

Carrera de Administración y Negocios Internacionales.

**“Mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de procesos de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú SAC, Lima, 2016-2017”**



Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

Autor:

**Miguel Angel Daviran Reyes**

Asesor:

**Moisés Raúl Mesa Chávez**

Lima - Perú

2019

## DEDICATORIA

Con gran aprecio dedico este proyecto a  
Dios a quien nos va empujando a seguir  
cumpliendo con nuestras metas; a nuestros  
padres por permitirnos la mejor herencia  
como la educación y por su motivación a  
seguir con nuestros sueños

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía a un camino de muchos sueños y logros durante el camino de la vida; a mi Asesor. Mg. Moisés Raúl Meza Chávez, por sus consejos durante el desarrollo de la investigación y así mismo a la corporación de la Universidad por brindar diversos campos y herramientas para nuestro proyecto

## Tabla de contenidos

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>25</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>28</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>30</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1:Ambito organizacional.....</b>	<b>.....30</b>
<b>TABLA 2:Proceso de gestión.....</b>	<b>.....24</b>
<b>TABLA 3: Modelo REDER.....</b>	<b>.....28</b>

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>TABLA 1:Causa-Efecto.....</b>	<b>.....30</b>
<b>TABLA 2:Gestion de Almacén</b>	<b>.....27</b>
<b>TABLA 3:Promedio de salida</b>	<b>.....27</b>

## RESUMEN

El desarrollo de esta investigación se lleva a cabo en una empresa con actividades de comercio global en los sectores industriales como química, cosméticos y farmacia. Con el pasar del tiempo la organización ha incrementado sus variedades de sus productos, el cual se ha visto afectado en su distribución y la gestión organizacional del almacenamiento. Por ello, para estudiar la situación actual se describe las deficiencias de su distribución y la ausencia de la aplicación de los procesos de la gestión organizacional del flujo de almacenamiento. Es así, que se aplicó la metodología que se ajusta al estudio de enfoque cualitativo donde evalúa el desarrollo natural de los sucesos, con un alcance de modo descriptivo, puesto que describe las características y carencia de la distribución y el incumplimiento de los procesos de la gestión organizacional del almacén a partir de los perfiles, actividades y tendencia de los empleadores. Asimismo, el propósito es llevar a cabo la clasificación de materiales y de usar los procesos de gestión organizacional del almacén; es decir, lograr establecer que la distribución de mercaderías y poner en práctica los procesos de la gestión organizacional del almacén, las cuales influirán para mejorar en el desarrollo del almacenamiento. Consecuentemente, a esta investigación se aplica los instrumentos como entrevistas, observaciones y control documentarios logrando así garantizar la recolección de información y descripción de los actos en los procesos de almacenamiento en la organización.

**Palabras clave:** Mejorar la distribución de mercaderías, aplicación de proceso de gestión organizacional en el almacenamiento

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A finales de la década cincuenta se desarrollaron el desprendimiento de los departamentos de mercados, es decir, las ventas de los productos se realizaban en diversas zonas y los productos rezagados lo guardaban en cualquier lugar posible. De tal manera, las fuentes gerenciales tuvieron que realizar medidas de distribución física y zonas fijas de guardar mercaderías rezagadas para así no generar mayores recursos e impedir gastos innecesarios. Es así como las compañías deciden estructurar el orden a través del origen de la Logística. Este modelo se caracterizó por el control de actividades que empezó a través del almacenamiento y el transporte de mercancías. A finales de los años sesenta los empresarios iniciaron a reducir los excesos costos de actividades para así poder aumentar el flujo de caja, asumiendo un rol de mejorar dichas operaciones a través de modelos de gestión. A partir de la década de los ochenta se consolida la logística como el proceso de planificar y poder controlar de una forma más eficiente el flujo de materias primas, productos terminados, servicios e información desde el punto de origen hacia el punto de consumo. Es así, que en la actualidad los intercambios comerciales desarrollan actividades de producción, almacenamiento, comercial y de compras. Asimismo, estas áreas actualmente han dado importancia a la centralización logística en un solo departamento de la empresa que gestiona dicho flujo. Pues, esta centralización se trata de la actividad de la gestión de los Almacenes, donde se dice que “la importancia de esta área es porque son considerados como un centro de abastecimientos de mercancías y distribución física, el cual se realiza una serie de proceso de entradas y salidas de materiales” (Arrieta,2013, p.90). Al mismo tiempo, se menciona que “la operatividad en los almacenes constituye procesos logísticos que contribuye a la gestión de flujos de productos, información y dinero desde el punto de origen hasta los de consumo” (Correa,2013, p.110). Hoy en día, la gestión de flujo de un almacén es vital, puesto que se realiza las operaciones de manera efectiva a través de la distribución de las mercaderías y su gestión en su estructura organizacional de dicha área.



