concluyendo que el nivel de conocimiento es bajo y existen falencias en el proceso de almacenamiento, la cual repercute en la liquidez de la empresa.

Palabras clave: Logística de almacenamiento, Proceso de Almacenamiento, Funciones de Almacenaje, Actividades de Almacenamiento.

ABSTRACT

The present investigation called "Analysis of the storage process to the company Demafer SRL, of the city of Trujillo, 2018", whose problem was: What is the level of knowledge of the workers in relation to the storage processes of the company in question ?, the main objective was to determine the level of knowledge of the storage process of the company Demafer SRL

To fulfill the objective, it corresponds to a descriptive study, applied research, non-experimental type of transversal design. An interview guide and two observation checklists of 20 questions closed to 10 collaborators were used as instruments. The period of analysis was the first quarter of 2018. The purpose of these 02 checklists was to contrast information and provide more accurate data. The data was tabulated and analyzed by tables and graphs.

It has been determined: 1) The company does not know the importance of the operation of the warehouse. 2) Workers ignore the activities of reception, storage and picking. 3) They do not know the functions of control and dispatch of merchandise. Concluding that the level of knowledge is low and there are flaws in the storage process, which affects the company's liquidity.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el sector ferretero se encuentra en pleno auge teniendo así una singular importancia económica en empresas de diferentes tamaños, desde pequeñas (ferreterías minoristas) hasta grandes grupos económicos (cadenas ferreteras). No obstante, este sector ignora el proceso de almacenamiento debido al desconocimiento de las funciones diarias llevadas en almacén. Es por ello que, la competencia global exige a las empresas que analicen el funcionamiento del almacén, para garantizar la demanda continua y oportuna de productos, en el momento, lugar y la cantidad deseada.

Por consiguiente, Soltero, Soto, & Valenzuela (2013) precisa que, el diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector empresarial en México, permite identificar áreas de mejora en sus procesos productivos, teniendo como principal objetivo realizar un diagnóstico para analizar los procesos de gestión, teniendo como finalidad conocer la situación de los procesos que tienen las empresas y lograr identificar los aspectos de mejora. Es así que, una manera rápida de lograr el éxito sería diagnosticando la situación actual del almacén, identificando los errores y los riesgos; para tomar medidas correctivas y preventivas; y hacer más rápido y ligeros los procesos.

En Colombia, Correa, Montoya, & Cano (2010) precisa que los estudios relacionados al almacenamiento de productos han ido evolucionando a lo largo de los años desde el inicio de la industrialización a finales del siglo XVIII, producto de una necesidad de aumentar la productividad y competitividad en el mercado, las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), se han convertido en un medio para aumentar la eficiencia y eficacia en el manejo de los almacenes. Por lo tanto, se deduce que cuando existe un entorno competitivo las empresas buscan mejorar sus procesos de almacenaje a partir de herramientas tecnológicas que hacen más eficientes las actividades, por la cual se deben considerar una herramienta indispensable para su gestión.

Por otro lado, en Perú muchas de las empresas que se forman para comercializar buscan obtener mejores resultados, los cuales tienen como objetivo principal aumentar su participación en el mercado. Por lo tanto, los gerentes tratan de tomar decisiones óptimas para cumplir con sus objetivos, entre ellas mejorar el nivel de ventas, reduciendo desperdicios e incrementando la velocidad de los procesos internos.

Tal cómo lo comenta, Amador & Collazos (2002) precisa que, el modelo de benchmarking de la cadena de abastecimiento para pymes manufactureras en Perú, que representa una guía para el mejoramiento de los procesos logísticos de una Pyme. Se logró detectar, que es de suma importancia dar a conocer y crear conciencia en los empresarios de la importancia del manejo eficiente de la cadena de abastecimiento, para el mejoramiento del desempeño de la organización. Es así que, al considerar el modelo de comparación nos permite saber la brecha o distancia con otras empresas del sector, el objetivo es mejorar los procesos de la cadena de abastecimiento e implementar mejores prácticas de trabajo.

Es así como, en la ciudad de Trujillo se identifica a la empresa Demafer S.R.L., se dedica a la compra y distribución mayorista de productos de ferretería. El dueño inicio negocio en 1980 de manera informal, (Ver anexo 1), luego se constituye jurídicamente y se funda Demafer SRL., en el 2009, (Ver anexo 2). Hoy formado por más de 20 colaboradores (Ver anexo 3). La empresa tiene 02 puntos de ventas, la Ofic. principal ubicada en el, Pje Gregorio Albarracín y la sucursal en la Av. José María Eguren. Para la presente investigación se trabajó en la Ofic. principal donde presenta mayores problemas logísticos de almacenamiento. La parte operativa está formada por (2) asesoras de ventas, (2) cajeras, (5) auxiliares de almacén y el área administrativa formado por (1) jefe de logística. Se hallaron dificultades en el almacenamiento de mercadería, producto de las malas prácticas de almacenaje. Hasta ahora, se han implementado diversas estrategias de manera empírica sin obtener resultado alguno.

En la entrevista al Gerente General, (Ver anexo 17), que tiene el cargo de Jefe de Logística comentó, que por desconocimiento de las funciones diarias de los colaboradores en almacén, se retrasan los pedidos afectando la liquidez de la empresa.

Los trabajadores desconocen la ubicación correcta para almacenar la mercadería en los estantes. Resultado de ello en marzo del 2018, el 100% de los productos no presentaron criterios a la hora de almacenar (Ver anexo 6).

Además, los colaboradores no logran identificar lugares de almacenamiento, resultado de ello en marzo del 2018, no conocen las zonas de almacenaje. (Ver anexo 7).

Por otro lado, el almacén se apreció que las cuatro bodegas presentan desorden y falta de limpieza, por consiguiente, no se puede encontrar rápidamente, ni clasificar la mercadería, producto de malas prácticas de almacenaje (Ver anexo 8).

Además, el Gerente General manifestó que uno de sus problemas se encuentra en el control de mercadería, porque algunos artículos no son contados por los trabajadores, debido al desconocimiento de sus funciones. Por ello, los productos no se dan de baja (rotura o pérdida) resultado de ello se perdió 114 productos, reportando una pérdida a s/ 824.50 en el último inventario de Ene. a Mar. del 2018, por el mal funcionamiento del almacén, (Ver anexo 9).

Los problemas se deben al desconocimiento de las funciones diarias en almacén, afectando la liquidez y el servicio al cliente. Esta investigación busca saber los criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en relación al proceso de almacenamiento en la empresa DEMAFER S.R.L.

1.2. Formulación del problema

En este contexto, la investigación responde a la siguiente pregunta. ¿Cuáles son los criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en relación a los procesos de almacenamiento a la empresa Demafer S.R.L. ?.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en relación a los procesos de almacenamiento de la empresa Demafer S.R.L., de la ciudad de Trujillo, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar criterios para el almacenamiento de productos de la empresa Demafer S.R.L.
- Determinar criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en las actividades de recepción, almacenamiento y preparación de pedidos de la empresa Demafer S.R.L.
- Determinar criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en las actividades de control y despacho de la empresa Demafer S.R.L.
- Generar propuestas de mejora a fin de optimizar el proceso de almacenamiento.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Para Gonzales (2015), en su tesis de grado: **“Diseño de un modelo de almacenamiento y distribución de equipos y materiales en la bodega de Saexploración-Sucursal en Colombia”**. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Considera importante que, si se mejora el proceso de almacenamiento permitirá la sintonización entre las diferentes operaciones logísticas dependientes. El trabajo involucra un estudio cualitativo mediante encuestas en campo, consultas y referencias empresariales. Para determinar las falencias en la distribución, organización, seguridad y custodia de sus mercancías. El estudio tiene como objetivo optimizar los espacios mediante la localización más eficiente de las existencias en los anaqueles, facilitando la preparación de pedidos. Las principales conclusiones, es que la empresa tiene una notable falencia en la distribución, organización, seguridad, custodia de mercancía, causando principalmente pérdida de tiempo como sobrecostos en la cadena de abastecimientos.

El presente trabajo de investigación pretende demostrar que, si aprovechamos al máximo el espacio disponible y localizamos los productos en su lugar, aseguraremos el modo más eficiente de manejar los productos, asimismo permitirá una coordinación de los operarios entre los diferentes estantes o anaqueles del almacén.

Por otro lado, en Perú muchas empresas en este sector buscan mejorar y obtener los mejores resultados y crecer económicamente. Por lo tanto, los jefes y gerentes tratan de tomar decisiones, entre ellas entregar un producto que cumpla con los requisitos del cliente; sin embargo, son muy pocas empresas las que logran conocer el proceso de almacenamiento para optimizar las actividades diarias que realizan los colaboradores.

Para Garcia (2016), en su tesis de grado: **“Propuesta de mejora y su implementación en el almacén central de productos para el cuidado personal, en una empresa Multinivel en el Lima”**. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Considera importante que, si se logra mejorar el ciclo de almacenamiento de productos permitirá optimizar los procesos del almacén. El trabajo involucra el análisis de la situación actual de los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, despacho y toma de inventarios a partir de una encuesta dirigido al jefe de almacén. El estudio tiene como objetivo desarrollar una propuesta de mejora y su implementación en la distribución de una bodega, utilizando el método de clasificación ABC para optimizar tiempos en gestión de almacén. Las principales conclusiones del informe fueron, que con la propuesta de mejora genera un ahorro favorable a un horizonte de 1 año, lo cual indica que la propuesta de

mejora es económicamente rentable. Asimismo, tiene ventajas: La optimización de espacios, disminución de recorridos y movimientos innecesarios, mejorando el nivel de servicio.

El presente trabajo de investigación contribuye a desarrollar las dimensiones de mi informe de investigación, ayudando a desarrollar las bases teóricas. Asimismo, identifica lo trascendente del ciclo del almacenamiento para optimizar el almacén.

También, Malo & Vásquez (2017) en su tesis de grado: “***El proceso de gestión de almacenes en la empresa ferretería “La Arenita”, del distrito de Trujillo***”. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Considera relevante, que el proceso de una buena gestión de un almacén se basa en identificar los subprocesos. El trabajo involucra la recopilación de las fuentes de información tales como: análisis documental y checklist. El checklist como instrumento fundamental para validar los subprocesos de gestión de almacenes. El estudio tiene como objetivo describir el proceso de gestión de almacenes con la finalidad de especificar los subprocesos, tales como: recepción, almacenamiento, control de inventario y despacho de la empresa. Las principales conclusiones del informe fueron, que a partir de una buena gestión de almacenes en la ferretería "La Arenita", mejoraría significativamente todos los subprocesos de dicha gestión; generando una buena distribución de los productos desde el momento de su ingreso, orden, control y despacho.

El presente trabajo de investigación, pretende demostrar que la descripción de los subprocesos del almacén nos servirá para identificar las actividades internas deficientes de almacén, y consecuentemente se logrará un diseño correcto del proceso logístico, permitiendo el manejo eficiente de las operaciones de manipulación y la disponibilidad del producto, clave en toda industria.

2.2 Bases Teóricas

El proceso de almacenamiento abarca distintas zonas, se considera importante hacer precisiones y describir algunas actividades para un mejor entendimiento.

Recepción de mercancías

Cuando llega un pedido, antes de proceder a la descarga, debemos cotejar que la documentación coincida con los productos solicitados.

Según, Anaya (2006) “La recepción es el proceso de planificar las entradas y verificar la documentación proveniente del proveedor”. Este consentimiento, se verifica el documento suministrado por el transportista para aceptar los productos.

Asímismo, Escudero (2011) “Durante la descarga debemos verificar las mercancías que no exista errores, como: falta de artículos o roturas en el embalaje”. La verificación consiste comprobar los bultos e inspeccionar el contenido.

Además, Escudero (2011) “El registro de recepción es un documento de carácter interno para demostrar que se han recibido los materiales solicitados”. Este registro es una hoja para controlar el cumplimiento del pedido y los plazos de entrega en el periodo acordado.

También, Escudero (2011) “El etiquetado y la codificación de productos se realizan al momento de la recepción y antes de proceder a su almacenaje”. El encargado tendra que asignar a cada producto o unidad carga una etiqueta con un código de identificación para su facil ubicación.

Almacenamiento

Luego de recibir adecuadamente los productos, se debe ubicar correctamente, para un mejor control y distribución de la mercadería.

Por otra parte, Ferrin (2003) “El almacenamiento es aquel proceso donde se realiza la ubicación, custodia y control de toda aquella mercancía que se ha recepcionado en el almacén”. El almacén es un espacio físico ocupado por productos, su correcta gestión permite una mejor organización y distribución de las mercancías.

Para el correcto funcionamiento del almacenaje, los productos se agrupan en una unidad de carga para reducir el mínimo de movimientos y facilitar el manejo.

Asimismo, Escudero (2011) define a la unidad de carga. “Es un conjunto de productos que se agrupan en un mismo embalaje”. La unidad de carga permite mover con facilidad y estabilidad un conjunto de productos hacia un estante.

Es necesario identificar elementos aux. de la unid. de carga, los más utilizados son:

- Palets, son plataformas de carga portatil. Según la norma ISO es 1.200 x 1000 mm y la Europalet de 1.200 x 800 mm. Se fabrican en madera o plastico. Soportan de 1000 a 1500 kg, apilamiento de la carga debe ser hasta 2 metros.
- Caja de carton, es un contenedor de rapida preparación manual de pedidos.
- Roll Container, es un contenedor provisto de ruedas. La más comun es de 800 x 1200 mm, pero tambien existen las medidas de 600 x 800 mm.

Tambien, Escudero (2011) “Los metodos más usados en las unidades de carga son el flejado (cintas nylon) y retractilado (film plastico)”. Estos elementos garantizan la estabilidad, durante el almacenaje, carga y descarga.

Asimismo, dentro del proceso de almacenamiento el sistema de ubicación, es primordial para determinar la colocación de productos en el almacén.

Según, López (2010) “El sistema de ubicación dependera del sistema de gestión que haya elegido la empresa, se pueden emplear cuatro tipos; almacenamiento ordenado, desordenado, granel y en bloque”. El almacenamiento ordenado (un unico lugar para cada producto), almacenamiento desordenado o caótico (mercancias en lugares que quedan libres), almacenamiento a granel (se trata de productos sueltos) y el almacenamiento en bloque (las mercancia se apilan junto a otras sin dejar espacios intermedios). Para ubicar los productos dependera de la forma y del espacio disponible en almacén.

Tambien, es necesario describir el sistemas de almacenaje, en donde las estanterías son una parte esencial en la gestión logística de cualquier almacén.

Por otra parte, Escudero(2011) “Los sistemas de almacenaje son aquellos en los cuales las mercancias o unidades de carga se colocan sobre estanterías”. Las estanterías son estructuras independientes y permiten salvaguardar la integridad física de los materiales. A continuación, se describen diferentes tipos:

Estantería en bloque, según López (2010) “Consiste en apilar las mercancías unas encima de otras, formando bloques compactos”. Se pueden manipular de forma manual o con ayuda de una maquinaria.

Estanterías convencionales fijas, según, Escudero (2011) “Es un panel metálico o de madera”. Estas estanterías son las más empleadas por las microempresas, es una estructura formada por varios niveles y se caracterizan por no tener profundidad.

Estanterías móviles, según López (2010). “Esta estantería está montada sobre rieles, permiten el desplazamiento lateral de forma manual o motorizada”. Requieren una inversión elevada, el funcionamiento es lento, pero permite optimizar los espacios.

Estanterías cantilever, según Escudero(2011). “Esta formada por pilares muy resistentes, sujetos fuertemente en el suelo, especiales para cargas largas”. Estos estantes soportan mercadería bastante pesada y de gran tamaño.

Bobinas de Cables, según Escudero(2011) “Las bobinas de cable son de dos tipos básicos: Cables de Acero, Cables eléctricos y telefónicos”. Cuando las bobinas (rollos) pesan mucho, se realiza el almacenaje sobre el suelo.

Los equipos de manipulación móviles, permiten minimizar los tiempos y contribuyen a la eficiencia del almacén.

Según, Lombardero (2011) “Los equipos de manipulación móvil se utilizan para manipular o trasladar las mercancías al almacén”. Estos equipos transportan los productos con facilidad hacia los estantes, lo más importantes son: carretilla de mano y montacargas.

Por esta razón, Marcelo (2014), las carretilla de mano, se clasifican en: carro de mano de dos ruedas, gata de mano o transpalet, gata de mano de cuatro ruedas.

- Carro de mano de dos ruedas, permite que una persona mueva hasta 200 kg.
- Gata de mano o transpalet, la plataforma se levanta sobre el piso unos cuantos centímetros y se puede mover fácilmente hasta 1000 kg de material.
- Gata de mano de cuatro ruedas, se puede transportar materiales especiales.

Además, López (2010) “Las montacargas, son medios más empleados en los almacenes para elevar los palets”. Estos equipos son:

- Carretilla Contrapesada, pueden ser accionadas por motores electricos (gasolina o gas). La maxima altura es de 6 – 9 metros, la carga entre los 1000 y los 4000 kg.
- Carretilla Retractil, la capacidad de carga oscila entre 1000 y los 3000 kg, y la altura alcanzada oscila entre 3 y 12 metros.

Para ello, en el proceso del almacenamiento se utilizan un sistema de localización, que permite utilizar criterios de codificación de los productos en los estantes.

Según, López (2010). “Para asignar una ubicación a una carga, esta debe estar perfectamente definida para ser localizada. Las ubicaciones se emplean un sistema de coordenadas, compuesta de numeros y letras”. Se debe identificar en el almacen; zonas, bodegas, estantes, columnas, filas, etc. , para ello se aplica dos criterios.

- Numeración por estanteria, consiste en enumerar las estanterias identificando la profundidad, asimismo los niveles dentro del estante.
- Numeración de Pasillos, al igual que la estanterias se enumeran los pasillos.

Preparación de pedidos (Picking)

Por un lado, la recepción y almacenamiento de productos. Por otro lado, llevar a cabo todo el proceso sin errores, cumpliendo la preparación del pedido en el tiempo acordado.

Según, Carreño (2014) “La preparación de pedidos es la tercera parte del ciclo de almacenamiento, y es la actividad más crítica ya que requiere de gran cantidad de recursos de mano de obra”. Se emplean varios operarios para seleccionar y recolectar el ítem solicitado en el tiempo acordado, además los tipos de picking más empleados son: medios tecnológicos, operario a producto y producto a operario.

Además, Rafael (2013) en su entrevista sobre medios tecnológicos de picking, considera importante tres tipos de tecnología en la preparación de pedidos

- Pick to Voice, instrucciones a través de los auriculares y la confirmación de tareas con un micrófono, ayudan a tener las manos libres.
- Pick to Light, los displays situados en los racks del estante dirigen al operario la ubicación y le indican en la pantalla la cantidad de producto a extraer.
- Terminales de mano de RF (Hand Held), no se necesita papel, ya que las órdenes llegan a los terminales informáticos que los operarios llevan consigo.

También, Escudero (2011). describe el sistema Operario a Producto “Será la persona encargada de desplazarse a las ubicaciones en las que se encuentren los productos”. Encontramos cuatro sistemas distintos:

- Picking a nivel del suelo, consiste en extraer cargas completas (pallets). Los medios mecánicos que se utilizan para este tipo de picking son los transpaletas.
- Picking a nivel bajo, extraer artículos o paquetes individuales en forma de unidad de carga, los medios que se usan son las escaleras y montacargas.
- Picking a nivel medio, recomendado en almacenes que preparan muchos pedidos. Los niveles intermedios están en alturas no superiores a los 4 m.
- Picking a nivel alto, la preparación de pedidos utiliza la altura de las estanterías y usan transelevadores de altura entre 10 y 12 m.

El sistema producto a operario, el operario no necesitará desplazarse físicamente a la zona de almacenamiento para preparar el pedido. Los productos se llegan de manera automática (fajas), hacia el operario.

Según, Noegasystem (2018) “Las fases de picking se agrupan en 4 fases para un mejor cumplimiento: preparación, recorrido, extracción y verificación”. Es decir que la fase de preparación (recogen los datos), fase de recorrido (se determina la ubicación de cada producto), fase de extracción de productos y por último fase de verificación (Control).

Para proporcionar el principio de garantía e higiene durante la manipulación de mercadería es necesario saber el papel que cumple el envase, empaque y embalaje.

Según, Escudero (2011) “El ensase es un recipiente o envoltorio” Este envase contiene al producto para conservar sus propiedades.

Asimismo, Mondragon (2015) “El empaqué contribuye a la seguridad durante su desplazamiento”. Es aquel que contiene al envase primario o envoltorio.

Del mismo modo, Mondragon (2015) “El embalaje prepara la carga para su transporte”. También conocido también como empaque terciario.

Control de existencias

Realizar el control de existencias garantiza la satisfacción del cliente siempre que exija un producto, éste sea proporcionado por el almacén.

Según, Escudero (2011) “Las existencias o mercadería son el conjunto de productos almacenados que tiene la empresa hasta su utilización. El stock de la empresa industrial formado por: materias primas, mientras el stock de la empresa comercial por mercadería”. Los productos se encuentran inmovilizados por lo tanto necesitan siempre estar contabilizados en espera de su utilización o venta.

Para todo ello, es necesario conocer las clases de existencias, clasificación del stock, la valoración y el tipo de inventario que más se adapte a la empresa.

También, López (2010) “Las clases de existencias de acuerdo su función dentro de la empresa, divide en tres tipos: Normal, seguridad y especulativo”. El stock normal o ciclo, es el stock necesario para atender la demanda normal de la empresa; seguridad o protección, es el volumen de existencias que tenemos almacenadas por encima del necesario; también el stock de especulación y anticipación, en ocasiones las empresas compran y almacenan más de lo habitual para aprovechar precios bajos.