De la misma manera, se dice que “la importancia de la buena operación de distribución de las mercaderías es a través de la asignación o codificación de materiales bajo los inventarios de almacenamiento, ejerciendo una estructura en el almacén de guardar, gestionan, procesar y ejemplifican los flujos de materiales”. (Torres,2015, p.97). Además, se dice que “dentro de la eficiencia operacional se busca regular los flujos entre el almacenamiento y poder satisfacer los requerimientos de ciertos procesos de despacho” (Montoya,2016, p,148). Asimismo, hoy por hoy se dice que “la efectividad de su estructura organizativa de gestión de un almacén se da a partir de poder restablecer las funciones y cumplir las normas establecidas donde permitirá evitar la paralización o inmovilidad de las existencias o mercaderías” (Arrieta,2013, p.147). Considerando lo expuesto, Mathiesen Perú S.A.C. es una empresa con actividades de comercio global y en el abastecimiento de insumos para los sectores industriales como química, cosméticos, farmacia, entre otros; es así como con el pasar del tiempo ha incrementado sus variedades de sus productos, pues generándose diversas necesidades de gestiones y de adquirir nuevos equipos y tecnología. De tal manera, el funcionamiento de su almacén se ha visto afectado, debido al aumento de su abastecimiento de mercadería. De esta forma, los problemas más relevantes que se evidencian son a través de su desorden de distribución de los materiales que se encuentran en el almacén de la empresa, el cual se puede constatar que hay productos con diferentes rotulaciones y que se encuentran ubicados dentro de una misma estantería. Además, los tiempos de búsqueda y los despachos de los pedidos son elevados, debido a la misma ausencia de la clasificación de productos estándar. Asimismo, este hecho se estima que los almacenistas pueden tardar aproximadamente desde una media hora hasta una hora en solo localizar los productos, e incluso pueden demorar dos horas en poder despachar las mercaderías, debido que la distribución de los materiales con mayor demanda no se encuentra en la estantería que rige el constante comercio. Un caso en particular que sucedió fue a inicios del año del 2016 cuando se paralizó la línea de distribución para el producto de Matcol D220 (liquido) por aproximadamente 5 horas a causa de que las mercancías carecían de ubicación en una

misma estantería en referencia a un mismo reglón de sus rótulos identificados, ocasionándole a la empresa pérdidas de tiempo e incumplimiento de despacho inmediato. Tal como lo menciona Veeken (2013), la estructura de su distribución de sus mercaderías en el almacén será un aspecto clave para evaluar el desempeño operativo y administrativo que se llevan a cabo en ese espacio del almacén. Adicionalmente, “el mejoramiento de las condiciones de almacenamiento de los productos que faciliten su ubicación y selección permite a las empresas a poder manejar mejores niveles de servicio al cliente. Dicha situación redundará en un cliente más satisfecho; y un cliente satisfecho lleva a que la empresa mejore sus niveles de efectividad en su gestión” (Posada &Gregorio,2013, p.84). Por otra parte, en la empresa también se evidenció que no aplica los procesos de la gestión organizacional en el almacén, es decir que no se llegan a cumplir los procesos de las actividades que se ejerce dentro del almacén, por lo que el personal no cumple con las bases políticas y con las actividades de los diversos procesos que registre el almacén. Según el instituto Superior Politécnico José de Cuba (2013), plasma a las políticas de la organización como base de una estructura organizativa para ejercer diversos procesos que evalúa la gestión óptima en el desarrollo de almacenamiento. Asimismo, otro aspecto importante que la empresa evidencia es que los empleados del área de Somac no llevan debidamente la codificación de los productos con mayor peligrosidad, las cuales influyen a la mala organización temática de los rótulos de los productos. De la misma manera, tampoco se tiene un criterio de organización de ubicación de mercaderías con respuesta a su demanda. Pues, este hecho se refleja en referencia a poder minimizar los recorridos realizados por los almacenistas al tener los productos de mayor despacho más cerca de la recepción y a una mayor distancia de lo que hay menos demanda. Dicha situación, se dice que “el diseño de la red de distribución está relacionado con las dimensiones acerca del número y ubicación de las instalaciones, los stocks a poner en cada instalación y los medios de transporte a utilizar, donde dichas instalaciones deben estar alineadas con el nivel de servicio que se quiere dar al cliente final” (Carreño,2011, p.249). Por consiguiente, entre los problemas mencionado

un caso en particular ocurrió en el año 2017 cuando la empresa tuvo un gran abastecimiento del producto Importado de Ditiófosfato de Sodio, el cual el personal esparció sin control alguno la mercadería dentro del almacén y de eludir los procesos de desarrollo políticos de almacenamiento e inventario, originándose tiempo inefectivo de demoras, mezclas de productos e ineficiencia al momento de su despacho. Asimismo, ocasionándole a la empresa una pérdida de aproximadamente 6 tambores de plástico por la carencia de descripción de cargo del personal del área de inventario. Añadiendo a este suceso se dice que “la buena gestión ejerce a partir de los registros de las existencias almacenadas, a través de sus políticas de procesos de recepción y despacho” (Frazelle&Arrieta,2013,94p). Por ello, el desarrollo de esta investigación, a través de los eventos expuesto, evidencia la necesidad de desarrollar una redistribución de mercaderías y el restablecimiento de la gestión organizacional, donde permitirá la mejorar del almacenamiento la empresa Mathiense Perú S.A.C, Lima,2016-2017. Por un lado, esta situación se evidencia que se requiere adoptar un buen proceso de distribución de almacenamiento, donde se permita así dar una respuesta rápida y oportuna en su identificación de producto y que a su vez se vea reflejada en la disminución de tiempos de despacho. Es así, que para registrar una mejora gestión en los materiales que se asigne en el espacio de mercadería a otra en el almacenamiento se lleva a cabo lo siguiente: “aprovechar eficientemente el espacio disponible, reducir al mínimo la manipulación de materiales, conseguir el máximo índice de rotación de la mercadería y facilitar el control de las cantidades almacenadas” (Escudero,2014,90p). Por otro lado, se evidenció que la empresa requiere aplicar todos los procesos de gestión organizacional en base sus políticas, y por su viabilidad de actividad del área. Según (Tinoco&Felix,2013,8p) dice que “el orden y el cumplimiento de las bases será un buen indicador para la variabilidad de los procesos, ya que un proceso estructurado será una organización sostenible a largo plazo”. De tal forma, la medida de resolver los eventos expuestos permitirá obtener óptimos resultados para la mejora del flujo de mercaderías en el almacenamiento de la empresa.

## 1.2. Formulación del problema

¿Determinar la mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de proceso de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú S.A.C., Lima,2016-2017?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Mejorar la distribución de mercaderías y la aplicación de proceso de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú S.A.C, Lima,2016-2017?

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Concretar un buen proceso de distribución de mercaderías en el almacén, que permita dar la disminución de tiempos y registro de una clasificación optima.
- Establecer las actividades fijas de recepción de mercaderías, almacenamiento y despacho en el almacén.
- Estructurar criterios de sistema de gestión organizacional en el almacenamiento, tomando en cuenta la normas y procesos políticos del almacén.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

A través del objetivo planteado para la investigación de mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de proceso de la Gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiesen Perú S.A.C, Lima,2016-2017. Se ajusta al estudio de enfoque cualitativo, donde según Corbetta (2003) “define que este enfoque evalúa el desarrollo natural de los sucesos; es decir, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad”. Además, este enfoque permitirá comprender e interpretar sus eventos manifestadas, a través de sus percepciones y observaciones. Del mismo modo, podemos definir la investigación con un alcance de modo descriptivo, ya que se plasma en describir las características y rasgos importante que refleje la carencia de la distribución y la ausencia organizativa del almacén a partir de los perfiles, actividades y tendencia de los empleadores. A la vez según Sampieri (2002) se define que “este alcance busca especificar las propiedades, características de personas o cualquier fenómeno que se somete a un análisis”. Por otra parte, esta investigación se enfoca a través de su diseño Fenomenológico, puesto que es posible interpretar los procesos, estructuras de un mundo conocido y de experiencias subjetiva.

## **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

En este estudio la población está compuesto por las áreas involucradas dentro del almacén, las cuales pertenecen al problema de la investigación. Por ello, se ha considerado a los trabajadores del área operativo del almacenaje, Administración(servicios) y de Seguridad (SSOMAC). Al respecto, según Carrasco (2006, pg. 234). expone que: “la población abarca la totalidad de elementos que forman parte del espacio de análisis y que son limitados, es decir, son finitos”

### **Muestra:**

Para la realización de esta investigación la muestra se considera de tipo no probabilístico, debido a que no brinda a todos los participantes de la población. Es así que se selecciona a los más representativos del hecho a estudiar, tales como el jefe de recepción/despacho, jefe administrativo de los servicios de almacén y el supervisor de somac de la empresa Mathiesen Perú S.A.C., Lima, 2016-2017. Asimismo, estas muestras seleccionadas se realizaron bajo el criterio de la ejecución directa de actividades, en referencia a la matriz operacional de la investigación dada. Al respecto, según Carrasco (2006, pg. 236) relata que “la muestra se identifica a través de los individuos que intercepta con el problema en ejecución”.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

El método por ejercer es un análisis cualitativo sobre el estudio de mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de los procesos de la gestión organizacional en almacenamiento de la empresa Mathiesen Perú S.A.C, Lima, 2016-2017. Es así, que esta investigación se aplica la técnica de recolección de datos pertinentes sobre las variables, eventos, contextos y sucesos involucrados a dicho estudio. Por ello, las técnicas a utilizar son la entrevista, la observación y el análisis documental.

Al mismo tiempo, como proceso de búsqueda de valides y confiabilidad se aplicará los instrumentos de la investigación para ser aplicado en la muestra del estudio. Según Carrasco (2002), define que “los instrumentos como estímulo es un conjunto de preguntas o cualquier forma organizada que permita obtener o registrar respuestas, opiniones, actitudes manifestadas como materia del estudio de investigación”.

- **Entrevista:**

A través de esta técnica se riges como objetivo la versatilidad de los datos que se obtiene en relación directa entre el encuestador y el encuestado (jefe de almacén). Asimismo, el instrumento a utilizar es la encuesta, donde se ejecutará un cuestionario de preguntas debidamente organizado con una secuencia lógica, donde contenga alternativas de respuestas. Según Carrasco (2002), menciona que “el instrumento mayor usado para una investigación descriptiva es la encuesta, debido que existe una relación directa entre sujetos y lugar de problema”. También, este instrumento reflejará su coherencia, dominio del contenido y veracidad de la gestión en el almacenamiento asumiendo así la veracidad del problema de investigación.