Por otro parte, Escudero (2011) “Según se naturaleza física, se divide en 02 tipos; según su vida útil los productos perecederos, y no perecederos; Según su actividad de la empresa en mercadería; también artículos complementarios y defectuosos”. Los productos perecederos aquellos cuya durabilidad está limitada a una fecha determinada ej. productos congelados o conservas. Los productos no perecederos, se considera aquellos productos en los que el tiempo de almacenaje no es una variable primordial. También según su actividad de la empresa, encontramos la mercadería, son artículos para la venta normal y los artículos complementarios, donde incluiríamos bolsas plásticas, etc., y los artículos obsoletos o defectuosos, son aquellos que han sufrido alguna rotura o defecto de fábrica.

La Clasificación del stock, se realiza a partir de una técnica (criterio ABC) para segmentar los productos del almacén según su importancia.

Luego, Escudero (2011) “El sistema de clasificación ABC, conocido también como el análisis de Pareto, se basa en la Ley 20/80: el 80 % de la inversión en stock está concentrada en el 20% de los productos”. La clasificación nos permite centrar la gestión del stock a un número determinado de productos.

Según, Lopez (2006) “ El grupo A, representan un porcentaje reducido en artículos”. Aproximadamente un 10% o 20% de unidades físicas pero un gran porcentaje en cuanto a su valor del stock aproximadamente al 80% o 90%.

Además, Escudero (2011) “El grupo B, representa un porcentaje regular de artículos”. Formado por un 30% en unidades físicas, pero genera el 15 % en cuanto su valor del stock. Se almacenan en la zona de media rotación.

También, López (2010) “El grupo C, representa un porcentaje mayor de artículos”. Aproximadamente un 50%-60% en unidades físicas, pero un valor de 5% - 10% de la inversión total en existencias. Los pasos para clasificar los productos son:

- Ordenar de mayor a menor valor del stock y calculamos el porcentaje
- Sumamos porcentajes acumulados sobre unidades y sobre la inversión.
- Establecemos la clasificación en los tres grupos citados:
 - Grupo A: Alrededor del 80% - 90% del valor del inventario
 - Grupo B: Sobre el 10% - 15% del valor del inventario.
 - Grupo C: Supondrán un 5% - 10% del valor del inventario.

Tabla 1.
Productos en un almacén de una empresa “x”

Producto	Stock medio	Valor del Stock
a005	15	S/50.000
g007	120	S/2.000
f455	60	S/12.000
t415	150	S/1.500
o546	10	S/68.000
Total	355	S/133.500

Elaboración: López Fernández Rodrigo. Fuente: Logística Comercial.

Para realizar una clasificación ABC de las existencias basta con seguir los pasos anunciados y llegaremos a la siguiente tabla:

Tabla 2.
Clasificación de productos en un almacén de una empresa “x”

	Producto	Unidades	%unidades	% acum.	valor stock	% valor	% acum
A	o546	10	2.82%	2.82%	68.000	50.94%	50.94%
	a005	15	4.23%	7.04%	50.000	37.45%	88.39%
B	f455	60	16.90%	23.94%	12.000	8.99%	97.38%
	g007	120	33.80%	57.75%	2.000	1.50%	98.88%
C	t415	150	42.25%	100.00%	1.500	1.12%	100.00%
	Total	355			133.50		

Elaboración: López Fernández Rodrigo. Fuente: Logística Comercial.

Asimismo, existen métodos de valoración que permiten realizar un buen control:

Según, Mamani (2014) “En el plan contable reconocer tres metodos de valoración. El Método PMP, FIFO y LIFO”. Las empresas que desarrollen alguna actividad económica, comercial o industrial deberán contar con algún tipo de inventario para asignarle un valor.

Según Escudero (2011). “El método del Precio Medio Ponderado, consiste en hacer un valoración homogénea de todos los artículos” para ello se suma los importes totales de las entradas (cantidad x precio) y se divide entre la suma de las unidades. Este método permite valorizar los distintos lotes de compra que tenemos en el almacén, $PMP = \frac{\text{valor tot. inv}}{n^{\circ} \text{ unidades}}$.

Asimismo, López (2010) “El método FIFO se denomina, primeras entradas, primeras salidas. Según este sistema, las primeras unidades que entran en el almacén son las primeras que salen.” Permite retirar un producto del almacén, en el mismo orden en que fueron adquiridos, perfecto para productos perecederos.

Según, López (2010) “El método LIFO se denomina, la última en entrar será la primera que saldrá”. Este sistema es perfecto para aquellos productos no perecederos y que no tienen fecha de caducidad.

También es necesario conocer dentro del almacén el registro de devoluciones y mermas que pueden afectar a la valoración de la mercadería.

Según, Escudero (2011) “Las devoluciones son operaciones derivadas de un compra o venta anterior”. Asimismo las mermas son considerados como bajas, roturas, extravío, aquellos artículos que no se pueden vender.

Es importante analizar los tipos de inventarios para saber la disponibilidad de productos, que se usan de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Según Lombardero (2011) “Los tipos de inventario consisten en un registro de todos los artículos existentes en almacén en cantidad y valor; identificamos dentro de la empresa 03 tipos: periódico, cíclico y permanente”. Con el fin de tener una visión más exacta, el inventario periódico, el recuento se realiza una vez al año, el cíclico o rotativo, recuento de todos los materiales a lo largo de varios periodos de tiempo, ej. realizar el inventario cada mes. También el permanente o perpetuo, se realiza una valoración continua de las existencias, según su rotación el inventario se realiza cada semana o día.

Según, Escudero (2011) “El inventario físico se realiza mediante inspección ocular y recuento de los artículos almacenados”. Es necesario anotar el número de unidades, para ello, se debe conocer el proceso del inventario.

- Establecer la época del inventario: el periodo de menor actividad.
- Informar al personal: la finalidad del inventario y las normas a seguir.
- Preparar el almacén: el recuento se realice en el menor tiempo posible.
- Preparar los impresos necesarios: para anotar las cantidades.

Por ello, se utilizan algunos métodos para realizar el inventario.

Según, Escudero (2011) “Control por sectores, es el recuento de productos por sectores y el más utilizado; control por cupones, cada producto tiene un recuento independiente; Control rayado sinóptico presenta múltiples variantes para un producto”. No existe una norma que imponga un formato (rayado) determinado, el control por sectores es el más utilizado cuando la mercancía mantiene un orden de ubicación fija en un pasillo y estantería. El control por cupones controla la composición del stock, en función a las características del artículo, un cupon por cada artículo revisado; control del rayado sinóptico para artículos que presentan múltiples variantes (tallas, modelos, colores, etc), finalidad es comprobar la cantidad.

Despacho

Asegura el máximo valor del ciclo de almacenamiento.

Según, Cabrera (2010) “Comprende la salida de productos del almacén, en buenas condiciones en peso y calidad, sin problemas de deterioro, con la respectiva documentación”. Es importante llevar un orden desde la emisión de un pedido luego la consolidación del mismo, hasta la recepción del producto por el cliente.

Asimismo, Brenes (2015) “Consolidar la mercancía implica el agrupamiento de los productos que proceden de diferentes zonas en función de algún criterio, por el cliente o por destino”. La consolidación de mercancía debe realizarse en la zona de expedición bajo dos criterios; por cliente (reunir todas las mercancías que solicito un cliente) y por destino (agrupar mercancía de distintos clientes que se encuentren en una misma ruta).

Según Escudero (2011) “Los pedidos recibidos se clasifican en dos grupos: plazo de entrega y volumen de productos”. Por el plazo de entrega son urgentes y ordinarios; por el volumen en relación a un solo producto o de gran cantidad.

Para, Brenes (2015) sostiene en referencia a la expedición. “La mercancía irá acompañada de documentación; albarán y una factura que acredite legalmente la operación”. Un albarán es una guía de remisión, que acredita la salida de mercancías. La factura acompaña a la guía que demuestran la compraventa.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

La estructura del cuadro de operacionalización está compuesta por la variable de investigación. Las dimensiones se consideran de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación.

3.1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores	Herramientas
Proceso de almacenamiento	Son centros reguladores de flujo de existencias que están estructurados y planificados para llevar a cabo funciones de almacenaje como: Recepción, almacenamiento, control y expedición de mercancías o productos (Escudero,2014).	Recepción de productos	Actividades de recepción	Verificación de documentos	Lista de Cotejo
				Verificación de mercancías	
				Registro de recepción	
				Etiquetado y codificación	

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores	Herramientas
Proceso de almacenamiento		Almacenamiento	Almacenaje de mercancías	Unida de Carga	Lista de Cotejo
			Sistema de ubicación	Almacenamiento ordenado	
				Almacenamiento desordenado o caótico	
				Almacenamiento a granel	
				Almacenamiento en Bloque	
			Sistemas de almacenaje	Estantería en bloque	
				Estanterías convencionales fija	
				Estanterías móviles	
				Estanterías cantilever	
				Bobinas de Cable	
Equipos de manipulación móviles	Carretilla de mano				
	Montacargas				
Sistema de Localización	Criterio de localización				

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores	Herramientas
Proceso de almacenamiento		Preparación de pedidos (Picking)	Tipos de Picking	Medios Tecnológicos	Lista de Cotejo
				Sistema Operario a producto	
				Sistema Producto a operario	
			Fases del Picking	Fase de preparación	
				Fase de Recorrido	
				Fase de extracción	
				Fase de verificación	
Envases, empaque y embalaje	Criterio de envase empaque y embalaje				

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores	Herramientas
Proceso de almacenamiento		Control de existencias	Clases de existencias	Normal o Ciclo	Lista de Cotejo
				Seguridad o protección	
				Stock de especulación y anticipación	
				Perecederos	
				No perecederos	
				Mercadería	
				Artículos complementarios	
				Obsoletos y defectuoso	
			Clasificación del stock	Criterio ABC	
			Método de Valoración	Método PMP	
				Método FIFO	
				Método LIFO	
				Registro de devoluciones y mermas	
			Tipos de inventario	Periódico	
				Cíclico o rotativo	
				Permanente o perpetuo	
Inventario físico	Proceso de inventario				
	Métodos para realizar el inventario				

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores	Herramientas
Proceso de almacenamiento		Despacho	Criterios de despacho	Por cliente	Lista de Cotejo
				Por destino	
			Clasificación del pedido en despacho	Plazo de entrega	
				Volumen de mercancía	
			Documentación en despacho	Albarán	
				Factura	

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de diseño, no experimental de carácter transversal porque los datos se recolectan en un solo momento, al analizar en tiempo real, sin someterla a ningún tipo de manipulación.

Tipo de investigación, es un estudio descriptivo, busco describir los fenómenos o sucesos del proceso de almacenamiento desde enero hasta marzo del 2018. Según el enfoque de la investigación, es cuantitativo porque los datos son producto al analizar la información con métodos estadísticos.

3.3 Población y muestra

Población.

Las actividades de recepción, almacenamiento, preparación pedidos, picking y control de la empresa Demafer S.R.L.

Muestra.

Las actividades de recepción, almacenamiento, preparación pedidos, picking y control de la empresa Demafer S.R.L., de la ciudad de Trujillo, 2018, del primer trimestre.

Unidad de estudio.

El almacén de la empresa Demafer S.R.L.

Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos.

Para recolectar datos.

Fuentes Primarias. Se obtuvo información directa de los colaboradores involucrados en la presente investigación.

Técnicas

- **Entrevista:** Se realizó al Jefe de Logística, quien es el encargado de gestionar las actividades del proceso de almacenamiento de la empresa. La entrevista será elaborada por el autor y registradas por escrito (Ver anexo 4).

- **Observación:** Se desarrollo dos tipos, la observación elaborada por el propio autor, (ver anexo 10), y aplicada a los colaboradores en una de las visitas a la empresa, (Ver anexo 11). La lista de cotejo de observación fue validada antes de ser aplicada por el Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa, docente de la Universidad Privada del Norte.

Instrumentos

- Guía de entrevista, fue dirigida el jefe de logística.
- Lista de cotejos, fue dirigida a los 10 colaboradores.

Fuentes Secundarias: Analisis documental a traves de libros especializados, apuntes, data histórica y en buscadores electrónicos.

3.4 Métodos y procedimientos de análisis de datos

Al analizar el proceso de almacenamiento de la empresa Demafer S.R.L., se solicitó permiso al Gerente General, que al mismo tiempo tiene el cargo de jefe de logística, para poder realizarle la entrevista personal. Luego se utilizó dos listas de cotejo en la empresa; la primera se realizó mediante la observación y la segunda se usó una lista de preguntas cerradas a los 10 colaboradores.

Se realizó dos listas de cotejo con la finalidad contrastar la información y realizar un análisis, basado en el juicio de los colaboradores y lo observado, para evitar que puedan distorsionar la información.

Se realizó una lista de cotejo de 20 preguntas, dividida en 5 dimensiones, enfocadas en la recepción, almacenamiento, preparación pedidos, control y despacho de productos, la cual me permitió determinar criterios (bajo < 50% y alto > 50%) para medir el conocimiento de los trabajadores en relación a los procesos de almacenamiento. Esto me posibilito mostrar datos y hechos más reales. Los datos obtenidos de la investigación fueron procesados por el programa informático Microsoft Excel 2016, luego se tabularon y se presentaron en forma de tablas y figuras estadísticas por cada pregunta, para luego proceder al análisis e interpretación de resultados.

Finalmente, al analizar los resultados se podrá emitir las conclusiones respecto al presente estudio.

Proceso de Investigación.

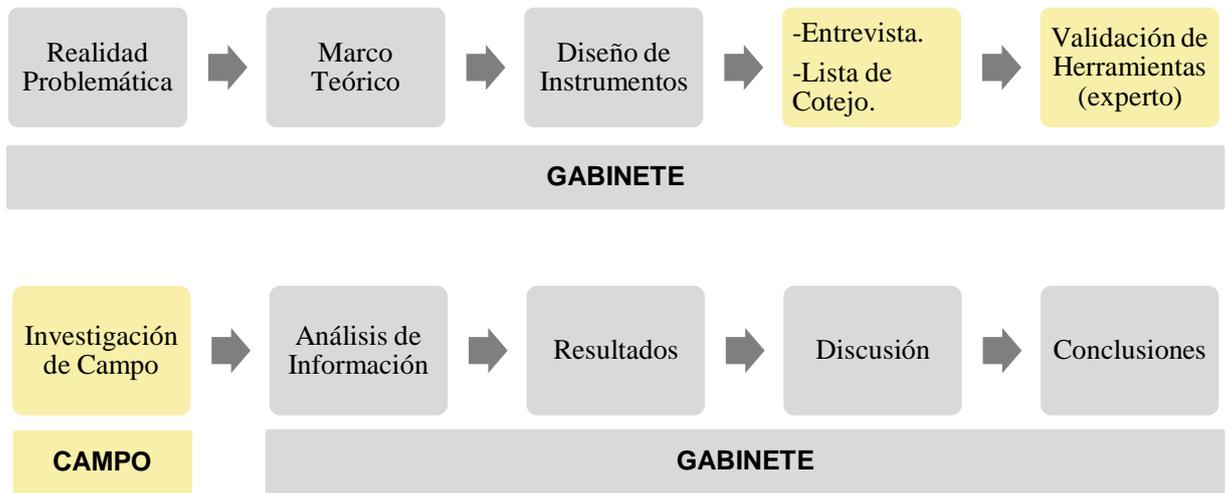


Figura 1. Proceso de Investigación.

Elaboración: Propia.

Se puede observar que la figura N° 1, describe el procedimiento de la investigación realizado en el gabinete y el trabajo en campo, asimismo el uso de las herramientas de recolección de datos, como la entrevista y la lista de cotejo; también la validación de estas herramientas por un experto, para luego realizar el análisis de los resultados, posteriormente la discusión y conclusiones.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis del proceso de almacenamiento. Los resultados están agrupados en 5 dimensiones, referente a la recepción, almacenamiento, preparación pedidos, control y despacho de productos. Estos resultados se han basado en la información recopilada a través de: la entrevista al jefe de logística y la lista de cotejo a los colaboradores, los resultados fueron presentados en las siguientes tablas y figuras.

4.1 Determinar criterios para el almacenamiento de productos de la empresa Demafer S.R.L.

Los resultados de la entrevista al jefe de logística de la empresa Demafer S.R.L., en el período analizado (primer trimestre del 2018), se tomaron en cuenta los criterios que emplea el encargado del almacén en el proceso de almacenamiento, son los siguientes:

Tabla 3.
Resultados de la entrevista al Jefe de Logística.

Entrevista al Jefe de Logística			
Empresa: Demafer S.R.L			
Entrevistado: Felipe Henríquez			
Cargo: Jefe de Logística			
N°	PREGUNTA	RESPUESTA	CRITERIO
1	¿Tiene conocimiento de todo el proceso de almacenamiento de productos?	No, por lo general siempre se trabaja de forma empírica todo lo que se guarda en nuestro almacén.	NO
2	¿Qué criterios se utilizan al momento de descargar mercadería en el almacén?	Revisan la razón social de la tienda, esta impresa en el documento suministro por el proveedor y luego dan la orden de ingreso de mercadería al almacén.	SI
3	¿Qué criterios se emplean al momento de verificar los productos?	Se verifica algunos productos, lo resto ingresa al almacén, y por tiempo se logra verificar los productos restantes en el transcurso de la semana.	SI
4	¿Qué métodos se manejan en la codificación de productos en el almacén?	Ningún método, no se codifican los productos.	NO
5	¿Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes?	Desde que se inició el negocio, siempre se utilizó los estantes de metal.	SI
6	¿Los productos se encuentran localizados con una numeración fija en los estantes?	No, los productos se encuentran almacenados de la manera empírica, no se obedece ningún criterio.	NO
7	¿Se tiene algún criterio para llevar a cabo la limpieza en el almacén?	Ningún criterio, cada colaborador sabe que tiene que cumplir con la limpieza.	NO
8	¿Se controla las salidas de productos en despacho?	En el despacho siempre los muchachos entregan mal los productos, no se revisa los pedidos y consecuencia el cliente se molesta y no regresa.	NO
9	¿Se tiene un lugar adecuado para preparar los pedidos?	No, el espacio para alistar productos siempre ha sido alrededor del pasadizo	NO
10	¿Dónde se encuentran los mayores problemas del almacén?	En el control de productos, no se dan de baja, asimismo se perdió aprox. 114 productos, la cual repercute en el inventario y en el servicio al cliente.	NO

Elaboración. Propia. Fuente: Base de datos de la entrevista

¿Conocen los criterios de almacenamiento de productos?

Tabla 4.

Objetivo 1: Resumen de los criterios de almacenamiento de productos.

OBJETIVO 1	% CRITERIOS
SI	30%
NO	70%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Entrevista al Jefe de Logística.

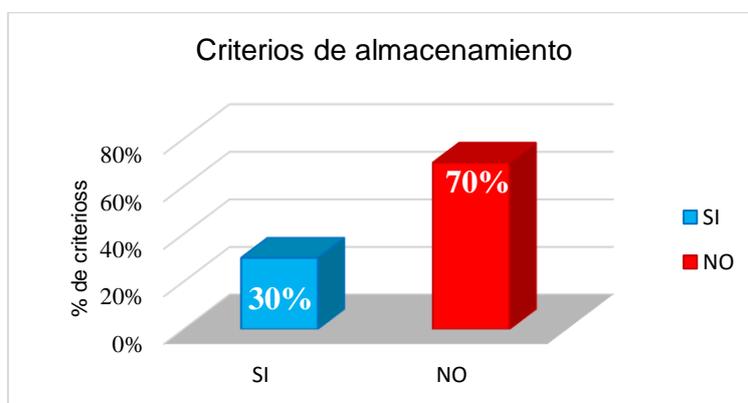


Figura 2 Nivel de conocimiento de los criterios de almacenamiento.

Elaboración: Propia. Fuente: Entrevista al Jefe de Logística.

Se puede observar que la figura N° 2, el **70%** de los trabajadores **No** conocen criterios al momento de realizar el proceso de almacenamiento, debido al desconocimiento de sus funciones en el almacén. Resultado de ello, los trabajadores no saben almacenar, ni controlar la mercadería, también se demoran en la preparación de pedidos, en consecuencia, de producen errores en despacho. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**, si la empresa Demafer S.R.L sigue trabajando de esta manera, la rentabilidad de la empresa y la experiencia de compra del cliente será afectada.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

4.2 Determinar criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en las actividades de recepción, almacenamiento y preparación de pedidos de la empresa Demafer S.R.L.

Los resultados de la lista de cotejos a los 10 colaboradores de la empresa son:

1. ¿Se revisa los documentos a la llegada de los productos al almacén?

Tabla 5.

Se revisa los documentos a la llegada de los productos al almacén.

P1	% Colaboradores
SI	70%
NO	30%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

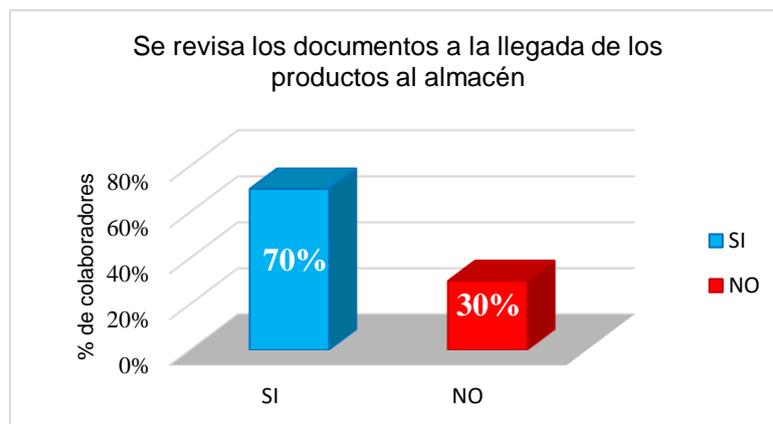


Figura 3 .Se revisa los documentos a la llegada de los productos al almacén.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 3, el 70% de los trabajadores **SI** revisan los documentos y cotejan los productos, lo cual le permite dar inicio a la entrada de mercancías al almacén. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **alto**.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

2. ¿Se verifica los productos que estén en buenas condiciones?

Tabla 6.

Se verifica los productos que estén en buenas condiciones.