- **Observación:**

En esta técnica se puede decir que es un proceso intencional de captación, recopilación y registro de datos a partir de sus comportamientos, actitudes, cualidades y conocimiento de área. Según, Hernández Sampieri la técnica de la observación consiste “en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento y de conducta que manifiesta”. Asimismo, el tipo de observación que ejerce es de no experimental, debido que solo se limita observar

las variables de investigación en base a su confiabilidad del problema de estudio. Además, el instrumento a utilizar es de ficha de Observación, el cual presenta de un carácter sencillo de estimular de un contacto directo entre el observador y de la realidad que se observa. Es así, que en este contexto se realizará este instrumento a partir de la operatividad del personal del almacén en la empresa Mathiesen Perú S.A.C, Lima, 2016-2017

- **Análisis documentario:**

En esta técnica se puede decir que permitirá el análisis de la recopilación de documentos donde este material contendrá información procesada de hechos reales o acontecimiento realizados. Asumiendo así, una veracidad y confiabilidad que permita recoger datos e información necesaria para resolver los problemas de las variables y ejercer la efectividad del almacenamiento. A la vez esta técnica estará ejecutada a través de su instrumento llamada ficha documentaria, el cual se método del subrayado y resumen analítico ejerce y el subrayado. De esta forma, su instrumento reflejará su gestión a través del método del subrayado y resumen analítico. También estas actividades permitirán solventar información mediante sus documentos e informes del jefe de Almacén, somac y de Recepción/Despacho de la empresa Mathiesen Perú S.A.C, Lima.

## 2.4. Procedimiento

- **Proceso de Selección:**

Se realizó una investigación científica a través de un estudio Primario, el cual se analizaron artículos de base de datos Redalyc.org (Red de revista Científicas de América Latina) y Scielo.org (Scientific Electronic Library Online). De tal manera, se mejorará la distribución de las mercaderías y el uso de procesos de la gestión



organización como referencia al estudio fue el siguiente: “De qué manera se mejorará la distribución de las mercaderías y la aplicación de proceso de la gestión organizacional en el almacén”. De esta forma, para obtener información correcta de artículos implicó analizar directamente los procesos llevados a esta actividad logístico, realizando así filtros en estimaciones principales como el protocolo de recoger información de autores no menor a cinco años, tipos de metodología, país donde tuvo lugar ese estudio, además por proveer información de ejemplos de gestión organizativa del almacén, tácticas de distribución, metodologías y plasmar el Idioma Español. Con respecto a las estimaciones secundarias se excluyeron por contener un periodo más de cinco años de información, instituciones antiguas y por no tener énfasis directos con el óptimo almacenamiento. Asimismo, cabe describir que luego del proceso de analizar la recopilación de datos se concluyó con el tipo de selección utilizada por el estudio de investigación científica como son los artículos que realizó por Hugget, Pineda y Gómez (2016) e Correa, Rodrigo, Cano (2013). Estos autores definieron los diversos modelos de distribución y mejoría de la aplicación del sistema de organización del almacén. También de los autores Limas, Arias y Diaz (2014), en reflejo a los subtemas de mejoramiento de los procesos logístico de almacenamiento y preparación de pedidos.

- **Proceso de Revisión:**

El presente estudio se llevó a cabo a partir de un filtro de revisión, que permitió la selección de datos que contenga la referencia de la mejora de distribución y aplicación de procesos de la gestión organizacional. De esta manera, se fueron agrupando los diversos filtros para poder así recurrir al desarrollo del análisis.

Es así, que los procesos de análisis generen una revisión en que los artículos se codifiquen de manera independiente, a través de una relevancia en las gestiones de flujos de los almacenes, considerándose así una relación directa con el presente estudio. Por ello, otros análisis de datos no fueron destacados por no contener suficiente información con la temática en la actividad de los almacenes. Otro proceso de revisión se dio a través de contemplar los protocolos de selección con los datos sobre el año de publicación y su diseño o procesos metodológicos. Adicionalmente, a estos procesos de Revisión se registró los instrumentos como es el caso de las escalas y de observación de los artículos de investigación científica. Asimismo, después de la selección de artículos se precisó una revisión de uno de los artículos en referencia como son los datos de los artículos de Redalyc, donde se procesó la revisión en los registros del 2013 al 2017, cuya referencia temática involucraba directamente la efectividad de gestión organizativa del almacén, tácticas de distribución y tendencias en los procesos operacional del almacenamiento. Asimismo, este hecho de revisión en este artículo generó analizar con mayor énfasis su objeto de estudio, a través de grados relacionados con el tema del buen desarrollo en los almacenamientos.

Cabe mencionar, que en algunos artículos también se revisaron a similitudes de dicho estudio, siendo así temas de control de stock, enfatizando a la reducción de mermas respectivo de las mercaderías en los almacenes. Además, otro análisis de selección que se reviso es de poder optimizar tiempo en el recorrido para la extracción de pedidos, donde se estima que sea el 55% de eficiencia de todos los centros de distribución.

También se identificaron en el artículo de Redalyc.org en referencia: Fernández Huguet (2016), que para la reestructuración organizativa se dará mediante el cumplimiento de técnicas políticas, ya que en un 35% las actividades básicas por parte del personal no llegan a realizarse, es así como resultado se identifica el adjuntar nuevos roles y ordenar nuevos cargos asumiendo un 100% de cumplimiento de sus actividades.

Asimismo, otra de las revisiones que se encontró para la mejorar de la gestión del almacén es la estandarización y la variabilidad de las actividades en el almacenamiento. Pues, dicho eventos permitirán ofrecer una alta disponibilidad de despacho de los productos manteniendo un control de gestión en el almacén. Posteriormente, con todo el análisis realizado se generaron propuestas directas orientadas aplicar en los procesos de gestión organizacional y a la distribución de mercaderías, adaptando así a la empresa a una mejor estructura de gestión de servicio en su actividad logístico y cumplimientos de las políticas en el almacenamiento. Además, estas revisiones nos presentan sistemas de gestión en los procesos del desarrollo de flujo de materiales. Estas propuestas permitirán a que se evitara paralizaciones o inamovilidad de capitales sobre las existencias en el almacén. De esta manera, con todo lo expuesto sobre esta investigación como fuentes de proceso de selección y revisión, se plasmará nuevos contenidos y posibles reformas de mejora de distribución y de aplicar los procesos de gestión organizacional en el almacén.

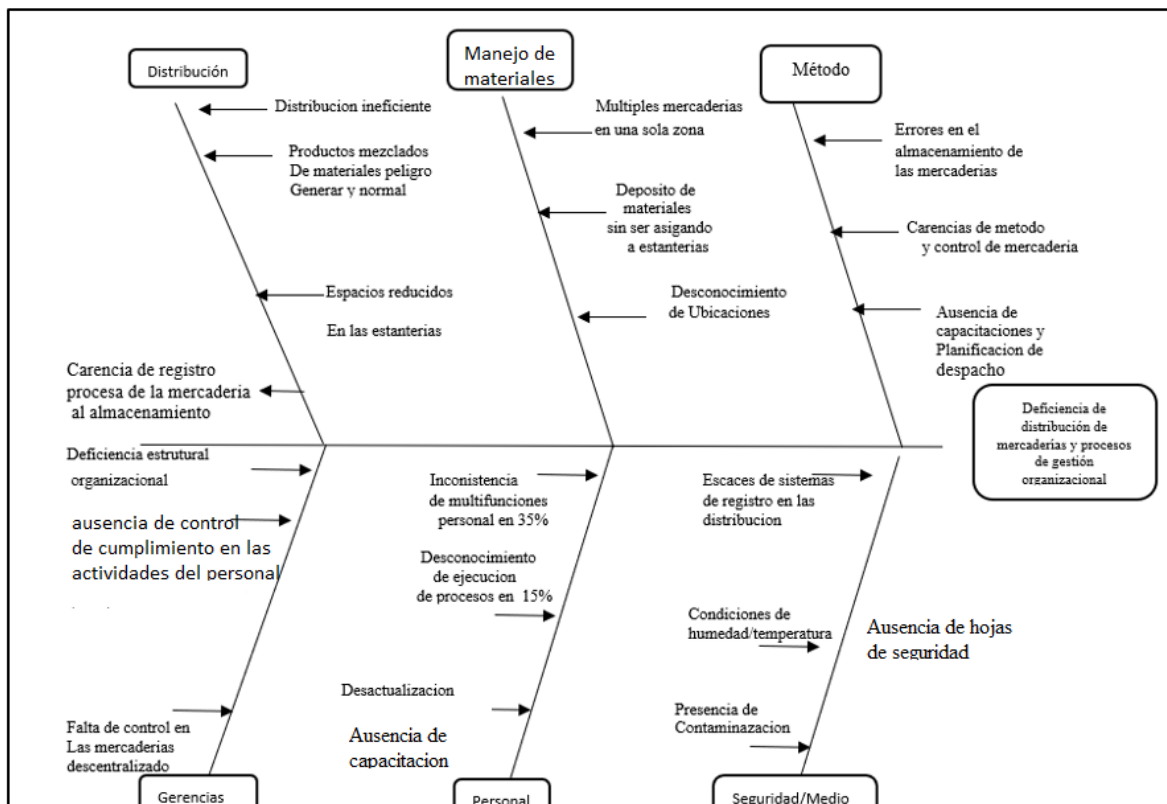
### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

En el presente capítulo se manifestarán los resultados en referencia a su aplicación del marco metodológico, el cual en esta primera etapa se integró toda la información recolectada a través de los instrumentos aplicados como la descripción y análisis de la encuesta dirigida al jefe de almacén y jefe operativo. La segunda parte se aplicó la técnica de observación en referencia a su instrumento de ficha de observación, el cual refleja la veracidad de la operatividad del ciclo de almacenamiento. Por último, se aplicará la técnica documentaria, el cual se ejecuta el análisis a través de la ficha documental. Es así, que esta información se reflejará un resumen sistemático bajo un solo contexto de resultado. De tal forma, es así como todas las informaciones se verán reflejadas a través de un resumen sistemático. Además, se redactará el logro de los objetivos de la investigación Mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de procesos de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú SAC, Lima, 2016-2017.