P2	% Colaboradores
SI	30%
NO	70%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

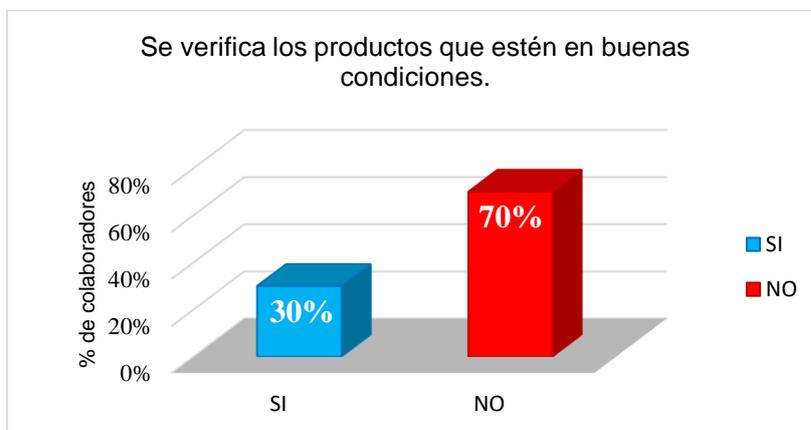


Figura 4. Se verifica los productos que estén en buenas condiciones.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 4, el 70% de los trabajadores **NO** verifican la calidad, ni cantidad de productos que estén en buenas condiciones, debido que los trabajadores no tienen algún documento para corroborar lo recibido, se pone en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: El espacio para recibir productos es muy pequeño, la cual dificulta el trabajo para los operarios, en el conteo y revisión de bultos (cajas, sacos) y unidades más pequeñas.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

3. ¿Se utiliza alguna hoja de recepción de productos?

Tabla 7.

Se utiliza alguna hoja de recepción de productos.

P3	% Colaboradores
SI	0%
NO	100%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

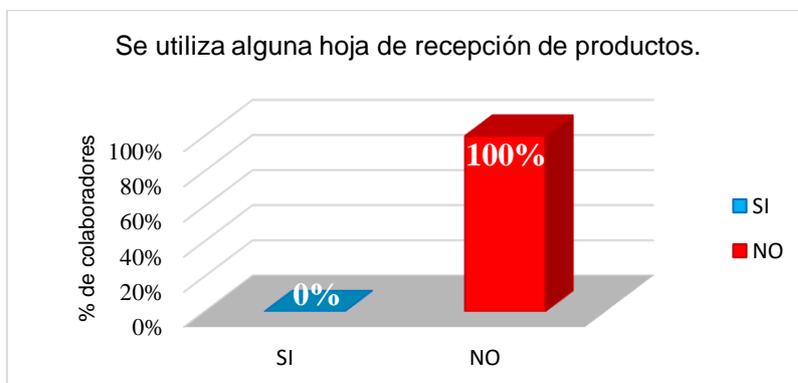


Figura 5. Se utiliza alguna hoja de recepción de productos.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 5, el 100% de los trabajadores **NO** utilizan una hoja de recepción de productos, debido al desconocimiento de su uso, esto genera, que no se controle ni se supervise los productos recibidos en el almacén. Se pone en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: No existe ningún formato de control interno (hoja de recepción) para registrar la fecha de llegada y la cantidad de productos defectuosos recibidos en un pedido.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

4. ¿Se aplica algún criterio de codificación y etiquetado de productos?

Tabla 8.

Se aplica algún criterio de codificación y etiquetado de productos.

P4	% Colaboradores
SI	0%
NO	100%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

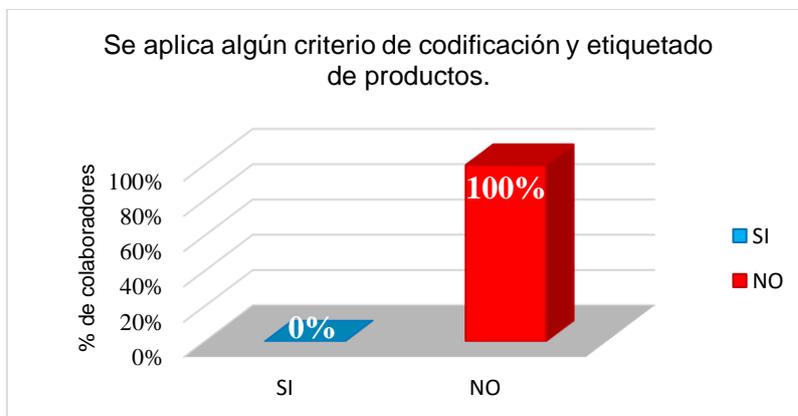


Figura 6. Se aplica algún criterio de codificación y etiquetado de productos.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 6, el 100% de los trabajadores **NO** emplean algún criterio de codificación y etiquetado; todos los colaboradores desconocen la importancia de la codificación en almacén lo cual dificulta ubicar rápidamente un producto en los estantes. Se pone en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: La empresa tiene un sistema (software) de compras de productos, sin embargo, no codifican la ubicación, tampoco etiquetan la información de un producto en los estantes.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

5. ¿Se tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos?

Tabla 9.

Se tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos.

P5	% Colaboradores
SI	80%
NO	20%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

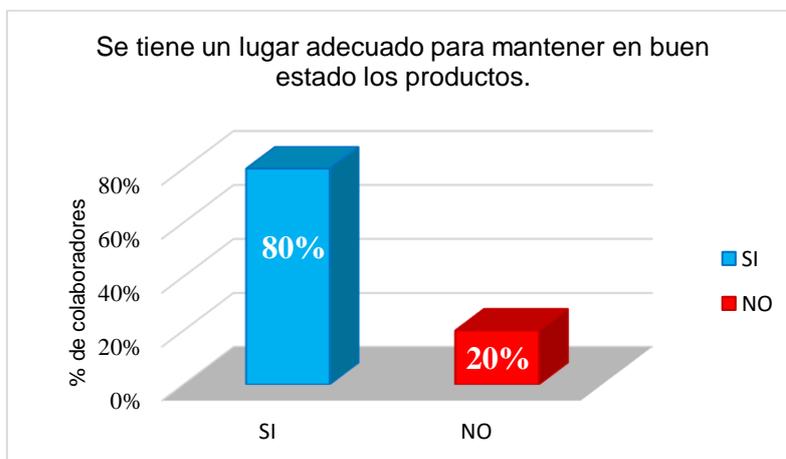


Figura 7. Tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 7, el **80%** de los trabajadores indico que, **SI** se tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos, pero desconocen cómo se debe proteger los productos valiosos de la empresa por mucho más tiempo. Se pone en evidencia que el conocimiento es **Alto**.

Observación: El almacén reúne casi todas las condiciones necesarias, debido que algunos estantes están deteriorados, asimismo hay espacios conglomerado de productos en el suelo.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

6. ¿Se utiliza algún cronograma de limpieza para el almacén?

Tabla 10.

Se utiliza algún cronograma de limpieza para el almacén.

P6	% Colaboradores
SI	0%
NO	100%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

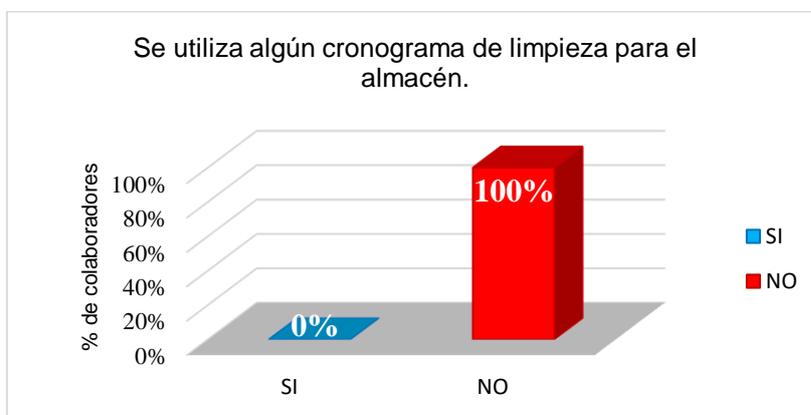


Figura 8. Se utiliza algún cronograma de limpieza para el almacén.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 8, el **100%** de los trabajadores indicaron que **NO** se utiliza un cronograma de limpieza para mantener ordenado y organizado el almacén, lo cual repercute en sus funciones diarias. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: El almacén está formado por bodegas, espacios pequeños, no utilizan algún cronograma para organizar sus actividades, consecuencia de ello, no se ordena ni se limpia.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

7. ¿Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes?

Tabla 11.

Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes.

P7	% Colaboradores
SI	100%
NO	0%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.



Figura 9. Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 9, el 100% de los trabajadores indicaron que **SI** se utiliza un sistema de almacenaje como los estantes, que permiten guardar cajas, y proteger unidades pequeñas. Sin embargo, los estantes se encuentran deteriorados, debido que los trabajadores desconocen del peso del producto, donde deberían ser correctamente ubicados. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **alto**.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

8. ¿Se emplea las carretillas de mano como equipo de almacenaje?

Tabla 12.

Se emplea las carretillas de mano como equipo de almacenaje.

P8	% Colaboradores
SI	100%
NO	0%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

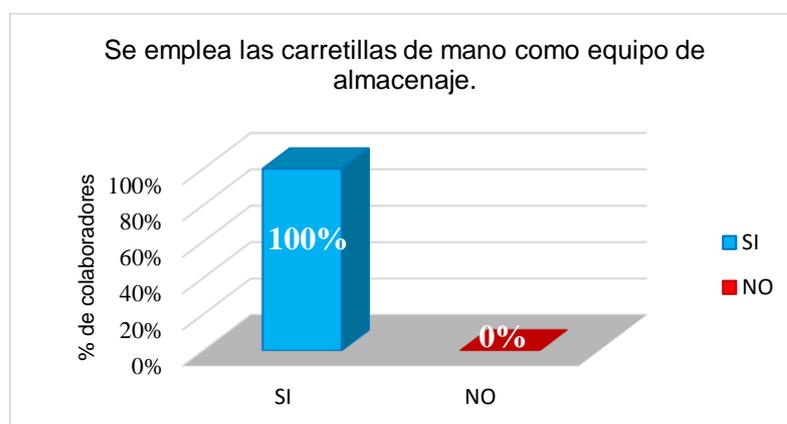


Figura 10. Se emplea las carretillas de mano como equipo de almacenaje.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 10, el **100%** de los trabajadores indico que, **SI** emplean algún equipo de almacenaje, conocen el uso de las carretillas, que permiten trasladar productos hacia los estantes. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **alto**.

Observación: Los trabajadores conocen la importancia de la carretilla de mano dentro del almacén.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

9. ¿Se utiliza algún sistema de localización de productos (n° de estantes o pasillos)?

Tabla 13.

Utiliza algún sistema de localización de productos (n° de estantes o pasillos).

P9	% Colaboradores
SI	0%
NO	100%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

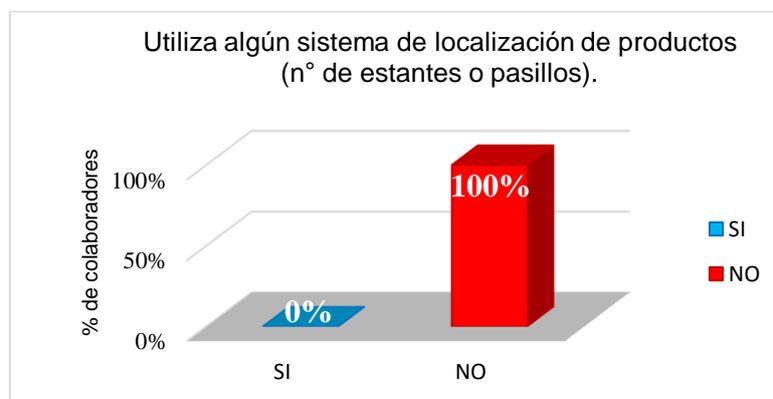


Figura 11. Utiliza algún sistema de localización de productos (n° de estantes o pasillos).

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 11, el **100%** de los trabajadores indico que **NO** se utiliza debido al desconocimiento algún sistema de localización de productos en el almacén, consecuencia de ello, los colaboradores no ordenan correctamente la mercadería en los estantes, dificultando su ubicación. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: Los estantes no están enumerados, dificultando la ubicación del producto, esto genera que se demoren en preparar un pedido y que el cliente se incomode por la espera.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

10. ¿Tiene un lugar especial los productos obsoletos y defectuosos?

Tabla 14.

Tiene un lugar especial los productos obsoletos y defectuosos.

P10	% Colaboradores
SI	0%
NO	100%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

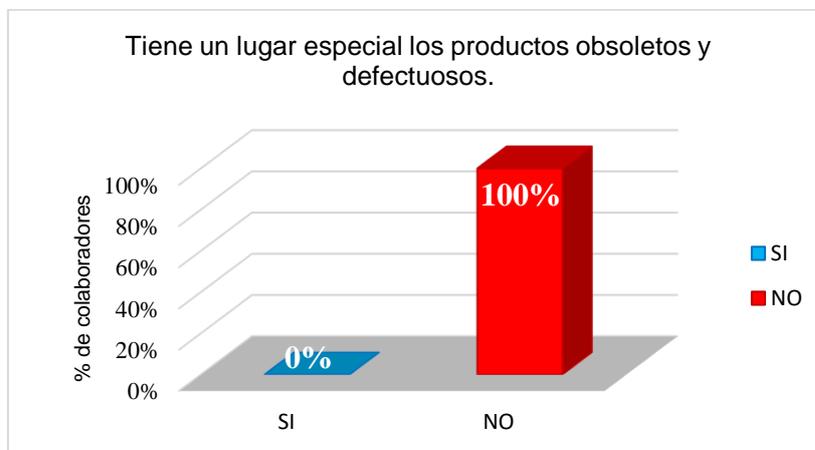


Figura 12. Tiene un lugar especial los productos obsoletos y defectuosos.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 12, el **100%** de los trabajadores indicaron que **NO** existe un lugar adecuado para productos obsoletos y defectuosos, porque desconocen la importancia de gestionar los desperdicios (mermas), lo cual repercute en orden y limpieza del almacén. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: Muchos productos se encuentran en suelo, dificultando el tránsito.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

11. ¿Tiene un lugar adecuado para hacer la preparación de pedidos?

Tabla 15.

Tiene un lugar adecuado para hacer la preparación de pedidos.

P11	% Colaboradores
SI	0%
NO	100%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.



Figura 13. Tiene un lugar adecuado para hacer la preparación de pedidos.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se observa que la figura N° 13, el 100% de los trabajadores indico que **NO** se tiene un lugar adecuado para la preparación de pedidos, desconocen de la trascendencia de un lugar para alistar mercadería. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: Se pierde tiempo en la preparación de un pedido, no tienen un lugar adecuado y limpio.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

12. ¿Mantiene un plazo de entrega estandarizado para la entrega de pedidos?

Tabla 16.

Mantiene un plazo de entrega estandarizado para la entrega de pedidos.

P12	% Colaboradores
SI	30%
NO	70%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

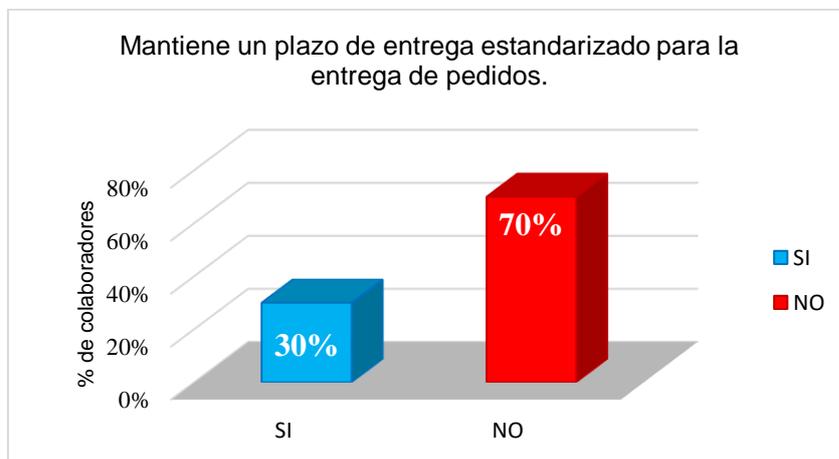


Figura 14. Mantiene un plazo de entrega estandarizado para la entrega de pedidos.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 14, El **70%** de los trabajadores indico que **NO** se tiene plazo de entrega estandarizado para pedidos, debido al desconocimiento de los trabajadores, lo cual no permite brindar un buen servicio. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: Al no encontrar los productos en el estante, dificulta la entrega de productos en despacho.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

13. ¿Utilizan medios tecnológicos para la preparación de pedidos?

Tabla 17.

Utilizan medios tecnológicos para la preparación de pedidos.

P13	% Colaboradores
SI	0%
NO	100%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

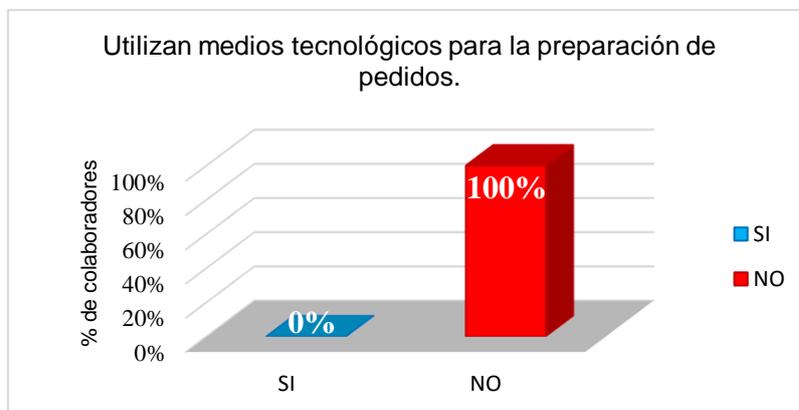


Figura 15. Utilizan medios tecnológicos para la preparación de pedidos.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 15, el **100%** de los trabajadores indicaron que **NO** utilizan medios tecnológicos para preparar pedidos, debido a que la empresa desconoce de las herramientas que ayudarían a mejorar la productividad del área. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: no utiliza medios tecnológicos como computadoras, micrófonos, parlantes, impresoras.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

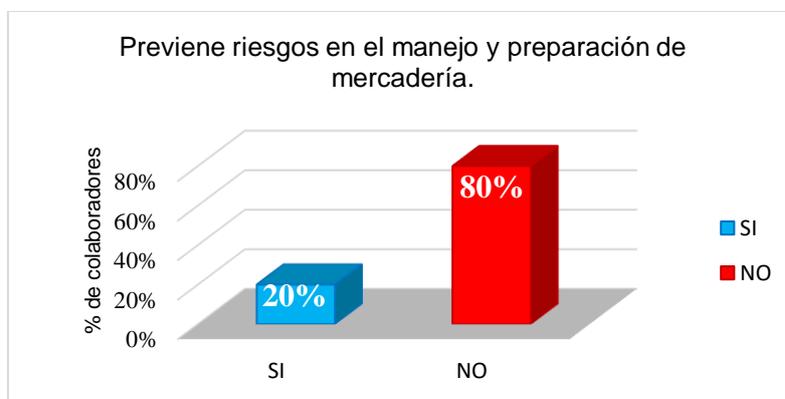
14. ¿Previene riesgos en el manejo y preparación de mercadería?

Tabla 18.

Previene riesgos en el manejo y preparación de mercadería.

P14	% Colaboradores
SI	20%
NO	80%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia (Fuente: Base de datos de la lista de cotejo).



*Figura 16.*Previene riesgos en el manejo y preparación de mercadería.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 16, el **80%** de los trabajadores indico que **NO** previenen riesgos en el manejo y preparación de pedidos; porque no saben que riesgos se pueden encontrar en almacén. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

Resumen de la lista de cotejo: Objetivo 2

Tabla 19.
Objetivo 2: Resumen de la lista de cotejo

Objetivo 2: Resumen de la lista de cotejo				
Objetivo	Dimensión	Indicadores	cumplió %	
			Si	No
Objetivo 02: Determinar criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en las actividades de recepción, almacenamiento y preparación de pedidos de la empresa Demafer S.R.L.	Recepción de productos	1. ¿Se revisa los documentos a la llegada de los productos al almacén?	70%	
		2. ¿Se verifica los productos que estén en buenas condiciones?		70%
		3. ¿Se utiliza alguna hoja de recepción de productos?		100%
		4. ¿Se aplica algún criterio de codificación y etiquetado de productos?		100%
	Almacenamiento	5. ¿Se tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos?	80%	
		6. ¿Se utiliza algún cronograma de limpieza para el almacén?		100%
		7. ¿Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes?	100%	
		8. ¿Se emplea las carretillas de mano como equipo de almacenaje?	100%	
		9. ¿Utiliza algún sistema de localización de productos (n° de estantes o pasillos)?		100%
		10. ¿Tiene un lugar especial los productos obsoletos y defectuosos?		100%
	Picking (Preparación de pedidos)	11. ¿Tiene un lugar adecuado para hacer la preparación de pedidos?		100%
		12. ¿Mantiene un plazo de entrega estandarizado para la entrega de pedidos?		70%
		13. ¿Utilizan medios tecnológicos para la preparación de pedidos?		100%
		14. ¿Previene riesgos en el manejo y preparación de mercadería?		80%
	Promedio	-	92%	

Elaboración. Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

¿Se logro determinar los criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en las actividades de recepción, almacenamiento y preparación de pedidos de la empresa?

Tabla 20.

Identificar actividades de recepción, almacenamiento y preparación.