#### **3.1 Análisis crítico de la situación actual**

- A través de las descripciones de los tres instrumentos de investigación se logra conocer las características generales del almacén y sus procesos, el cual en primera instancia se evidenció una serie de inconvenientes en su gestión que afectan todos los procesos internos de recepción y distribución de materiales que además impiden el logro de los objetivos de todo de almacén. Es el caso que cuando el proceso inicia cuando el almacenista recepcionará los materiales en las instalaciones por parte de un cliente donde registra la factura de venta, guías de revisión las cuales contiene el ítem con su descripción, cantidad, valor unitario y valor total. Sin embargo, el operador no realiza un conteo físico de cada elemento, ni compara que cada uno de los materiales entregados corresponda a los relacionados en la factura. Una vez

terminada supuestamente esta fase de validación por parte del Almacenista autoriza el almacenamiento de dicha mercadería en su respectiva estantería. Sin embargo, se observó que el almacenista selecciona cada una de las cajas, pero no ejecuta según clase de acuerdo con el tamaño, fragilidad del material y material peligroso asumiendo un desorden en las estanterías establecidas. En vista de esta situación desfavorable en la distribución de mercaderías y la aplicación de sus procesos de gestión organizacional en el almacenamiento se elaboró un análisis a través de un Diagrama Causa-Efecto o de “Ishikawa”, el cual está compuesto por 6 raíces de los problemas: Distribución, Manejo de materiales, Gerencia, Personal, Método y Seguridad/Medio Ambiente. Este tipo de diagrama permite analizar los problemas propios de diversas áreas del conocimiento, identificando los factores o agentes generales que dan origen a esta situación.



**Figura 1.** Diagrama Causa – Efecto de la deficiencia de distribución de mercaderías y proceso de gestión organizacional.

continuando con el análisis de la situación actual, también se da en otro orden, donde el rendimiento de la actividad se debe a que los almacenistas realizan funciones dentro o fuera del almacén, el cual no corresponde con la de sus cargos dados. Determinando así que el 35% de las funciones establecidas no se están llevando a cabo, siendo así una de las principales razones la ejecución de actividades que no le corresponde. Además, se logró conocer que no se aplican los procesos de Gestión organizacional en el almacén. Pudo detectarse que los operarios no cumplen paso a paso las diversas actividades que se ejecutan en las áreas de recepción, almacenamiento/preparación y despacho. Es el caso, que los operarios mencionan que no ejercen los procesos por motivo que son muy engorrosos en la práctica. Asimismo, existen un porcentaje de falencias en los tipos de estructura de la organización, el cual se identificó mediante la observación, la falta de control en su almacenamiento y ausencia de funciones; es decir el personal no cumple con el horario de atención y con el cumplimiento de las políticas ejecutadas de dicha área. Esta ausencia es el fin de organizar y agilizar el proceso al momento de la entrega y evitar retrasos en la distribución. La entrega de bienes se realiza al momento de despacho de más mercancías a los técnicos y al personal. En el siguiente gráfico se muestra la manera como se debe llevar el perfil de proceso de la Gestión organizacional en el almacén.

**Tabla 1**

*Ámbito de estructura organizativo*

Paso	Detalle
1	Determinar el número de volumen de recepción al almacén en posición de almacenamiento
2	Determinar la validación de cada ingreso de mercaderías al almacén
3	Evaluar las frecuencias de acceso a cada posición de almacenamiento
4	Registrar y evaluarlos tiempos de asignación de Gestión en el almacenamiento

Esta estructura organizativa según materiales y por su necesidad dada se rige a determinar lo cuatro pasos fundamentales para una gestión de almacenamiento y ausencias de cumplimiento de políticas organizativa, las cuales se muestra las activadas de cada ente par así resaltar en sus efectividades de su gestión del almacén.

### **3.2. Diseño de propuesta de mejora en referencias a los resultados:**

#### **3.2.1. Gestión de Almacenes- nivel llamado cero**

Hoy en día, existen elementos muy importantes que permiten lograr mejorar el desarrollo de las actividades logístico. Es así, donde esta plataforma se puede diseñar casos como optimizar en los recursos, reducción de procesos, nuevos modelos de gestión, rotación de mercaderías, controles de materiales, entre otros. Uno de los más importantes en lograr dicho objetivo es la gestión de los almacenes, donde el proceso de planificar, llevar a cabo y controlar, de una forma eficiente, el flujo de materias primas, inventarios en curso, productos terminados, servicios e información relacionada, desde el punto de origen al punto de consumo (incluyendo los movimientos internos y externos y las operaciones de importación y exportación), con en el fin de sostener una gestión con óptimo recursos y efectividad de almacenamiento (Gutierrez&Torres,2015,97p). De esta forma, la gestión de los almacenes también se destaca por equilibrar las unidades logísticas de entrada con las

unidades logísticas de salida. Es decir, que para un almacén lo ideal es que **las unidades logísticas de entrada y salida coincidan a un nivel llamado cero** en referencia a los niveles de inventario. Ante estos flujos de materiales existen diversas operaciones, es decir registra la utilización del proceso de almacenamiento. Asimismo, estos procesos suelen ser considerado como crítico, dado que encarga a preservar y guardar los materiales ante los posteriores eslabones que genera el final del proceso considerado como el despacho de la mercadería. De tal forma, esos eslabones hoy en día reflejan problemas como los excesos de costos y tiempo, incompatibilidad entre los diferentes tipos de mercancía, falta de control de los materiales, falta de seguridad de inventarios, mercaderías distantes a punto de despacho y el exceso de mermas. Es así, que en la tabla 2 se observa los diferentes procesos de gestión de almacén, por lo cual se concluirán los diversos modelos de gestión que permite el buen adecuado uso de los recursos y buen desarrollo de gestión de los almacenes.

**Tabla 2.**  
*Proceso de la gestión de almacenamiento*

<b>Recepción</b>	<b>Preparación de pedidos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descarga de los materiales y registro de documentos al sistema</li> <li>- Inspección cuantitativa y cualitativa de los productos recibidos.</li> <li>- Colocación en la zona de recepción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de diseños en la preparación de los pedidos</li> <li>- Recuperación de productos desde su ubicación de almacenamiento para la preparación de pedidos.</li> <li>- Extracción de materiales de pedidos</li> </ul>
<b>Almacenamiento</b>	<b>Despacho</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservación y recuperación de materiales</li> <li>- Localización de materiales en las estanterías</li> <li>- Almacenar el área de reservar o recuperación rápida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar los documentos de despacho</li> <li>- Verificar, chequear y cargar los materiales al transporte</li> <li>- Control ciego</li> </ul>

Los procesos de flujo del almacén se dan a través de cuatro procesos básico para la efectividad de la gestión, además el principal proceso se da en almacenamiento, el cual ejerce al volumen de abastecimientos de mercadería y a una buena distribución.



### 3.2.2. Dinámica de distribución de mercaderías según Aplicación de La ley Pareto-ABC

La inadecuada distribución de las mercaderías que se ejerce en el almacén se da a través del problema de la ineficiencia de clasificación y asignaciones en las estanterías de forma que se haga una buena utilización del espacio. Por ello, en vista de este evento desfavorable se realizará la técnica del A, B Y C, el cual está dado por la jerarquización entre valores monetarios y volumen de las mercancías almacenada. Pues, dicha técnica permitirá una línea principal y un orden de registro; es decir, se ejecutará la jerarquización, donde la clase A son los grandes valores económico y menor volumen a los efectos del control, clase B son aquellos artículos de importancia equilibrada entre valor económico y volumen y las clase C son de alto volumen y reducido costo económico. Pues estas clases permitirá mejor control de las mercaderías eliminando incertidumbres al momento de su despacho dado. Asimismo, esta técnica se desarrolla a través de bloques y por estanterías, las cuales serán almacenadas a través cajas, sacos apilables en pallet, reduciéndose así lo espacio de libre tránsito en el almacén. De tal forma, esta técnica se aplicó en la organización, el cual en la tabla N°3 ejerce el promedio de salidas mensuales por familia de productos.

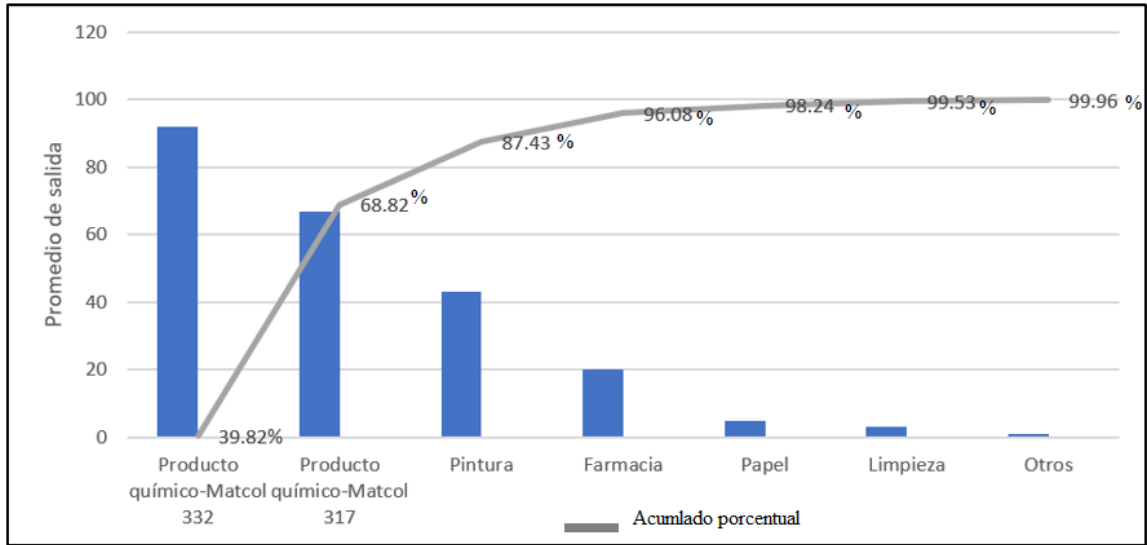
**Tabla 3.**

*Promedio de salida mensuales por familia de mercaderías de la empresa Mathiense*