OBJETIVO 2	% ACTIVIDADES
SI	8%
NO	92%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo

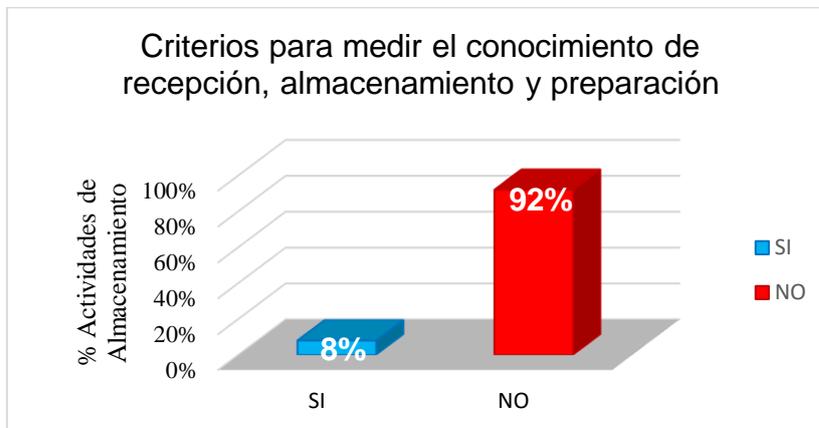


Figura 17. Nivel de conocimiento de recepción, almacenamiento y preparación.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 17, resultado de la aplicación de la lista de cotejo a los 10 colaboradores, producto de las 14 preguntas; el **92%** de los trabajadores **desconocen** las actividades de recepción, almacenamiento y picking. Se logró definir que el nivel de conocimiento es **bajo**, producto de las malas prácticas de aprendizajes, por no tener en claro las funciones en cada actividad que desempeñan en almacén.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

4.3 Determinar criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en las actividades de control y despacho de la empresa Demafer S.R.L..

Los resultados de la lista de cotejos a los colaboradores de la empresa, son:

15. ¿Aplica algún método valoración (Método PMP, FIFO y LIFO)?

Tabla 21.

Aplica algún método valoración (Método PMP, FIFO y LIFO).

P15	% Colaboradores
SI	0%
NO	100%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

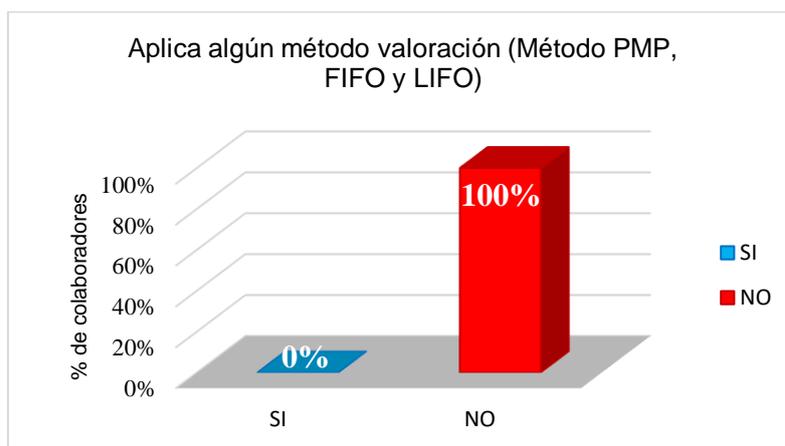


Figura 18. Aplica algún método valoración (Método PMP, FIFO y LIFO).

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Interpretación: Se puede observar que la figura N° 18, el **100%** de los trabajadores indico que **NO** se aplican métodos de valoración (Método PMP, FIFO Y LIFO), desconocen dichos métodos lo cual repercute en valorar las salidas de productos del almacén al final del periodo. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: Los colaboradores no tienen conocimiento sobre los metodos de valoración que se deben usar en el almacén, debido a falta de capacitación.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

16. ¿Se realiza con frecuencia la revisión del stock?

Tabla 22.

Se realiza con frecuencia la revisión del stock.

P16	% Colaboradores
SI	30%
NO	70%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

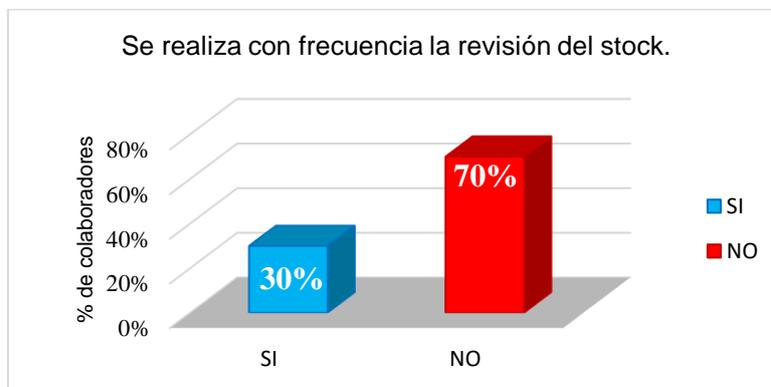


Figura 19. Se realiza con frecuencia la revisión del stock.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Interpretación: Se puede observar que la figura N° 19, el **70%** de los trabajadores indico que **NO** se realiza con frecuencia la revisión del stock, debido al desconocimiento de cómo realizar un inventario. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

Observación: La empresa no tiene políticas de inventarios para revisar las existencias.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

17. ¿Se registra las devoluciones y mermas de los productos?

Tabla 23.

Se registra las devoluciones y mermas de los productos.

P17	% Colaboradores
SI	40%
NO	60%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

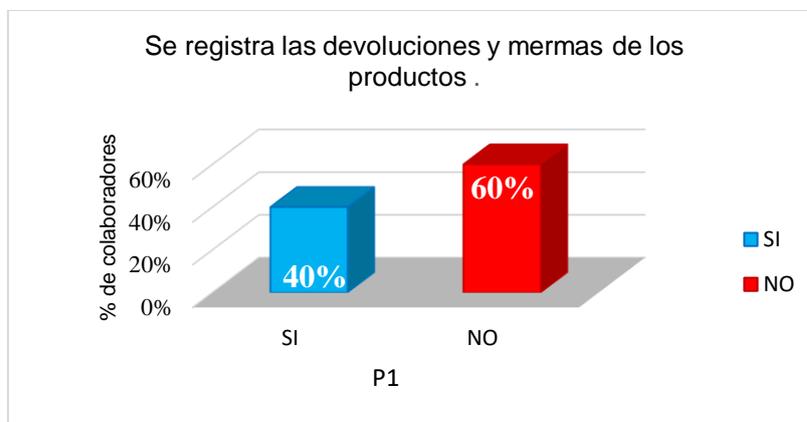


Figura 20. Se registra las devoluciones y mermas de los productos.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 20, el **60%** de los trabajadores indico que **NO** se registran la devoluciones y mermas de los productos en almacén, desconocen la importancia de clasificar la mercadería resultado de las malas praxis llevadas en almacén. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

18. ¿Aplica algún criterio de clasificación para sus productos?

Tabla 24.

Aplica algún criterio de clasificación para sus productos.

P18	% Colaboradores
SI	0%
NO	100%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

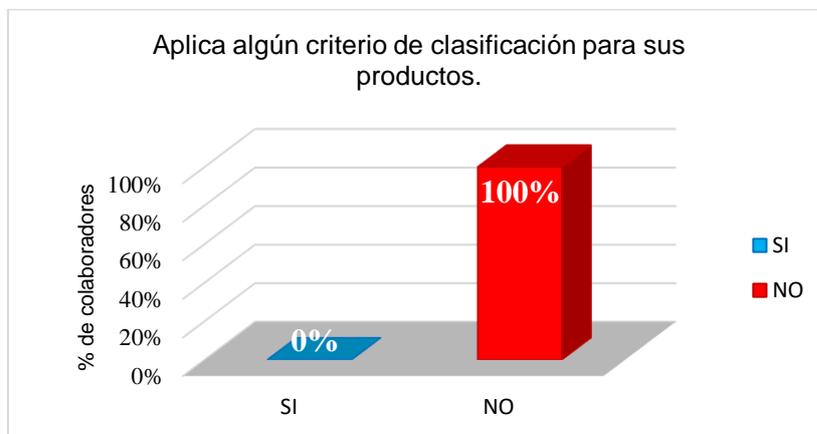


Figura 21. Aplica algún criterio de clasificación para sus productos.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 21, el **100%** de los trabajadores indico que **NO** se utiliza criterios de clasificación de los productos. Desconocen la importancia de clasificar la mercadería en almacén. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

19. ¿Verifica todos los pedidos antes de salir del almacén?

Tabla 25.

Verifica todos los pedidos antes de salir del almacén.

P19	% Colaboradores
SI	30%
NO	70%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

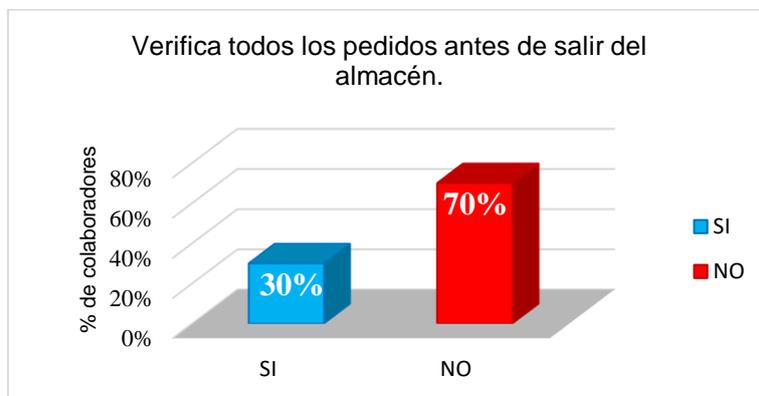


Figura 22. Verifica todos los pedidos antes de salir del almacén.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 22, el **100%** de los trabajadores indico que **NO** se revisan los productos antes de salir de almacén, debido que no conocen los procedimientos de verificación de mercadería. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

20. ¿Se produce reclamos en despacho por la demora de pedidos?

Tabla 26.

Se produce reclamos en despacho por la demora de pedidos.

P20	% Colaboradores
SI	100%
NO	0%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

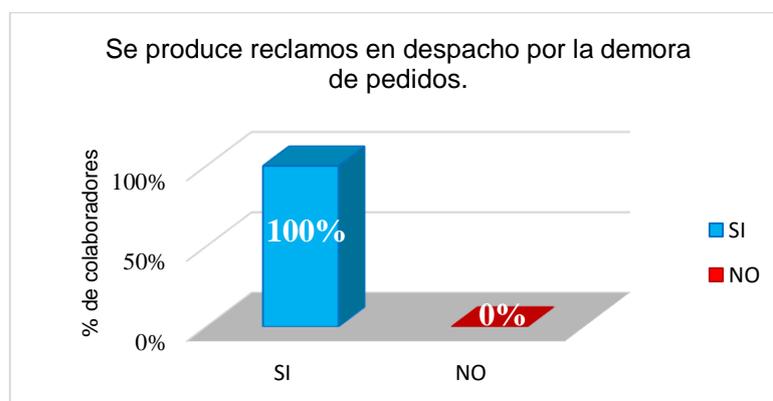


Figura 23. Se produce reclamos en despacho por la demora de pedidos.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la figura N° 23, el **100%** de los trabajadores indico que **SI** se produce reclamos en despacho por la demora de los productos. Debido que no saben cómo alistar o empacar mercadería en despacho. Por este motivo, ponemos en evidencia que el conocimiento es **bajo**.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

Resumen de la lista de cotejo: Objetivo 3

Tabla 27.
Objetivo 3: Resumen de la lista de cotejo

Objetivo 3: Resumen de la lista de cotejo				
Objetivo	Dimensión	Indicadores	CUMPLIO	
			SI	NO
Objetivo 03: Determinar criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en las actividades de control y despacho de la empresa Demafer	Control de Existencias	15. ¿Aplica algún método valoración (Método PMP, FIFO y LIFO)?		100%
		16. ¿Se realiza con frecuencia la revisión del stock?		70%
		17. ¿Se registra las devoluciones y mermas de los productos?		60%
		18. ¿Aplica algún criterio de clasificación para los productos?		100%
	Despacho	19. ¿Verifica todos los pedidos antes de salir del almacén?		70%
		20. ¿Se produce reclamos en despacho por la demora de pedidos?	100%	
Promedio			-	80%

Elaboración. Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo

Objetivo 3: Resultado de la Lista de Cotejo

¿Sé determino criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en las actividades de control y despacho de la empresa Demafer S.R.L.

Tabla 28.

Actividades de control y despacho de la empresa Demafer S.R.L

OBJETIVO 3	% ACTIVIDADES
SI	20%
NO	80%
TOTAL	100%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo

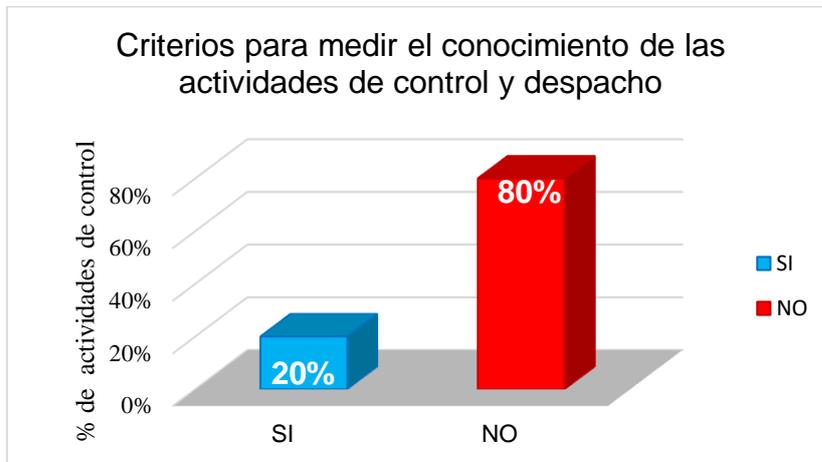


Figura 24. Nivel de conocimiento de las actividades de control y despacho.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de la lista de cotejo.

Se puede observar que la Figura N° 24, resultado de la aplicación de la lista de cotejo a los 10 colaboradores, producto de las 6 preguntas; el **80%** de los trabajadores **desconocen** las actividades de control y despacho de pedidos. Se logró describir que el nivel de conocimiento es **bajo**, producto de la falta de procedimientos en el control de inventario y políticas de entrega de pedidos en despacho, debido que no tienen en claro las funciones en almacén.

CRITERIO: conocen	BAJO < 50%	ALTO > 50%
-------------------	------------	------------

Resumen

Determinar criterios para medir el conocimiento de los trabajadores en relación a los procesos de almacenamiento de la empresa Demafer S.R.L., de la ciudad de Trujillo, 2018.

Tabla 29.

Nivel de conocimiento de los procesos de almacenamiento de la empresa

	SI	NO
Objetivo 1	30%	70%
Objetivo 2	8%	92%
Objetivo 3	20%	80%

Nota. Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de lista de cotejo y entrevista al jefe de logística.

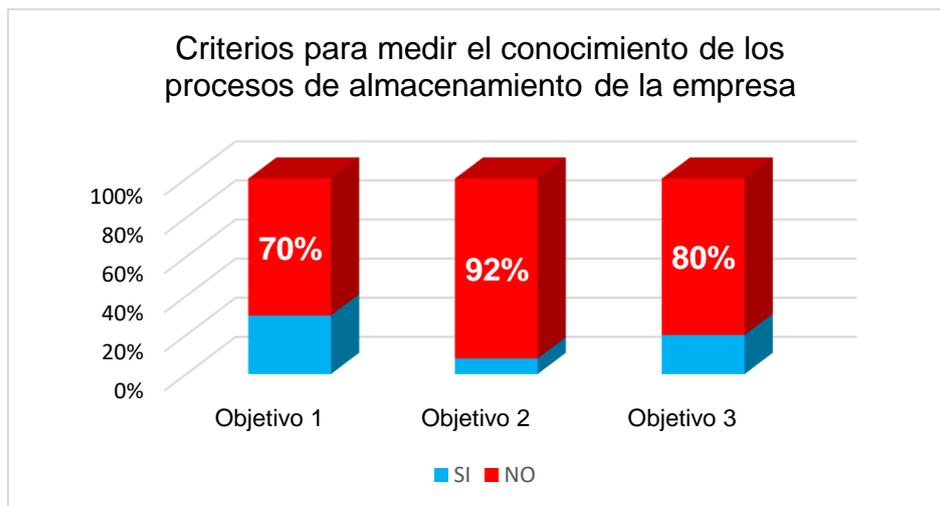


Figura 25. Nivel de conocimiento de los procesos de almacenamiento de la empresa.

Elaboración: Propia. Fuente: Base de datos de lista de cotejo y entrevista al jefe de logística.

Se puede observar que la Figura N° 25, muestra el resumen de los objetivos investigados, resultado de las 20 preguntas aplicadas a 10 trabajadores; de un total del 100 % de los indicadores, el **70 %** determinaron que el nivel de conocimiento de los criterios de almacenamiento es **bajo**. También, el **92%** de colaboradores definen que el nivel de conocimiento en las actividades de recepción, almacenamiento y preparación de pedidos es **bajo**. Además, el **80%** de operarios describen el nivel de conocimiento de las actividades de control y despacho es **bajo**. Concluyendo que el nivel de conocimiento es bajo y existen falencias en el proceso de almacenamiento, la cual repercute en la liquidez de la empresa.

4.4 Generar propuestas de mejora a fin de optimizar el proceso de almacenamiento

- Al determinar el nivel de conocimiento de los criterios de almacenamiento de productos de la empresa Demafer S.R.L., los trabajadores **No** conocen los criterios al momento de realizar el proceso de almacenamiento, debido a la incomprensión de sus funciones en almacén. Resultado de ello, los trabajadores no saben almacenar, ni controlar la mercadería, también se demoran en la preparación de pedidos, en consecuencia, de producen errores en despacho. Por este motivo, ponemos en conocimiento que el nivel de conocimiento es bajo. **La solución propuesta.** “Curso de capacitación”

CURSO DE GESTIÓN DE ALMACENES

Desarrolla tu potencial para gestionar almacenes

Perfil del participante. Trabajadores del área de operaciones (ventas, caja y almacén)



Beneficios para el colaborador.



- Analizar y evaluar las oportunidades de mejora y crear un plan de actividades diarias en almacén.
- Poner en práctica herramientas para el manejo y gestión de almacenes.
- Aplicar métodos efectivos para iniciar y concretar cambio en almacén.

Metodología.



- Vivencial:** basado en casos reales.
- 60%** aprendizaje activo: casos, ejercicios, role-play.

Módulos de Aprendizaje.

El programa se organiza en 5 meses (M)

M1: Recepción - M2: Almacenamiento - M3: Picking - M4: Control - M5: Despacho.

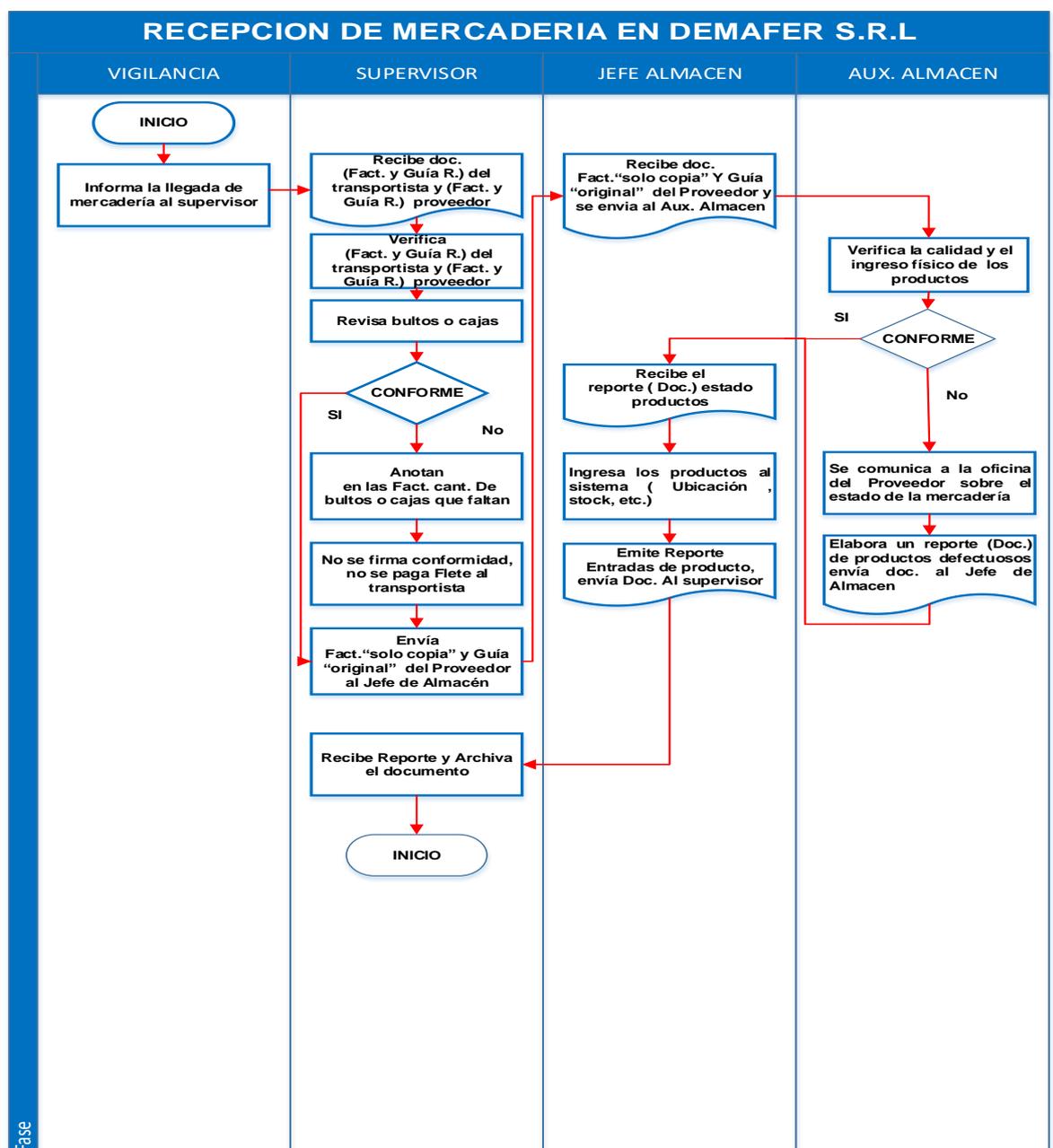
MES 1:	MES 2:	MES 3:	MES 4:	MES 5:
RECEPCION	ALMACENAMIENTO	PICKING	CONTROL	DESPACHO
Verificación de documentos y mercancías.	Almacenaje de mercancías.	Tipos de picking.	Clases de existencias.	Criterios en despacho.
Registro de recepción y etiquetado.	Sistemas de ubicación.	Fases del picking.	Clasificación del stock.	Documentación en despacho.
	Equipo de manipulación.	Envase, empaque y embalaje.	Tipos de Inventario.	
	Sistema de localización.		Proceso de Inventario.	

Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

Horario: sábados de 4:00 a 6:30 pm. **Lugar:** en la Ofic. Principal. **Costo:** s/600.00

2. Al definir el nivel de conocimiento de los trabajadores en las actividades de recepción, almacenamiento y preparación de pedidos, se precisa que los trabajadores **desconocen** sus funciones que desempeñan en almacén. Se logró detallar que el nivel de conocimiento es **bajo**, producto de las malas prácticas de aprendizaje. **La solución propuesta.** “diagrama de procesos”, “Ficha de Procesos”, “Localización de productos”, “Zonificación del almacén”

DIAGRAMA DE RECEPCIÓN



Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

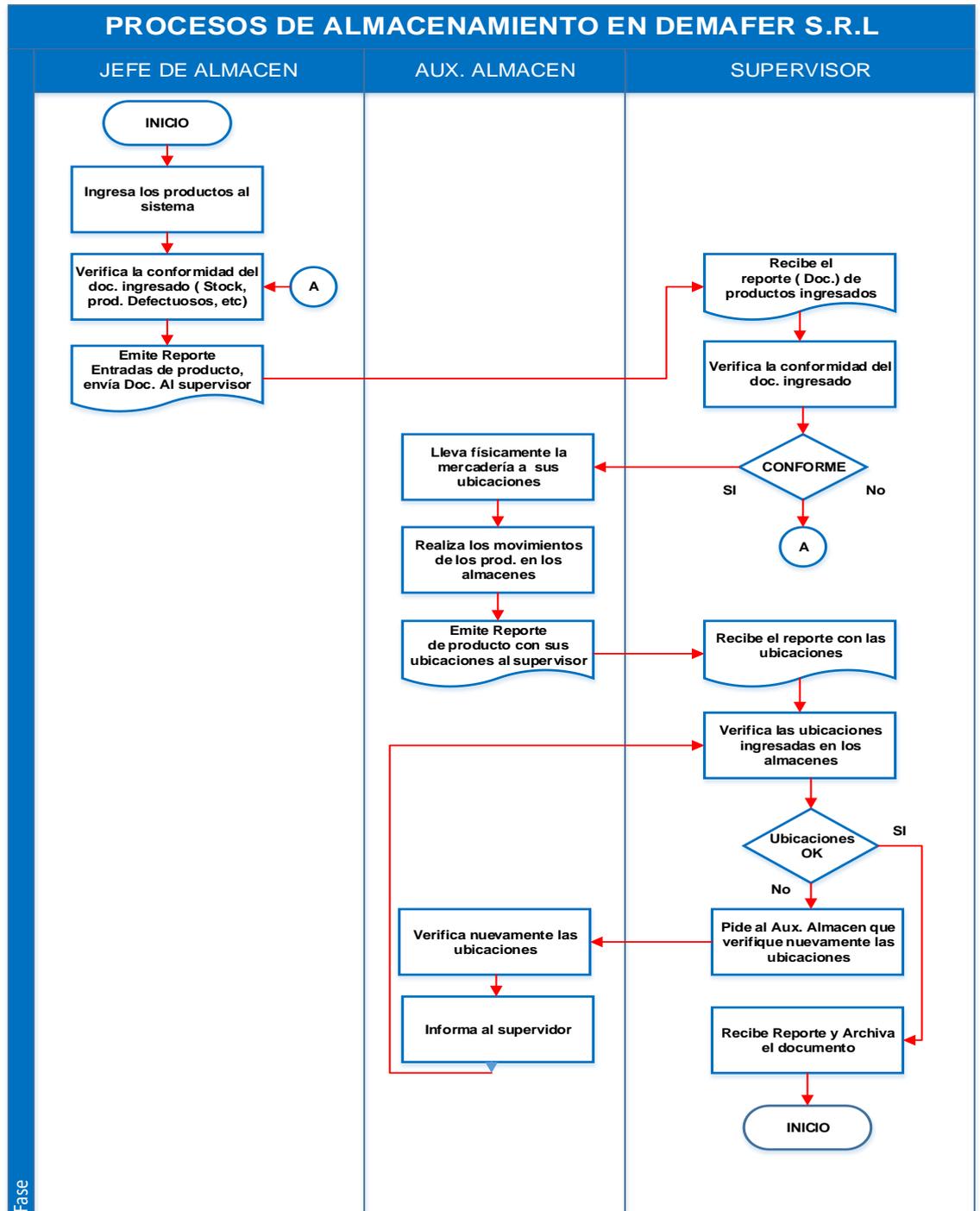
FICHA DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS

DEMAFER S.R.L	FICHA DE PROCESOS	V.01
---------------	-------------------	------

PROCESOS: RECEPCIÓN DE MERCADERÍA		Propietario: Departamento Logística
Misión: Asegurar que las mercaderías recibidas coincidan con la cantidad de bultos pedidos y cantidad de mercancías de buenas calidad en el comprobante del transportista y proveedor.		Documentación: recepción_01
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Empieza: Cuando recibimos el comprobante Llegada. Incluye: factura y guía del transporte y proveedor. Termina: Cuando firmamos el comprobantes del transportista indicando su correcta verificación 	
Entrada: Mercadería acompañada de un Fact. y Guía, R. Proveedores: Proveedor del producto y el transportista		
Salida: Conformidad de la mercadería Clientes: Consumidores o clientes, los que manipulan la mercadería.(auxiliares almacén)		
Inspecciones: Diario, semanal, quincenal y mensual.		Registro: Recepción mercadería
Variable de control: <ul style="list-style-type: none"> Cantidad de bultos recibidos Cantidad de mercadería buena calidad Confirmación de los doc. del transporte y proveedor. 		Indicadores: % de cantidad de bultos recibidos % de cantidad mercadería buena calidad

Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

DIAGRAMA DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS



Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

FICHA DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO

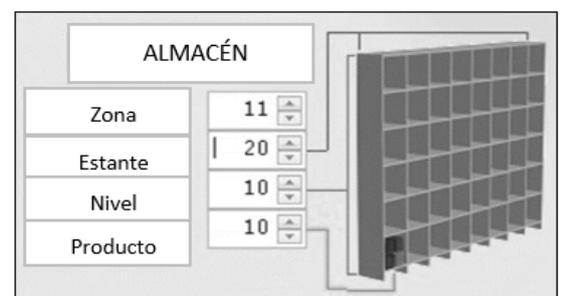
DEMAFER S.R.L		FICHA DE PROCESOS	V.01
PROCESO: ALMACENAJE DE MERCADERIA		Propietario: Logística	Departamento
Misión: Garantizar que las mercaderías recibidas se encuentren ubicadas, rotuladas en los almacenes o bodegas de la empresa.		Documentación: almacenaje_01	
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Empieza: Cuando recibimos la mercadería para ser guardada. Incluye: Reporte de todos los productos ingresados al sistema. Termina: Cuando confirmamos mercaderías está ubicada y rotulada. 		
Entrada: Mercadería.			
Proveedores: Proveedor del producto.			
Salida: Conformidad de la mercadería guardada			
Clientes: Consumidores o clientes, los que manipulan la mercadería. (auxiliares almacén)			
Inspecciones: Diario, semanal, quincenal y mensual.		Registro: Almacenaje mercadería	
Variable de control:		Indicadores:	
<ul style="list-style-type: none"> Ubicación de la mercadería Rotulado de cajas en los estantes Reporte de productos almacenados y rotulados 		<ul style="list-style-type: none"> % de mercadería ubicadas en las bodegas. % de mercadería rotuladas en los almacenes. 	

Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

LOCALIZACIÓN DE PRODUCTOS

Para ubicar rápidamente la mercadería en un estante, es importante determinar un sistema de localización de productos.

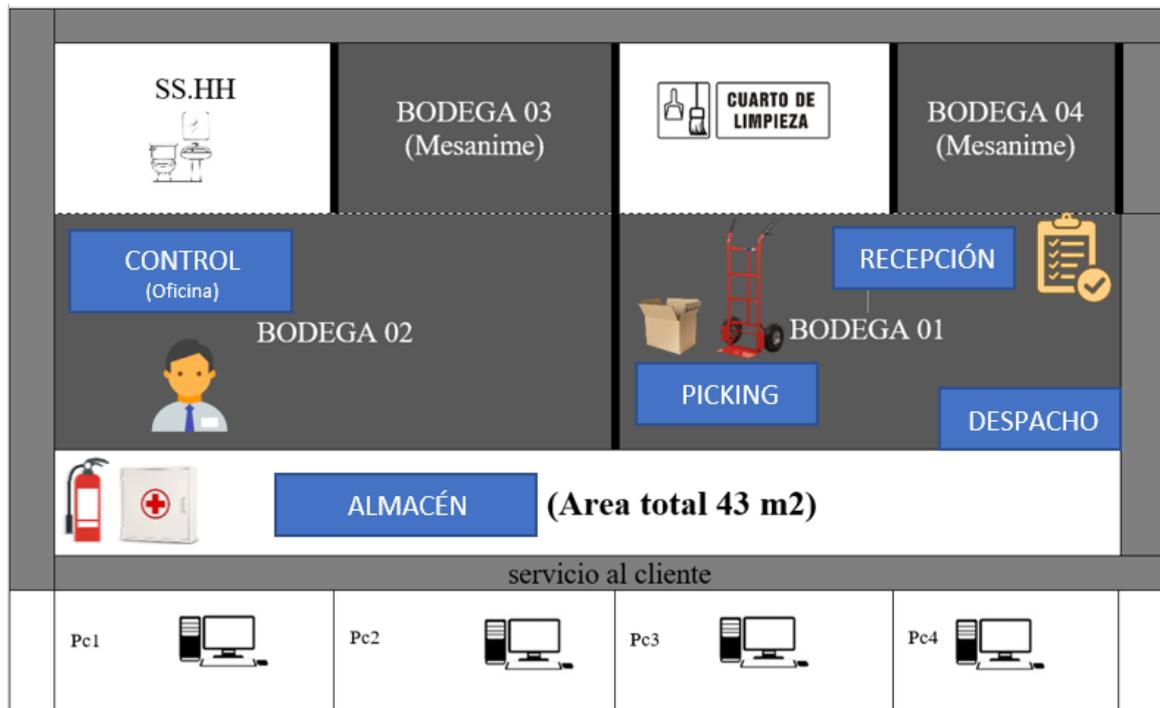
Orden	Localización	Cantidad	Simbolo	N° elemento del digito
1	Zona o Bodega	1-4	A-D	1 Letra
2	Estantes o Columnas	1-10	01-10	2 Digitos
3	Nivel o Fila	1-10	01-10	2 Digitos



Codigo: A01-05 : Zona: A | Estante:01 | Nivel: 05

Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

ZONIFICACIÓN DEL ALMACÉN



Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

PREPARACIÓN DE PEDIDOS

Propuesta de Mejora: Uso de **Pick to Voice**, las instrucciones de voz a través de los auriculares y la confirmación de tareas con un micrófono, ayudan a tener las manos libres para poder manipular cómodamente los productos. También, el uso de una **pantalla para visualizar pedidos**, mejoraría la productividad de los operarios.



Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

3. Al describir el nivel de conocimiento de los trabajadores en las actividades de control y despacho de la empresa Demafer S.R.L. los trabajadores desconocen las actividades de control y despacho de pedidos. Se logró describir que el nivel de conocimiento es bajo, producto de la falta de procedimientos en el control de inventario y entrega de pedidos en despacho, debido que no tienen en claro las funciones en almacén. **La solución propuesta:** “Control de productos – Criterio ABC”, “Formato de control de Inventarios”, “Diagrama de Procesos”, “Ficha de procesos”,

CLASIFICACIÓN PRODUCTOS – CRITERIO ABC

Para realizar una clasificación ABC de las existencias basta con seguir los pasos:

PASO 01: Ingreso los productos en Excel

Producto	Stock medio	Valor del Stock
Cerradura	15	S/50.000
Candado	120	S/2.000
Esferica	60	S/12.000
Foco	145	S/1.500
Termico	10	S/68.000
Total	355	S/133.500

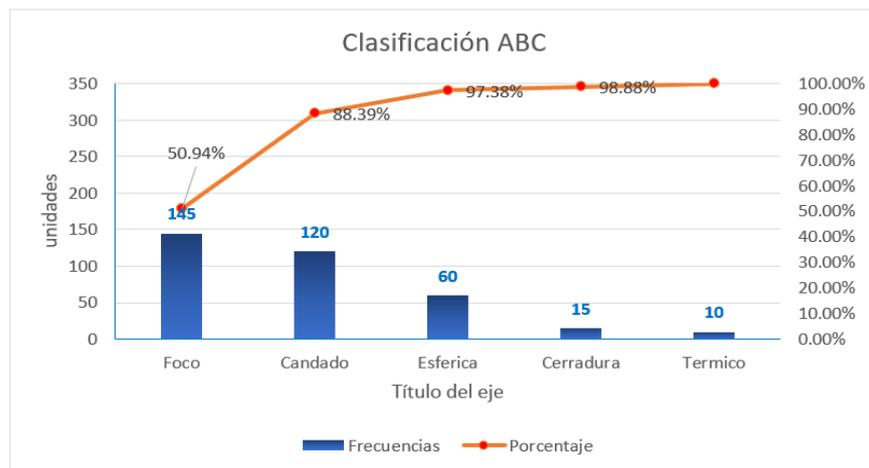
PASO 02:

- Clasificación de productos de mayor a menor stock
- Determino los resultados de unidades acumulada (%)
- Determino los resultados del valor acumulado del stock (%)

	Producto	Unidades	%unidades	% acum.	valor stock	% valor	% acum
A	Foco	145	41.43%	41.43%	68	50.94%	50.94%
	Candado	120	34.29%	75.71%	50	37.45%	88.39%
B	Esferica	60	17.14%	92.86%	12	8.99%	97.38%
C	Cerradura	15	4.29%	97.14%	2	1.50%	98.88%
	Termico	10	2.86%	100.00%	1.5	1.12%	100.00%
	Total	350			133.5		

PASO 03:

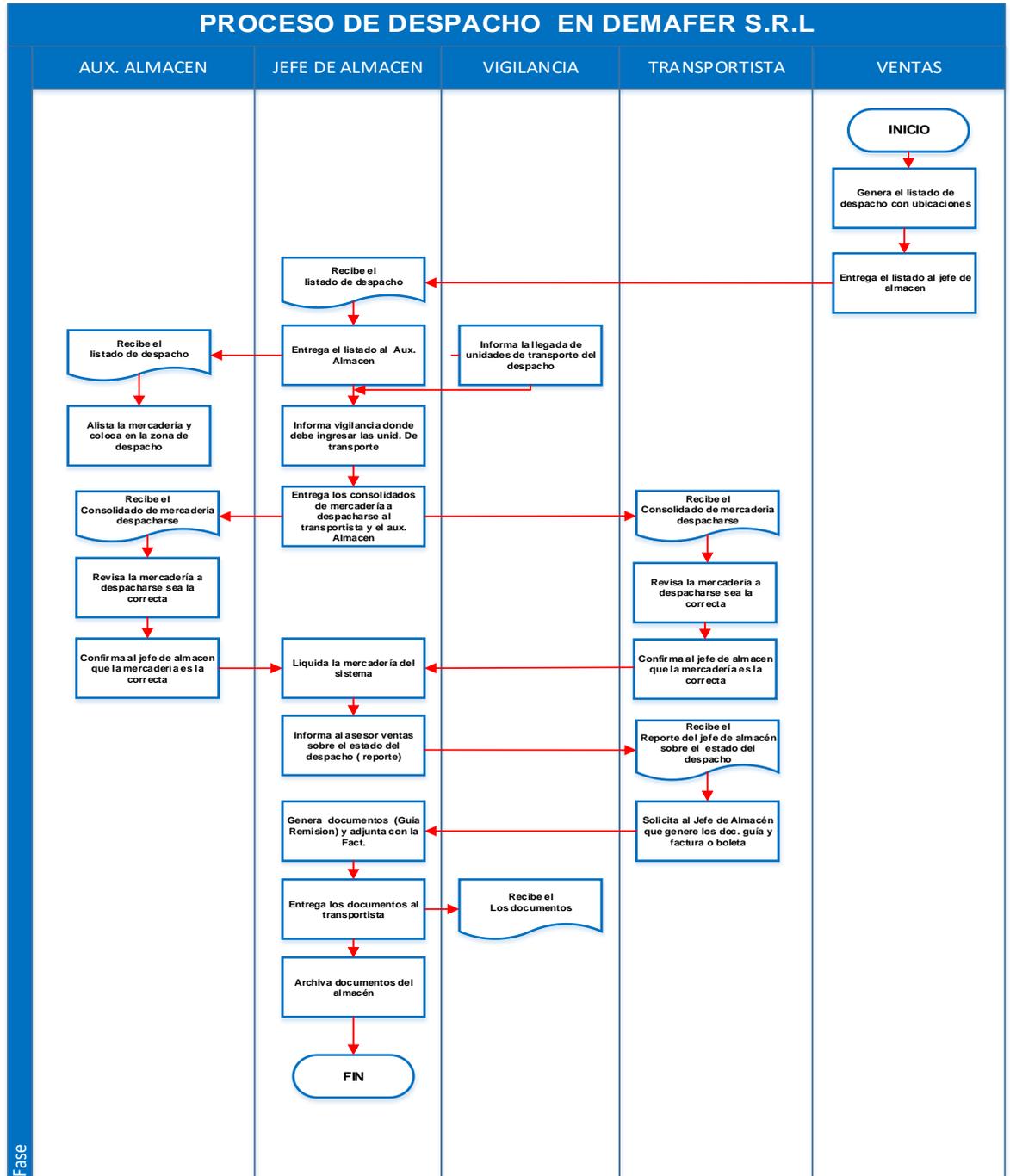
Interpretamos los resultados e identificamos productos de mayor demanda o rotación y lo ubicamos en lugares que estén próximos a despachos.



Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

- Establecemos la clasificación en los tres grupos citados:
 - Grupo A: Alrededor del 80% - 90% participación en almacén.
 - Grupo B: Sobre el 10% - 15% participación en almacén.
 - Grupo C: Supondran un 5% - 10% participación en almacén.

DIAGRAMA DE DESPACHO



Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

FICHA DE PROCESOS DE DESPACHO

DEMAFER S.R.L		FICHA DE PROCESOS	V.01
PROCESO: DESPACHO DE MERCADERIA		Propietario:	Departamento Logística
Misión: asegurar que las mercaderías se encuentren listas para ser recogidas.		Documentación: despacho_01	
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Empieza: Cuando recibimos la orden para despacho. • Incluye: Factura y guía o boleta del cliente. • Termina: Cuando entregamos la mercadería al cliente. 		
Entrada: Orden de despacho.			
Proveedores: Asesores de venta que brinda O. Despacho y Factura y Guía, o boleta del Proveedor.			
Salida: Conformidad de la mercadería alistada.			
Clientes: Consumidores o clientes y los que manipulan la mercadería.(auxiliares almacén)			
Inspecciones: Diario, semanal, quincenal y mensual.		Registro: Recepción mercadería.	
Variable de control: <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la mercadería alistada. • Verificación de los bultos o cajas por entregar • Confirmación de los doc. (Fact y Guía o boleta). del cliente. 		Indicadores: % de mercadería listas para ser entregadas.	

Elaboración: Propia. Fuente: Demafer S.R.L

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

- Al determinar el nivel de conocimiento de los trabajadores en relación a los procesos de almacenamiento, hizo destacar problemas muy graves en el almacén, debido al desconocimiento de las actividades de recepción, almacenamiento, picking, control y despacho. Esto se complementa con la tesis de Gonzales (2015), sobre el modelo de almacenamiento y distribución de equipos y materiales en la empresa aplicada, considera importante que, si se mejora el proceso de almacenamiento permitirá la sintonización entre las diferentes operaciones logísticas dependientes. Es de importancia que la empresa Demafer SRL emprenda una gestión de procesos en coordinación con los colaboradores.
- Se puede apreciar que, el nivel de conocimiento de los criterios de almacenamiento de productos es bajo, ignoran las tareas diarias de los colaboradores llevadas en la recepción, almacenamiento, picking, control y despacho de mercadería. Es decir, que trabajan empíricamente, sin ningún procedimiento, debido que el jefe de logística desconocía de dichos criterios. Esto se complementa con la tesis de García (2016), sobre la propuesta de mejora y su implementación en el almacén central de productos, considera importante el análisis actual de los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, despacho y toma de inventarios a partir de una encuesta dirigida al jefe de almacén. Es de importancia conocer la gestión del jefe de almacén.
- Se puede notar que, el nivel de conocimiento de los trabajadores en las actividades de recepción, almacenamiento y preparación de pedidos es débil; existen problemas operativos en la verificación y almacenamiento de los productos, dificultando la preparación de pedidos. Esto se complementa con la Tesis de Malo & Vásquez (2017), sobre el proceso de gestión de almacenes en la ferretería “La Arenita”, considera relevante que el proceso de una buena gestión de un almacén se basa en la identificación de los subprocesos. Es relevante que la empresa Demafer SRL identifique los subprocesos internos del almacén.
- Podemos comparar que, el nivel de conocimiento de los trabajadores en las actividades de control y despacho es bajo, perjudicando la gestión de la mercadería y la entrega de pedidos. Esto se complementa con la teoría de Escudero (2011), en su libro Logística de almacenamiento, que menciona que los productos necesitan siempre estar contabilizados, además según Cabrera (2010) en su libro, Técnicas de almacén, es importante asegurar el máximo valor al ciclo de almacenamiento en la entrega de pedidos. Es trascendente gestionar correctamente el control y salida de mercancía.

- La propuesta de mejora busca eliminar los problemas en el almacenamiento de productos que afectan al servicio al cliente. Estas mejoras también se enfocan en formalizar la organización con un nuevo modelo organizacional. Esto se complementa con la tesis Soltero, Soto & Valenzuela (2013) que a través de un diagnóstico de la gestión del almacén permitirá realizar un nuevo modelo organizacional para mejorar los procesos internos deficientes.

Con los resultados obtenidos de las dimensiones estudiadas, se pudo identificar las actividades que desconocen en el almacén, es necesario resaltar que allí se guardan recursos valiosos, pero no se da la importancia requerida.

Por ello, resulta vital para el microempresario conocer el proceso de almacenamiento actual para un buen funcionamiento en las actividades del almacén. La limitación principal fue la calidad de la información de los colaboradores, también la recopilación de datos de la toma de inventarios y por ende resulta aún insuficientes. También, el instrumento usado, pudo identificar algunas características relevantes.

Por lo tanto, la metodología propuesta, tiene como soporte la teoría logística y los datos recopilados de las unidades de estudio que forman parte de la muestra, la discusión es de manera objetiva, debido que se observa los hechos en una realidad concreta.

En este contexto, se constituye como un trabajo preliminar y referencial para futuras investigaciones en sectores logísticos y en especial para un correcto funcionamiento de las actividades en el proceso de almacenamiento en las microempresas de nuestro país.

CONCLUSIONES

- Se determinó, que el nivel de conocimiento de los trabajadores en relación al proceso de almacenamiento de la empresa Demafer S.R.L. de la Ciudad de Trujillo en el primer trimestre del 2018 es bajo, ignoran la trascendencia de las acciones realizadas antes, durante y después de manipular la mercadería en el almacén. Los colaboradores desconocen las funciones de recepción, almacenamiento, picking, control y despacho de productos, y esto perjudica a la empresa en temas de productividad y eficiencia.
- Se deduce, que el nivel de conocimiento de los trabajadores sobre los criterios de almacenamiento empleados por la empresa es bajo, el 70% de los colaboradores ignoran la importancia del proceso de almacenamiento. Además, el jefe de almacén realiza sus tareas de manera empírica, perjudicando la gestión del almacén.
- Se determinó, que el nivel de conocimiento de los trabajadores en las actividades de recepción, almacenamiento y preparación de pedidos es bajo, el 92% de los colaboradores desconocen sus responsabilidades, también, al momento de la recepción no revisan los productos que estén en buen estado, debido al desconocimiento, y porque no se encuentran capacitados. Además, en la preparación de pedidos se demoran, generando incomodidad en los clientes.
- Se concluyó, que el nivel de conocimiento de los trabajadores en las actividades de control y despacho de productos es bajo, más del 80% de los colaboradores desconocen las operaciones de control y despacho, en consecuencia no utiliza ningún método o técnica para mantener actualizado el stock y clasificar los productos, además se produce errores en despacho, generando malestar en los clientes.
- Las propuesta de mejora están concentradas en capacitaciones al personal, elaboración de diagramas de procesos, localización de productos, zonificación, uso del criterio de clasificación ABC y el uso de fichas de procesos, buscando la productividad de los colaboradores en el almacenaje de productos.

RECOMENDACIONES

- La empresa Demafer S.R.L debe mejorar el proceso de almacenamiento de productos a partir de la estandarización de todas las actividades llevadas en almacén para lograr la eficiencia en las actividades diarias de los colaboradores.
- La empresa Demafer S.R.L debe diagnosticar el desempeño de los colaboradores durante todo el proceso de almacenamiento, para identificar la brecha y diseñar manuales de organizaciones de funciones (MOF) que permitirán formalizar las actividades diarias de los trabajadores en el almacén.
- La Gerencia General, y área de Logística de la empresa Demafer S.R.L deben trabajar en equipo y proponer alternativas a partir del Brainstorming, para mejorar el control de la mercadería, basándose en el criterio ABC, con el propósito de clasificar y organizar el almacén.
- Jefe de Logística de la empresa Demafer S.R.L deberá presentar un diseño de localización de productos, apoyándose en la numeración de zonas, estantes, columnas, niveles y pasillos, para agilizar la preparación de un pedido.
- La empresa Demafer S.R.L debe desarrollar o actualizar el software para el almacén, para permitir registrar productos devueltos, deteriorados y perdidos. Además, que permita imprimir etiquetas adhesivas para un mejor control de mercadería, ayudados con las pistolas de código de barras, con la finalidad de agilizar el control y la preparación de pedidos.

REFERENCIAS

- Amador, A., & Collazos, A. (Setiembre de 2002). Modelo de bechmarking de la cadena abastecimiento para mypes manufactureras en Perú. *Estudios Gerenciales*, 18(84), 122 - 135. Recuperado de:
https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/92
- Anaya, J. (2006). *Logística Integral: La gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Arrieta, J. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centro de Distribución, CEDIS). *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 30(16), 84 - 86.
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de almacén (Ciclos formativos)*. Madrid, España: Editorial Editex.
- Cabrera, Y. (13 de noviembre de 2010). *Despacho de productos*. Obtenido de <https://catedraalimentacioninstitucional2.files.wordpress.com/2015/03/ucv-admon-de-serv-costos-ppt1.pdf>
- Cano, J., Guisao, E., & Rojas, M. (2011). *Logística Integral*. Bogota: Ediciones de la U.
- Carranza, O. (2004). *Logística. Mejora prácticas en Latinoamérica*. Mexico: Thomson.
- Carreño Solís, A. (2014). *Logística de la A a la Z*. Lima: PUCP - Fondo Editorial.
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A a la Z*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Correa, A., Montoya, R., & Cano, J. (Diciembre de 2010). Gestión de Almacenes y TIC. (F. d. Minas, Ed.) *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>
- Escudero, J. (2011). *Logística de Almacenamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Ferrin, A. (2003). *Gestión del Stock*. Madrid: FC Editorial.
- García, G. (2016). *Propuesta de mejora y su implementación en el almacén central de productos para el cuidado personal, en una empresa Multinivel, Lima*. Lima: Universidad Privada del Norte.
- Gonzales, L. (2015). *Diseño de un modelo de almacenamiento y distribución de equipos y materiales en la bodega de Saexploration-Sucursal, Colombia*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Gurria, E. (2014). *Geneix Group*. Obtenido de http://www.easyfairs.com/uploads/tx_ef/May-2014_Realidad_Aumentada_ES-6fdc2e.pdf
- Jiménez, M., & Gómez, E. (2014). Mejoras en un centro de distribución mediante la simulación de eventos discretos. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 17(3), 143-148.

- Lombardero, J. (2011). *Logística Integral*. Madrid: FC Editorial.
- Lopez , R. (2006). *Operaciones de Almacenaje*. Madrid: Paraninfo.
- López, R. (2010). *Logística Comercial*. Madrid: Paraninfo.
- Malo, E., & Vásquez, Y. (2017). *El proceso de gestión de almacenes en la empresa ferretera "La Arenita", del distrito de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Mamani, J. (Enero de 2014). *Actualidad Empresarial - NIC*. Obtenido de http://www.aempresarial.com/web/revitem/5_15957_76714.pdf
- Marcelo, F. (2014). *Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP.
- Mondragon, V. (Noviembre de 2015). *Sociedad Nacional de Industria*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/martinmondragongutierrez/empaque-embalaje-y-rotulado-para-la-agroexportacin>
- Mora, L. (2012). *Gestión Logística Integral: Las mejores Prácticas en la cadena de Abastecimiento*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Noegasystem. (2018). *Noegasystem Soluciones de Almacenaje*. Obtenido de Qué es el picking: https://www.noegasystems.com/blog/logistica/picking-fases-y-tipos#Fases_del_picking
- Rafael, M. (1 de Noviembre de 2013). Hablemos de Picking. (Z. Logística, Entrevistador) Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=Lu_P98HEHfo
- Soltero, A., Soto, V., & Valenzuela, M. (Noviembre de 2013). Un Diagnóstico de la gestión del conocimiento en las mypes del sector restaurante para identificar áreas de mejoras en sus procesos productivos. (U. S. Mexico, Ed.) *Intangible Capital*, 9(1), 153 - 183. Recuperado de: <https://upcommons.upc.edu/handle/2099/13251>

ANEXOS

ANEXO N° 1. HISTORIA DE DEMAFER S.R.L.



Fuente: Demafer S.R.L

ANEXO N° 2. EMPRESA DEMAFER S.R.L.



Fuente: Demafer S.R.L

ANEXO N° 3. EQUIPO DE TRABAJO



Fuente: Demafer S.R.L

ANEXO N° 04. GUIA DE ENTREVISTA AL JEFE DE LOGISTICA

Fecha: Hora: Duración:

Lugar:

Entrevistador: Tipo de entrevista: Estructurada - Confidencial.

Entrevistado: Cargo:

Introducción

El propósito es conocer las fortalezas y debilidades del proceso de almacenamiento de la empresa y poder proponer opciones de mejora. Se tiene un listo de preguntas relacionadas con las actividades, y criterios que usted como jefe de logística realiza durante su trabajo.

Preguntas:

1. ¿Tiene conocimiento de todo el proceso de almacenamiento de productos?
2. ¿Qué criterios se utilizan al momento de descargar mercadería en el almacén?
3. ¿Qué criterios se emplean al momento de verificar los productos?
4. ¿Qué métodos se manejan en la codificación de productos en el almacén?
5. ¿Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes?
6. ¿Los productos se encuentran localizados con una numeración fija en los estantes?
7. ¿Se tiene algún criterio para llevar a cabo la limpieza en el almacén?
8. ¿Se controla las salidas de productos en despacho?
9. ¿Se tiene un lugar adecuado para preparar los pedidos??
10. ¿Dónde se encuentran los mayores problemas del almacén?

Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.

ANEXO N° 05. APLICACIÓN DE GUIA DE ENTREVISTA AL JEFE DE LOGISTICA

Fecha: Marzo del 2018. **Hora:** 4.40 pm **Duración:** 25 min

Lugar: Demafer S.R.L -Trujillo

Entrevistador: Denis Sánchez **Tipo de entrevista:** Estructurada - Confidencial.

Entrevistado: Felipe Henríquez **Cargo:** Gerente – Jefe Logística

Introducción

El propósito es conocer las fortalezas y debilidades del proceso de almacenamiento de la empresa y poder proponer opciones de mejora. Se tiene un lista de preguntas relacionadas con las actividades, y criterios que usted como jefe de logística realiza durante su trabajo.

Preguntas:

1. ¿Tiene conocimiento de todo el proceso de almacenamiento de productos?

No, por lo general siempre se trabaja de forma empírica todo lo que se guarda en nuestro almacén, se ordena de acuerdo a las necesidades de los productos, no tenemos algún estándar para trabajar en almacén.

2. ¿Qué criterios se utilizan al momento de descargar mercadería en él almacén?

Revisan la razón social de la tienda, esta impresa en el documento suministro por el proveedor y luego dan la orden de ingreso de mercadería al almacén, siempre revisa un trabajador y él se encarga de dar inicio y final recibimiento de productos.

3. ¿Qué criterios se emplean al momento de verificar los productos ?

Se verifica algunos productos, lo resto ingresa al almacén, y por tiempo se logra verificar los productos restantes en el transcurso de la semana, cuando son productos valiosos se cuentan al momento, nos ha pasado que a veces no viene la carga completa.

4. ¿Qué métodos se manejan en la codificación de productos en el almacén?

Ninguna método, no se codifican los productos, tenemos sistema, pero no se lograr terminar aun, ya con el tiempo vamos implementar mejorar en el almacén.

5. ¿Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes?

Desde que se inició el negocio, siempre se utilizó los estantes de metal, no tenemos otro tipo de material, si se lograr romper el metal, tendremos que cambiarlo.

6. ¿ Los productos se encuentran localizados con una numeración fija en los estantes?

No, los productos se encuentran almacenados de la manera empírica, no se obedece ningún criterio. Conforme van llegando se ubican dentro del almacén, no utilizamos ninguna guía para clasificar los productos.

7. ¿ Se tiene algún criterio para llevar a cabo la limpieza en el almacén?

Ningún criterio, cada colaborador sabe que tiene que cumplir con la limpieza. Siempre no reunimos 1 vez al mes y comentamos que deben ser ordenados y dejar limpios su ubicaciones antes de salir de tienda.

8. ¿ Se controla las salidas de productos en despacho?

En el despacho siempre los muchachos entregan mal los productos, no se revisa los pedidos y consecuencia el cliente se molesta y no regresa. Soy consciente que se debe mejorar en esta parte, no tenemos un persona con experiencia para que verifique los productos.

9. ¿ Se tiene un lugar adecuado para preparar los pedidos.?

No, el espacio para alistar productos siempre ha sido alrededor del pasadizo, no tenemos un lugar grande, pero tratamos de alistar pedidos para que no se vea alborotado de productos en el suelo.

10. ¿ Dónde se encuentran los mayores problemas del almacén ?

11. En el control de productos, no se dan de baja, asimismo se perdió aprox. 114 productos, la cual repercute en el inventario y en el servicio al cliente. Lo que si vamos a trabajar con mayor énfasis es en el inventario, no se puede seguir perdiendo más productos.

ANEXO N° 6. SISTEMA DE LOCALIZACIÓN ACTUAL, 2018



Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.

ANEXO N° 7. OPERACIONES DE ALMACENAMIENTO ACTUAL, 2018



Recepción



Almacenamiento



Picking



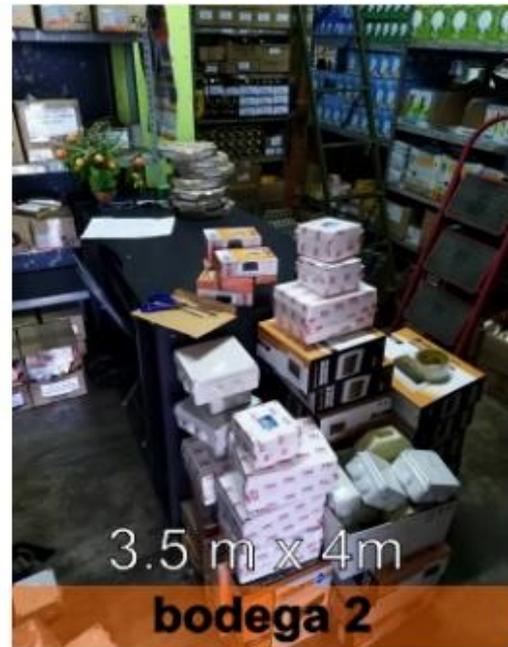
Control



Despacho

Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.

ANEXO N° 08. ALMACÉN ACTUAL, 2018



Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.

ANEXO 10. MODELO DE LA LISTA DE COTEJOS DE OBSERVACIÓN

LISTA DE COTEJO PARA EL ANALISIS DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO				
Dimensión	Indicadores	Si	No	Observación
Recepción de productos	1. ¿Se revisa los documentos a la llegada de los productos al almacén?			
	2. ¿Se verifica los productos que estén en buenas condiciones?			
	3. ¿Se utiliza alguna hoja de recepción de productos?			
	4. ¿Se aplica algún criterio de codificación y etiquetado de productos?			
Almacenamiento	5. ¿Se tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos?			
	6. ¿Se utiliza algún cronograma de limpieza para el almacén?			
	7. ¿Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes?			
	8. ¿Se emplea las carretillas de mano como equipo de almacenaje?			
	9. ¿Utiliza algún sistema de localización de productos (n° de estantes o pasillos)?			
	10. ¿Tiene un lugar especial los productos obsoletos y defectuosos?			
Picking (Preparación de pedidos)	11. ¿Tiene un lugar adecuado para hacer la preparación de pedidos?			
	12. ¿Mantiene un plazo de entrega estandarizado para la entrega de pedidos?			
	13. ¿Utilizan medios tecnológicos para la preparación de pedidos?			
	14. ¿Previene riesgos en el manejo y preparación de mercadería?			
Control de Existencias	15. ¿Aplica algún método valoración (Método PMP, FIFO y LIFO)?			
	16. ¿Se realiza con frecuencia la revisión del stock?			
	17. ¿Se registra las devoluciones y mermas de los productos?			
	18. ¿Aplica algún criterio de clasificación para los productos?			
Despacho	19. ¿Verifica todos los pedidos antes de salir del almacén?			
	20. ¿Se produce reclamos en despacho por la demora de pedidos?			

Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.

ANEXO 11. MODELO DE LA LISTA DE COTEJOS PARA LOS COLABORADORES

LISTA DE COTEJO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DEMA FER S.R.L				
Dimensión	Indicadores	Si	No	Observación
Recepción de productos	1. ¿Se revisa los documentos a la llegada de los productos al almacén?			
	2. ¿Se verifica los productos que estén en buenas condiciones?			
	3. ¿Se utiliza alguna hoja de recepción de productos?			
	4. ¿Se aplica algún criterio de codificación y etiquetado de productos?			
Almacenamiento	5. ¿Se tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos?			
	6. ¿Se utiliza algún cronograma de limpieza para el almacén?			
	7. ¿Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes?			
	8. ¿Se emplea las carretillas de mano como equipo de almacenaje?			
	9. ¿Utiliza algún sistema de localización de productos (n° de estantes o pasillos)?			
Picking (Preparación de pedidos)	10. ¿Tiene un lugar especial los productos obsoletos y defectuosos?			
	11. ¿Tiene un lugar adecuado para hacer la preparación de pedidos?			
	12. ¿Mantiene un plazo de entrega estandarizado para la entrega de pedidos?			
	13. ¿Utilizan medios tecnológicos para la preparación de pedidos?			
Control de Existencias	14. ¿Previene riesgos en el manejo y preparación de mercadería?			
	15. ¿Aplica algún método valoración (Método PMP, FIFO y LIFO)?			
	16. ¿Se realiza con frecuencia la revisión del stock?			
	17. ¿Se registra las devoluciones y mermas de los productos?			
Despacho	18. ¿Aplica algún criterio de clasificación para los productos?			
	19. ¿Verifica todos los pedidos antes de salir del almacén?			
	20. ¿Se produce reclamos en despacho por la demora de pedidos?			

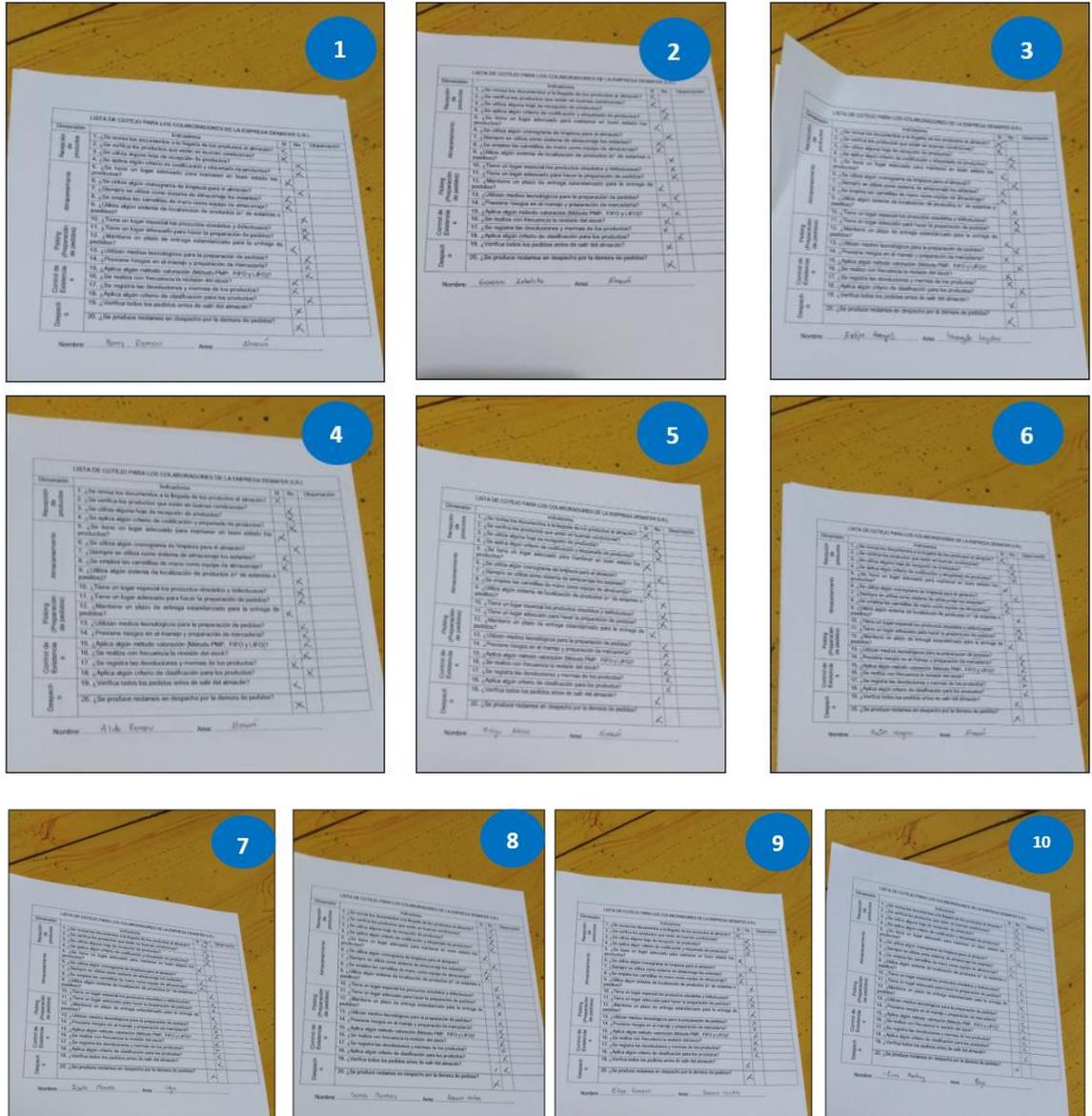
Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.

ANEXO 12. APLICACIÓN DE LA LISTA DE COTEJOS DE OBSERVACIÓN

		Indicadores			
		Si	No	Observación	
Recepción de productos	1. ¿Se revisa los documentos a la llegada de los productos al almacén?	X			
	2. ¿Se verifica los productos que estén en buenas condiciones?	X			
	3. ¿Se utiliza alguna hoja de recepción de productos?	X			
Almacenamiento	4. ¿Se aplica algún criterio de codificación y etiquetado de productos?	X			
	5. ¿Se tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos?	X			
	6. ¿Se utiliza algún cronograma de limpieza para el almacén?		X		
	7. ¿Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes?	X			
	8. ¿Se emplea las carretillas de mano como equipo de almacenaje?	X			
Picking (Preparación de pedidos)	9. ¿Utiliza algún sistema de localización de productos (n° de estantes o pasillos)?		X		
	10. ¿Tiene un lugar especial los productos obsoletos y defectuosos?		X		
	11. ¿Tiene un lugar adecuado para hacer la preparación de pedidos?		X		
	12. ¿Mantiene un plazo de entrega estandarizado para la entrega de pedidos?	X			
Control de Existencias	13. ¿Utilizan medios tecnológicos para la preparación de pedidos?		X		
	14. ¿Previene riesgos en el manejo y preparación de mercadería?		X		
	15. ¿Aplica algún método valoración (Método PMP, FIFO y LIFO)?		X		
Despacho	16. ¿Se realiza con frecuencia la revisión del stock?		X		
	17. ¿Se registra las devoluciones y mermas de los productos?	X			
	18. ¿Aplica algún criterio de clasificación para los productos?		X		
	19. ¿Verifica todos los pedidos antes de salir del almacén?	X			
	20. ¿Se produce reclamos en despacho por la demora de pedidos?	X			

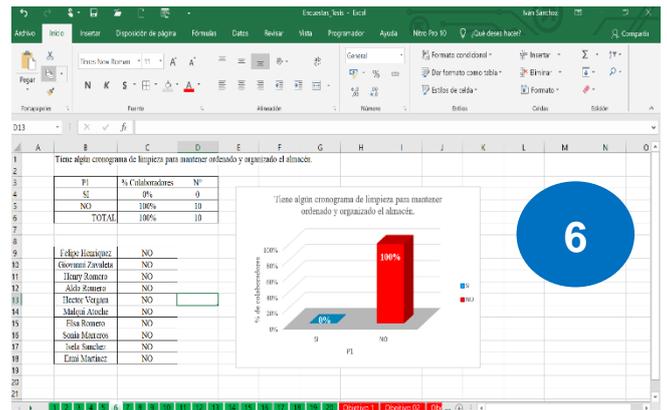
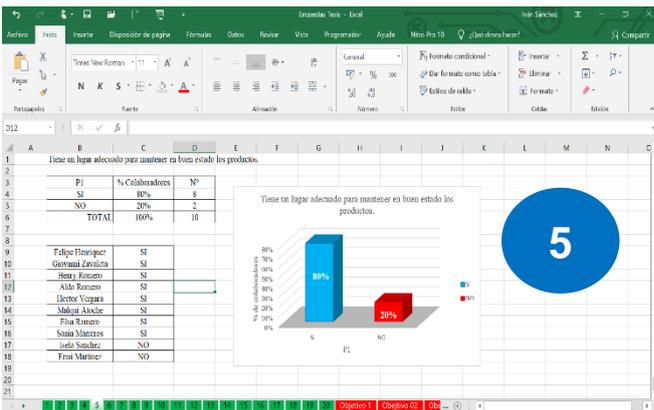
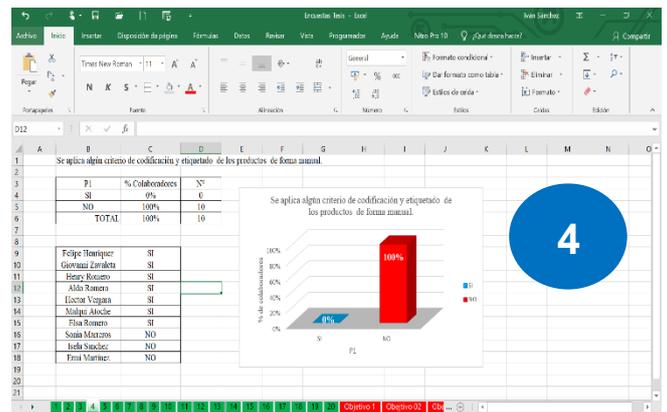
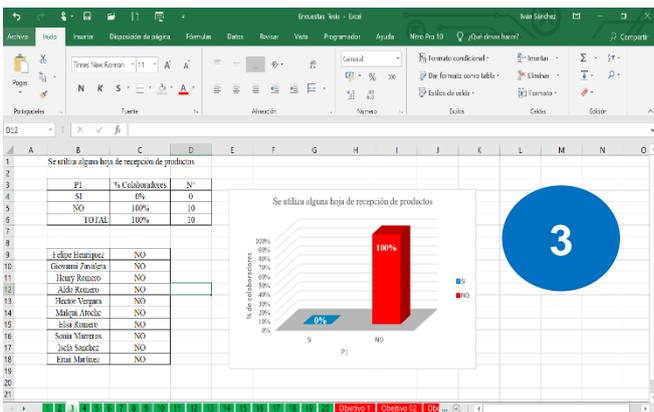
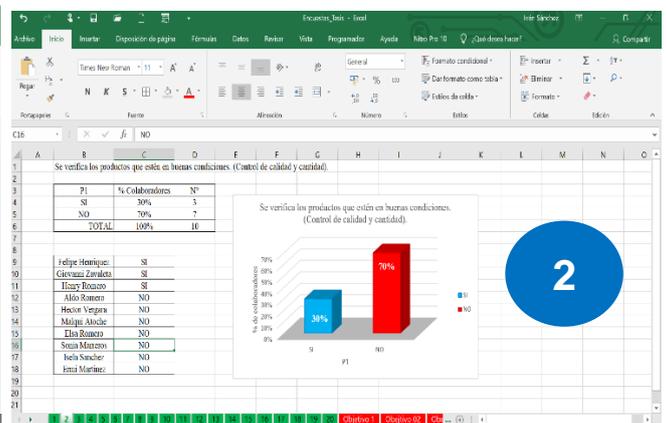
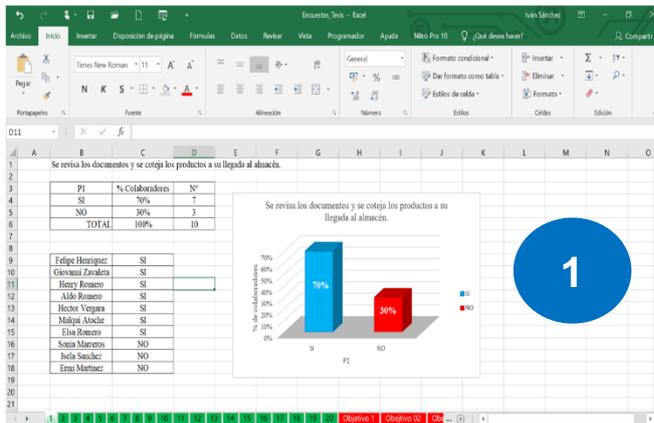
Nombre: Aldo Romero Area: Almacén

ANEXO 13. APLICACIÓN DE LA LISTA DE COTEJOS PARA LOS COLABORADORES

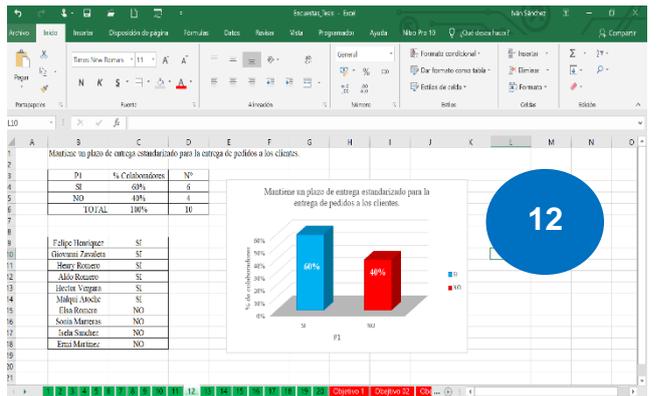
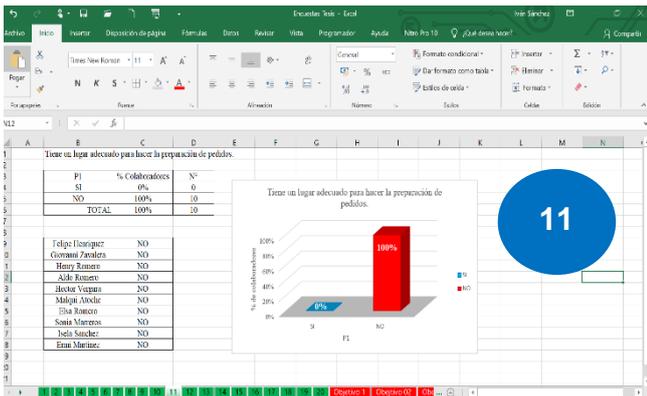
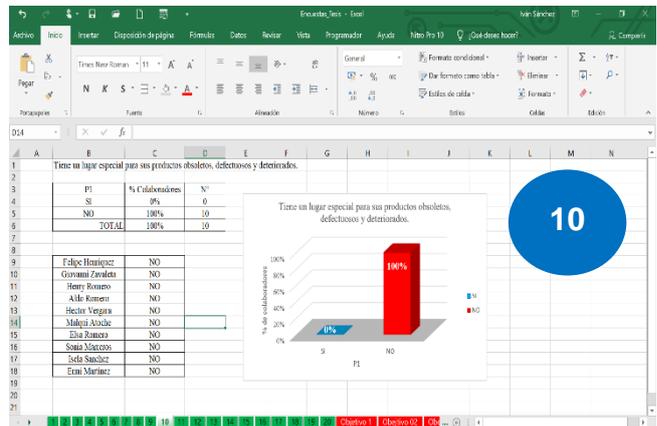
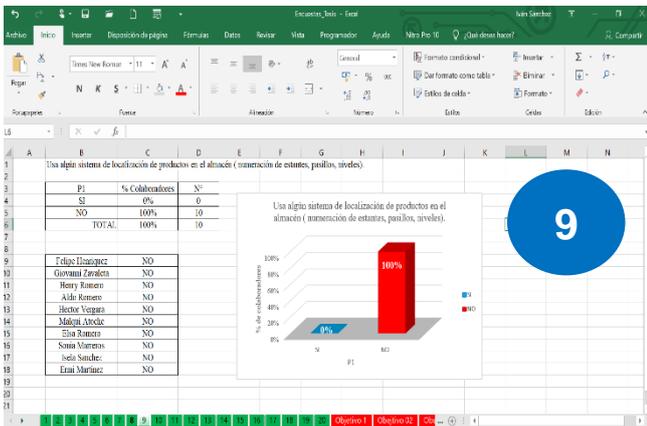
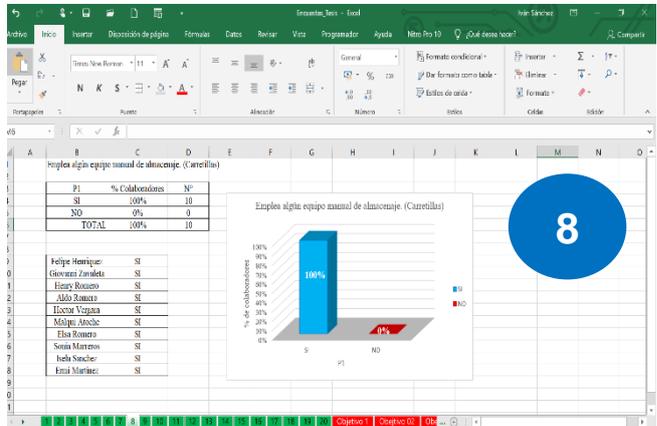
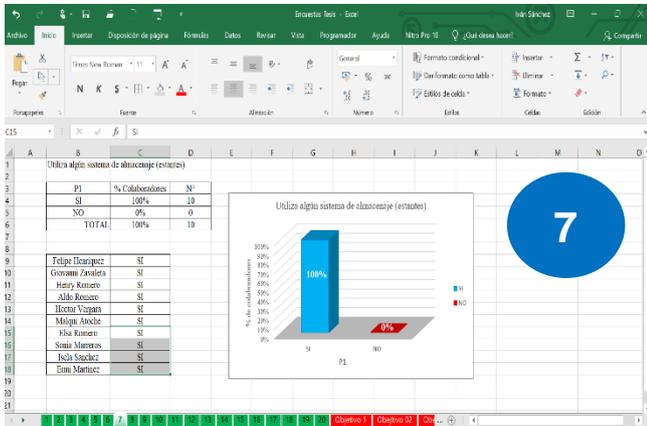


Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.

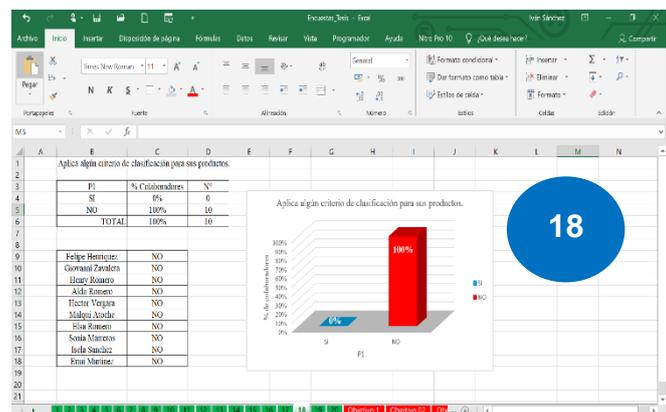
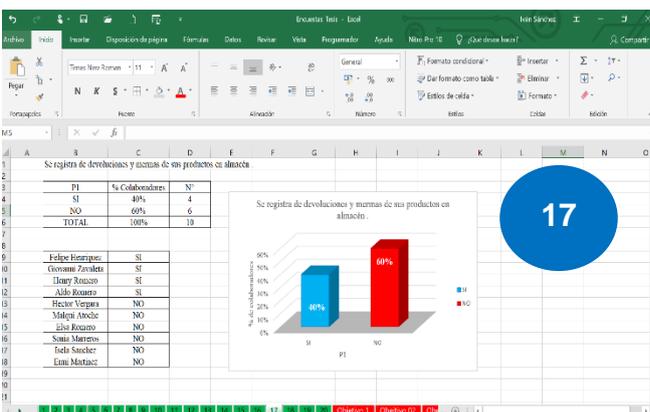
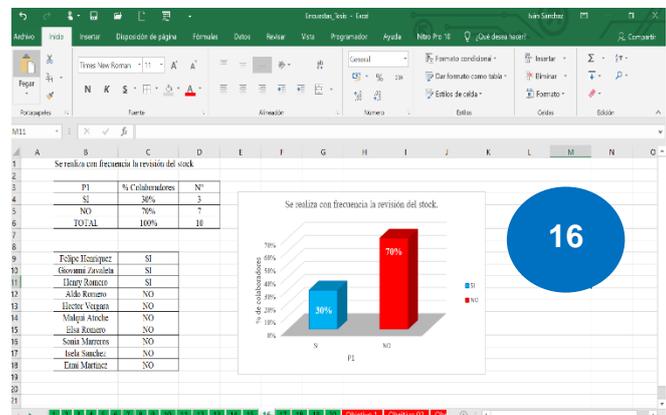
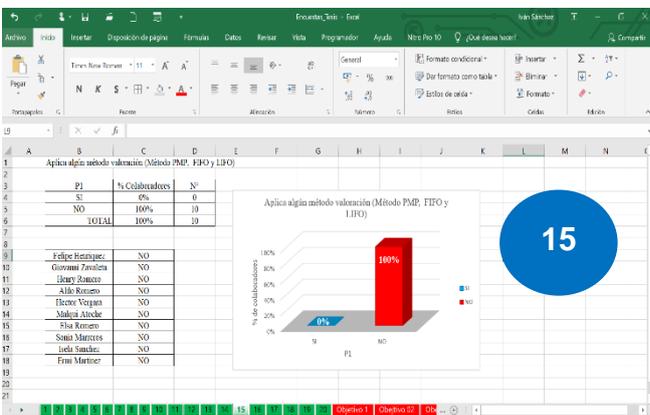
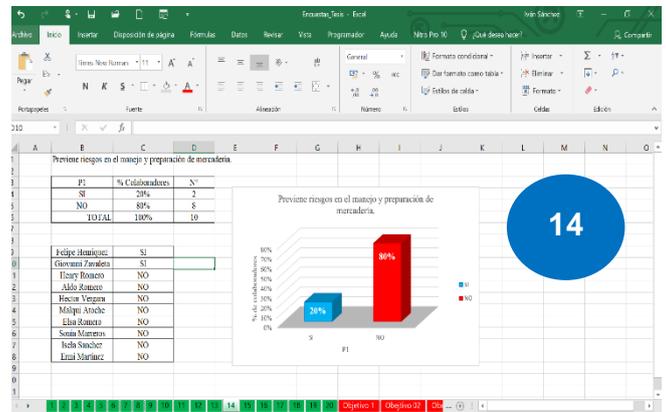
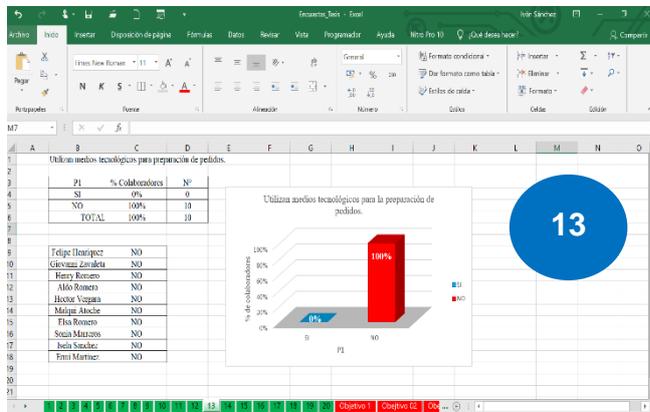
ANEXO 14. TABULACIÓN DE LA LISTA DE COTEJOS, ENTREVISTA Y OBJETIVOS



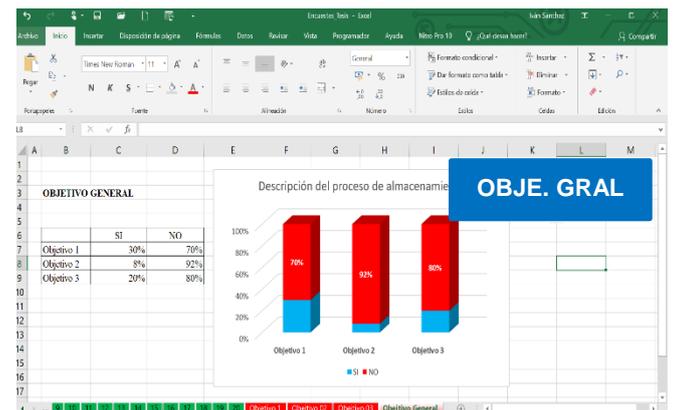
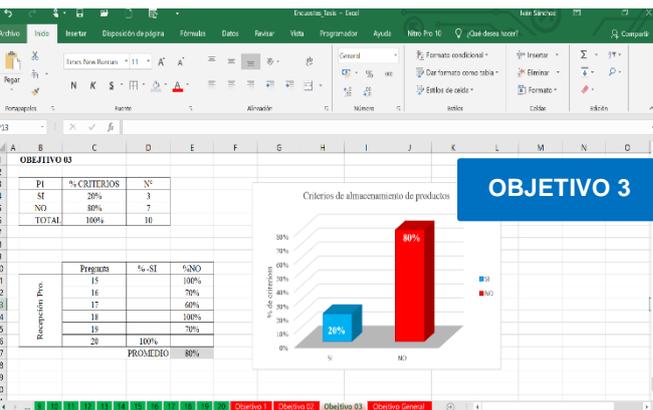
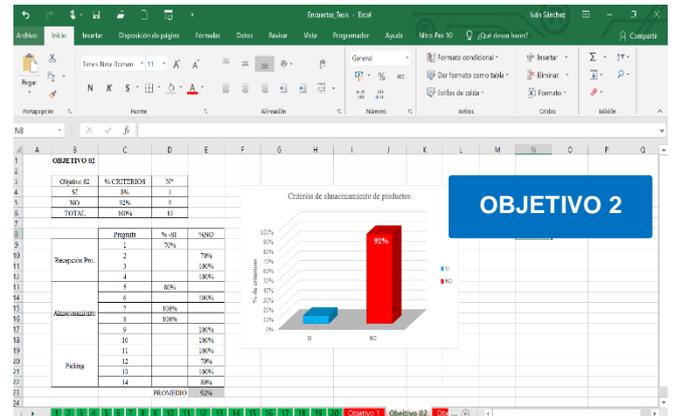
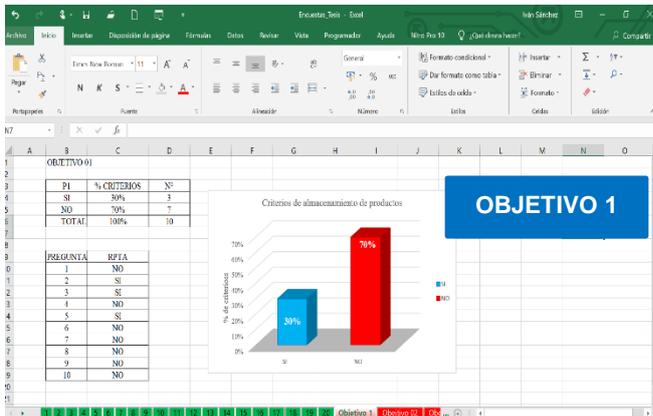
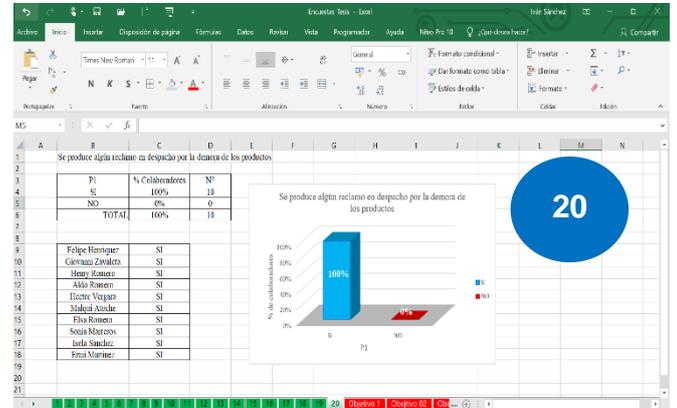
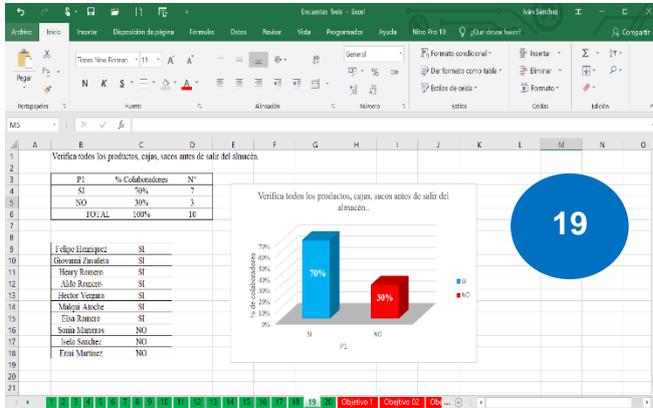
Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.



Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.



Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.



Fuente: El Autor.
Elaborado por: El Autor.

ANEXO N° 15. CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA.



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE ALMACÉN

N°	Objetivo	Dimensiones	Pregunta	Claridad	
				SI	NO
1	Objetivo 01: Definir criterios de almacenamiento de la empresa Demafer S.R.L.	Recepción, Almacenamiento, Preparación, Control y Despacho	1 ¿Tiene conocimiento de todo el proceso de almacenamiento de productos?	X	
2			2 ¿Qué criterios se utilizan al momento de descargar mercadería en el almacén?	X	
3			3 ¿Qué criterios se emplean al momento de verificar de los productos ?	X	
4			4 ¿Qué métodos se manejan en la codificación de productos en el almacén?	X	
5			5 ¿Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes ?	X	
6			6 ¿ Los productos se encuentran localizados con una numeración fija en los estantes?	X	
7			7 ¿ Se tiene algún criterio para llevar a cabo la limpieza en el almacén?	X	
8			8 ¿Se controla las salidas de productos en despacho?	X	
9			9 ¿ Se tiene un lugar adecuado para preparar los pedidos ?	X	
10			10 ¿Dónde se encuentran los mayores problemas del almacén ?	X	

Observaciones: (Precisar si hay correcciones)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ()

Apellidos y Nombres del experto: Luigi Vatslav Cabos Villa

Especialidad del Validador: Ing. Industrial

Fecha: 06 de Noviembre del 2018



Firma del Experto

Fuente: Ing. Luigi Cabos Villa
Elaborado por: El Autor.

ANEXO N° 16. CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE LA LISTA DE COTEJO



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE LA LISTA DE COTEJO

Resultado de la Investigación en campo de la lista de cotejo

Objetivo	Dimensión	Indicadores	Claridad	
			Si	No
Objetivo 02: Identificar las actividades de almacenamiento de la empresa Demafér S.R.L.	Recepción de productos	1. ¿Se revisa los documentos a la llegada de los productos al almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		2. ¿Se verifica los productos que estén en buenas condiciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		3. ¿Se utiliza alguna hoja de recepción de productos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		4. ¿Se aplica algún criterio de codificación y etiquetado de productos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Almacenamiento	5. ¿Se tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		6. ¿Se utiliza algún cronograma de limpieza para el almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		7. ¿Siempre se utiliza como sistema de almacenaje los estantes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		8. ¿Se emplea las carretillas de mano como equipo de almacenaje?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		9. ¿Utiliza algún sistema de localización de productos (n° de estantes o pasillos)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		10. ¿Tiene un lugar especial los productos obsoletos y defectuosos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Picking (Preparación de pedidos)	11. ¿Tiene un lugar adecuado para hacer la preparación de pedidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		12. ¿Mantiene un plazo de entrega estandarizado para la entrega de pedidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		13. ¿Utilizan medios tecnológicos para la preparación de pedidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		14. ¿Previene riesgos en el manejo y preparación de mercadería?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Objetivo 03: Describir las actividades de control del proceso de almacenamiento de la empresa Demafér S.R.L.	Control de Existencias	15. ¿Aplica algún método valoración (Método PMP, FIFO y LIFO)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		16. ¿Se realiza con frecuencia la revisión del stock?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		17. ¿Se registra las devoluciones y mermas de los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		18. ¿Aplica algún criterio de clasificación para los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Despacho	19. ¿Verifica todos los pedidos antes de salir del almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		20. ¿Se produce reclamos en despacho por la demora de pedidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

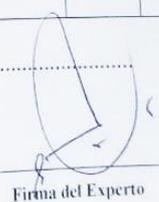
Observaciones: (Precisar si hay correcciones)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ()

Apellidos y Nombres del experto: Luigi Vatslav Cabos Villa

Especialidad del Validador: Ing. Industrial

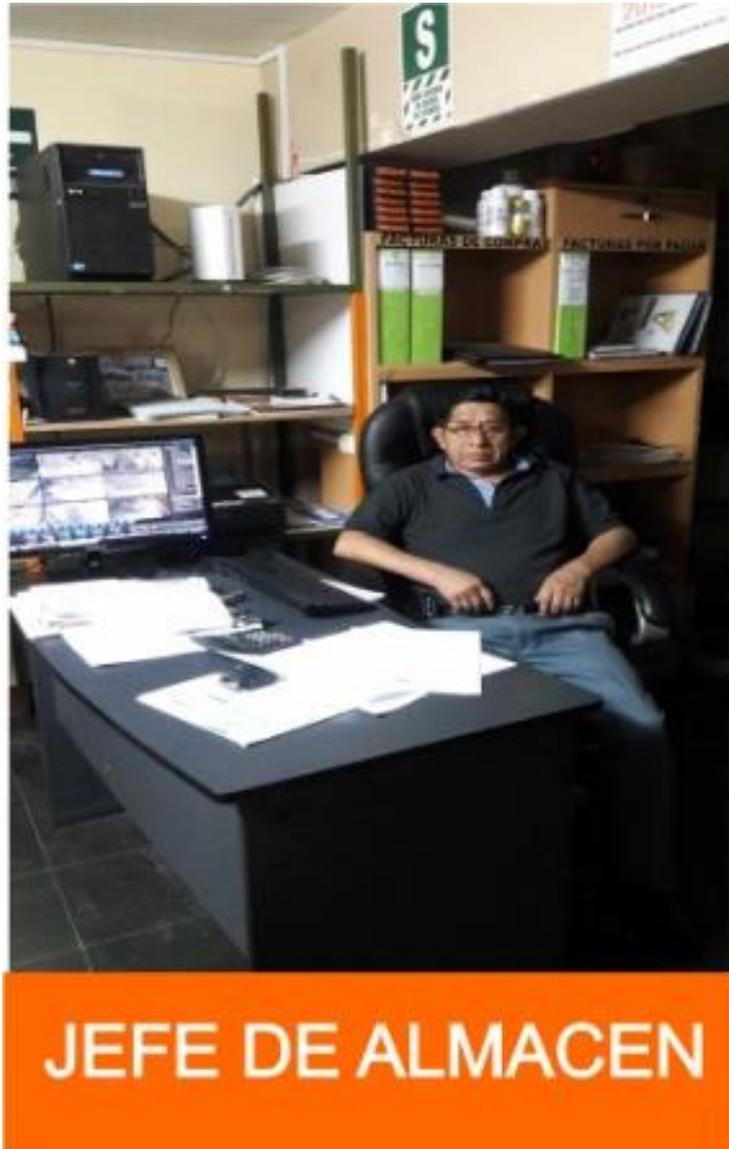
Fecha: 06 de Marzo del 2018



Firma del Experto

Fuente: Ing. Luigi Cabos Villa
Elaborado por: El Autor.

ANEXO N° 17. JEFE DE ALMACÉN



JEFE DE ALMACEN

Fuente: Demafer S.R.L

ANEXO N° 18 FICHA RUC - SUNAT

CRITERIOS DE BÚSQUDA:

Número de RUC
Ingrese el código que se muestra en la imagen:


Tipo y Número de Documento de Identidad
(Documento Nacional de Identidad ▼)
[Refrescar código](#)

Nombre ó Razón Social

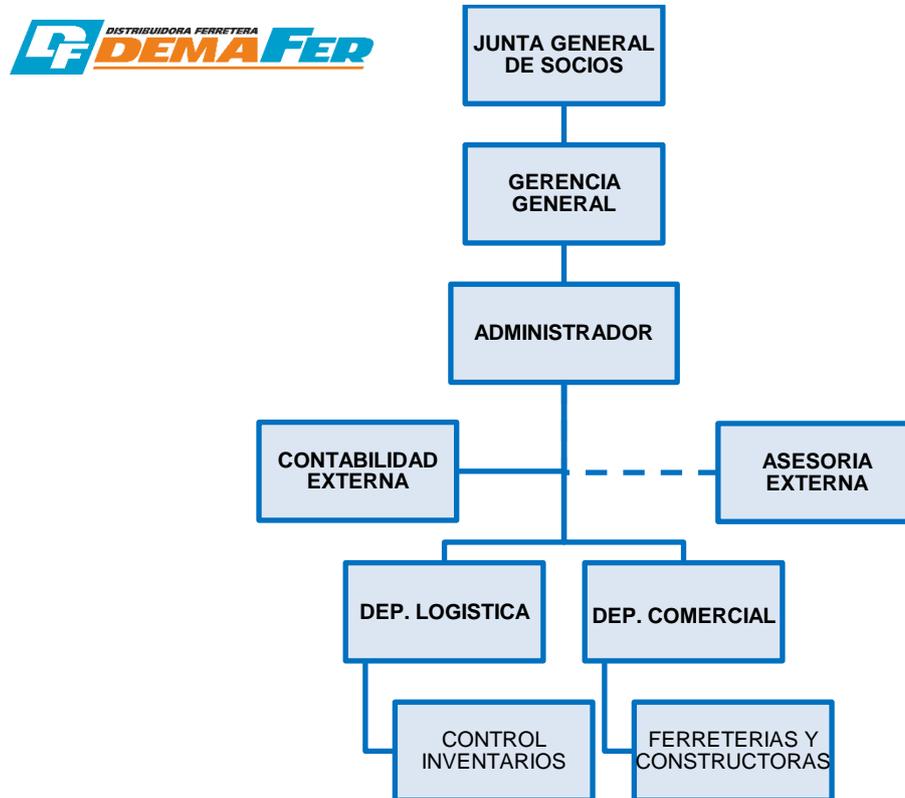


Número de RUC:	20482244743 - DEMAFER S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	23/06/2009	Fecha de Inicio de Actividades:	23/06/2009
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	PJ. ALBARRACÍN NRO. 319 URB. MAYORISTA LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	<input type="text" value="4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS ▼"/>		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	<input type="text" value="FACTURA ▼"/>		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones :	<input type="text" value="NINGUNO ▼"/>		

[Información Histórica](#)
[Deuda Coactiva](#)
[Omissiones Tributarias](#)
[Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio](#)

Fuente: Demafer S.R.L

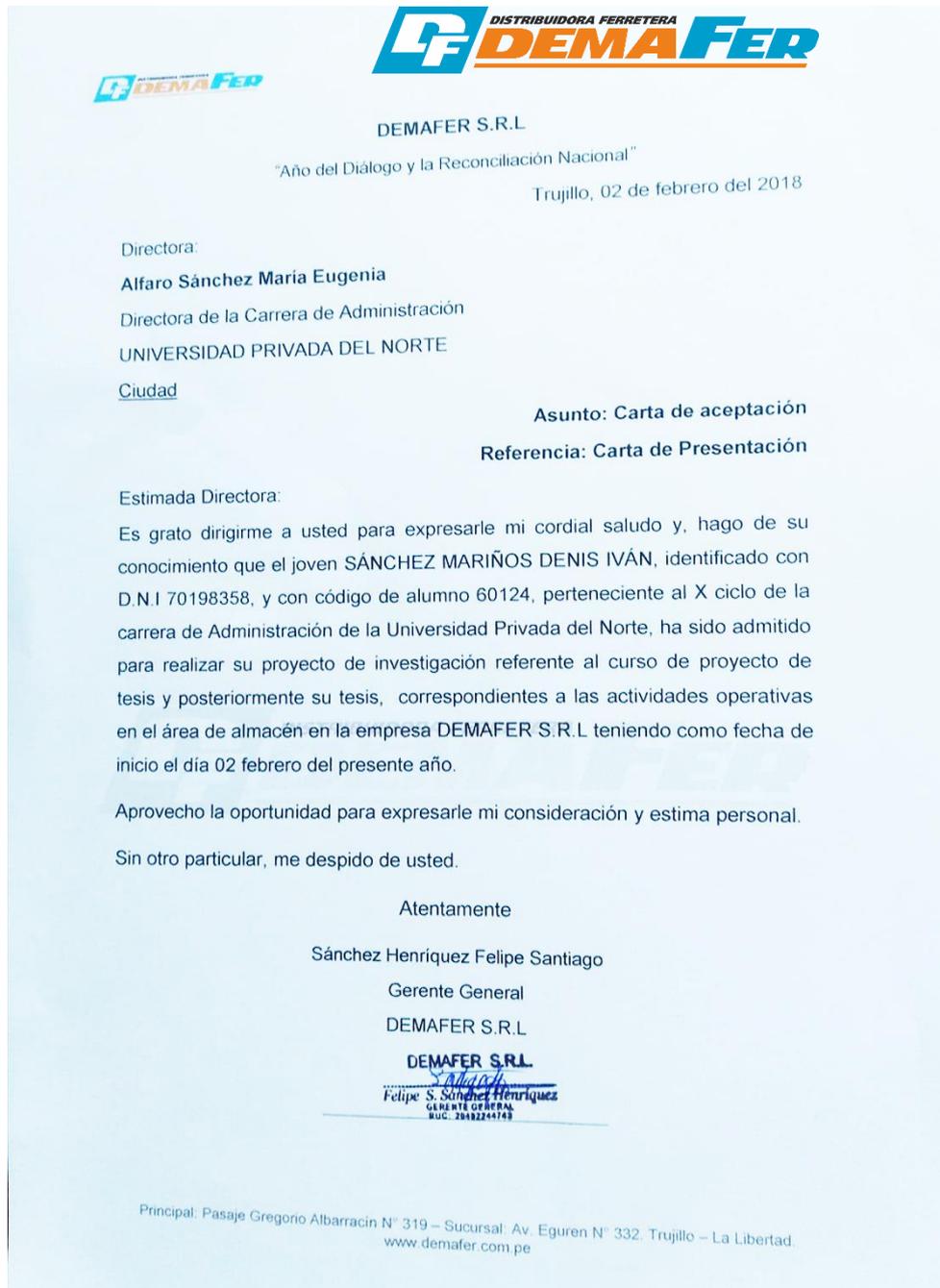
ANEXO N° 19. ORGANIGRAMA DEMAFER S.R.L.



Fuente: El Autor.

Elaborado por: Gerencia General.

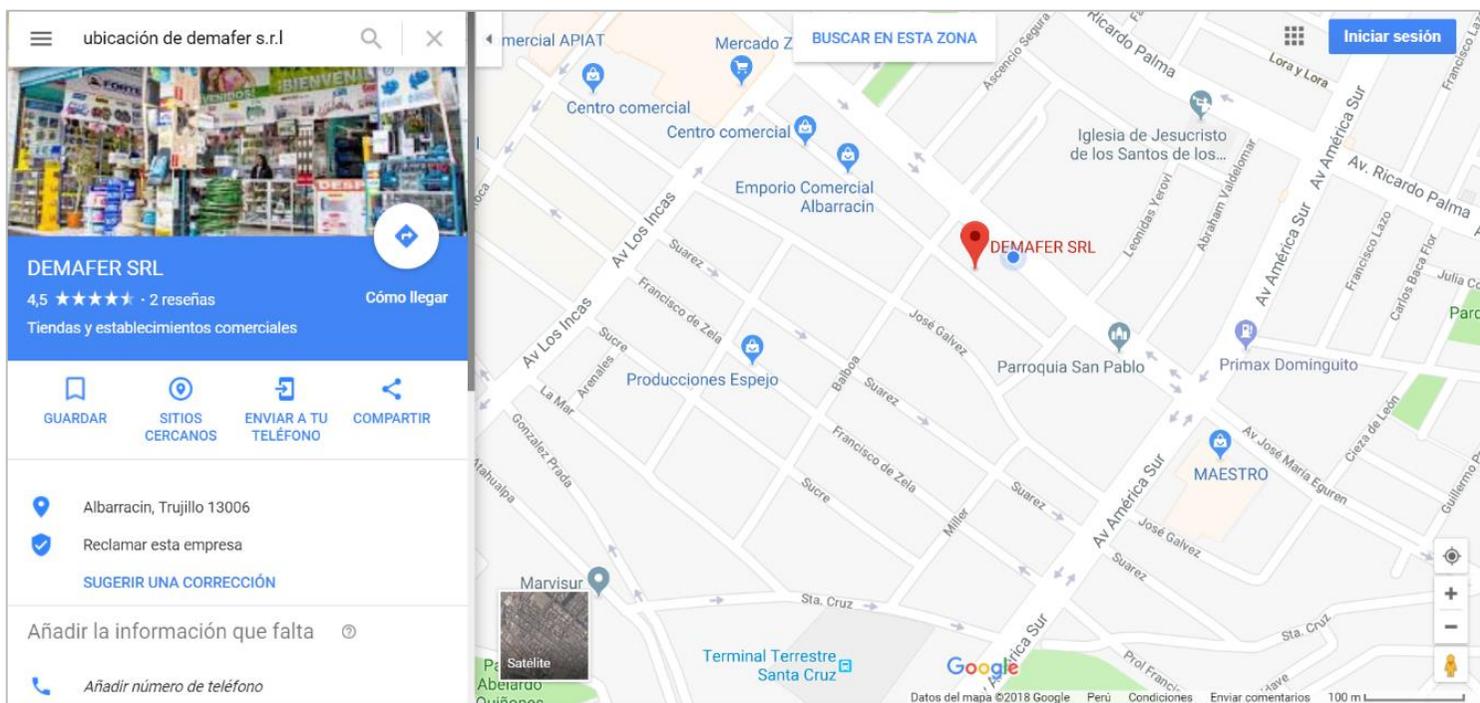
ANEXO N° 20. CARTA DE ACEPTACIÓN DEMAFER S.R.L.



Fuente: El Autor.

Elaborado por: Gerencia General.

ANEXO N° 21. PLANO DE UBICACIÓN DE LA EMPRESA DEMAFER S.R.L.



Fuente: Google Maps.
Elaborado por: El Autor.

ANEXO N° 22. LISTA DE COTEJO AL EQUIPO DE TRABAJO, DEMAFER S.R.L.



ASESORAS DE VENTA

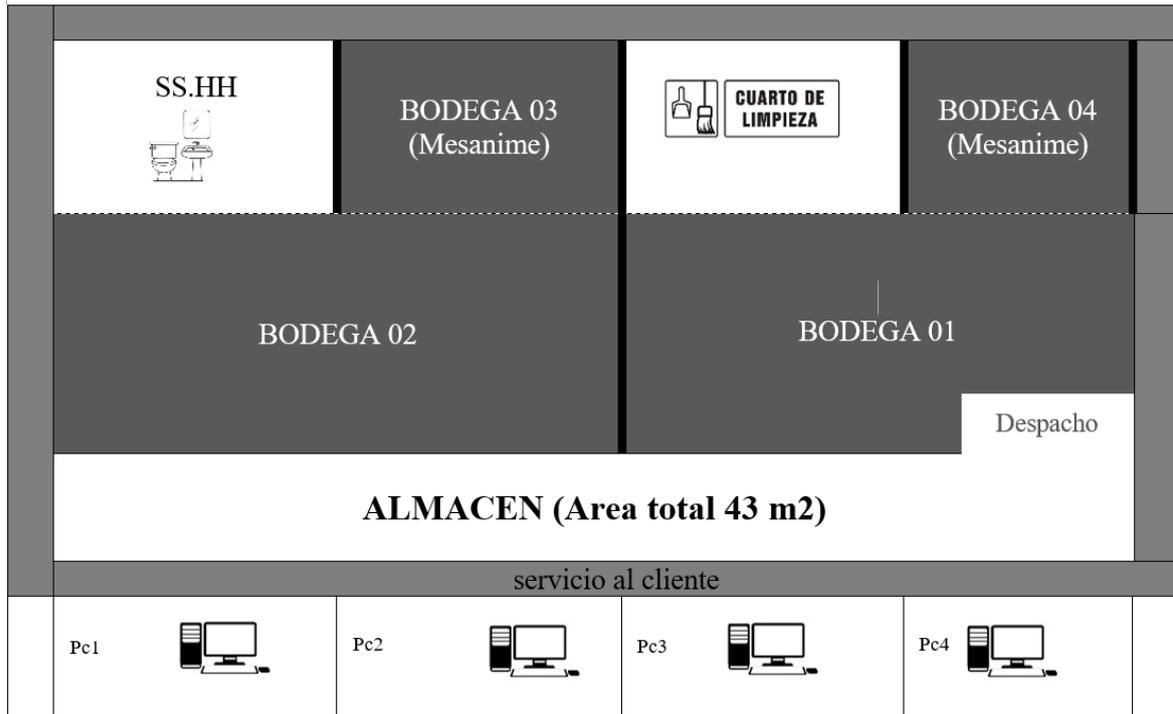


CAJA



Fuente: Demafer SRL.
Elaborado por: El Autor.

ANEXO N° 23. CROQUIS DEL ALMACEN DE DEMA FER S.R.L.



Fuente: Demafer SRL.
 Elaborado por: El Autor.