Familia de mercaderías	Promedio de salidas	Porcentual	Acumulado	Clasificación	Rotación
Producto químico-Matcol 332	92	39.82%	39.82	A	AR
Producto químico-Matcol 317	67	29.00 %	68.82	A	AR
Pintura	43	18.61 %	87.43	A	AR
Farmacia	20	8.65%	96.08	B	MR
Papel	5	2.16%	98.24	B	MR
Limpieza	3	1.29%	99.53	C	BR
Otros	1	0.43%	99.96	C	BR

Según la clasificación ABC por familia de mercaderías se elaboró el estudio donde la alta rotación (AR) se clasifica a través de A y la media rotación (MR) se da con B y la baja rotación (BR) con la clasificación C

A través de la clasificación de ABC, se realizó el Diagrama de Pareto para poder determinar el orden que tiene la participación en el mercado según la rotación dada.



**Figura 2.** Diagrama de Pareto para priorizar la mayor rotación de las familias de mercaderías

### 3.2.3 Implementación de la Metodología 5S-en referencia al orden en el almacén

Las actividades que se realizan en el almacén desde el inicio de la recepción hasta el almacenamiento de las mercaderías se ejecutan el carácter del orden, las cuales este comportamiento se refuerza a través la implementación de las 5s, las cuales se desarrolla en dos etapas: Por un lado, las actividades previas donde está conformado por las actividades de preparación, evaluación y la adquisición de insumos para la implementación. Por otro lado, se ejecuta las actividades de implementación a base de las 5S. En primera instancia, se da (Serie: Clasificar), el cual dicho evento se da a través de una tarjeta roja que ejecuta como un indicador visual, además se da mediante un formato para registrar los elementos innecesarios a ser vendido. La segunda se da (Seiton: Ordenar), el cual rige el comportamiento de mejorar la distribución a través de la clasificación A, B, C. Donde la clase A, es más cercano a la entrada del almacén, seguido por el eslabón de clase B y finalmente los de clase C. Estos modelos permitirán disminuir los recorridos para aquella mercancía que tiene mayor demanda. En tercera instancia, (Seiton: Ordenar) la

primera limpieza que se ejerce en un almacenamiento, las cuales se da por diseños de cronograma de actividades durante la semana. Para la cuarta S (Seiketsu: Estandarizar) ejerce la colocación de los carteles de identificación o alerta del área. La quinta S (shitsuje): Disciplina, el cual propone el formato de diseño para evaluar los procesos de la gestión que se da en el almacén.

**Tabla 4.**

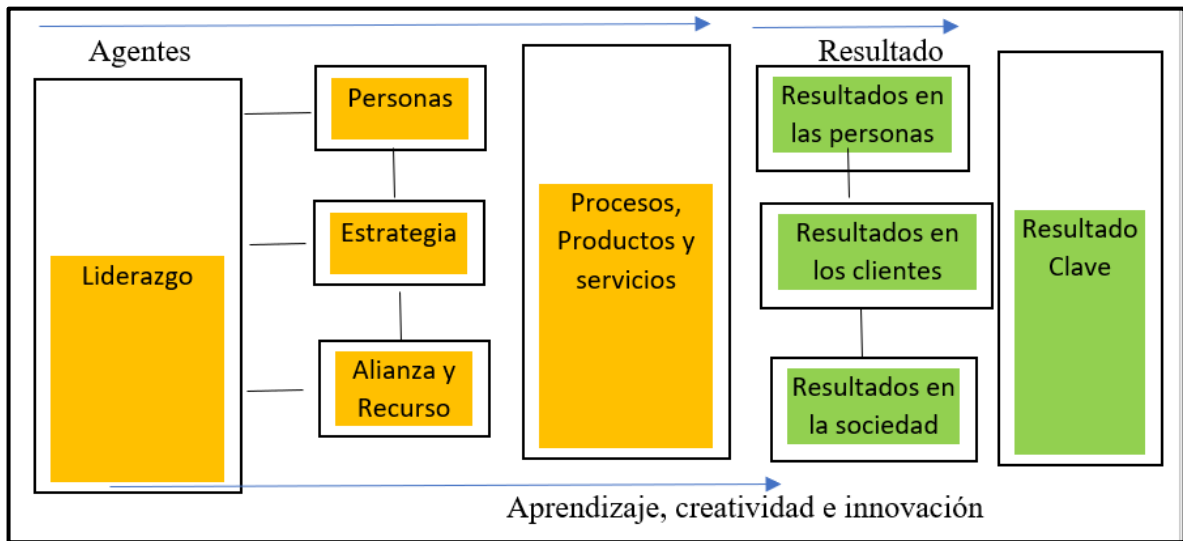
*Desarrollo de la implantación de metodología 5s*

<b>Implementación de las S</b>	<b>Descripción</b>
Clasificar	Indicador Visual
Ordenar	Mejora de la distribución
Limpiar	Cronograma y limpieza mal vamos
Estandarizar	Vista de planta con las ubicaciones de los
Disciplina	Indicadores de gestion-optimizacion de tiempo

Según la implementación de metodología de las 5S te permite ejercer un orden general en el almacén, generando así optimización de tiempo para su despacho

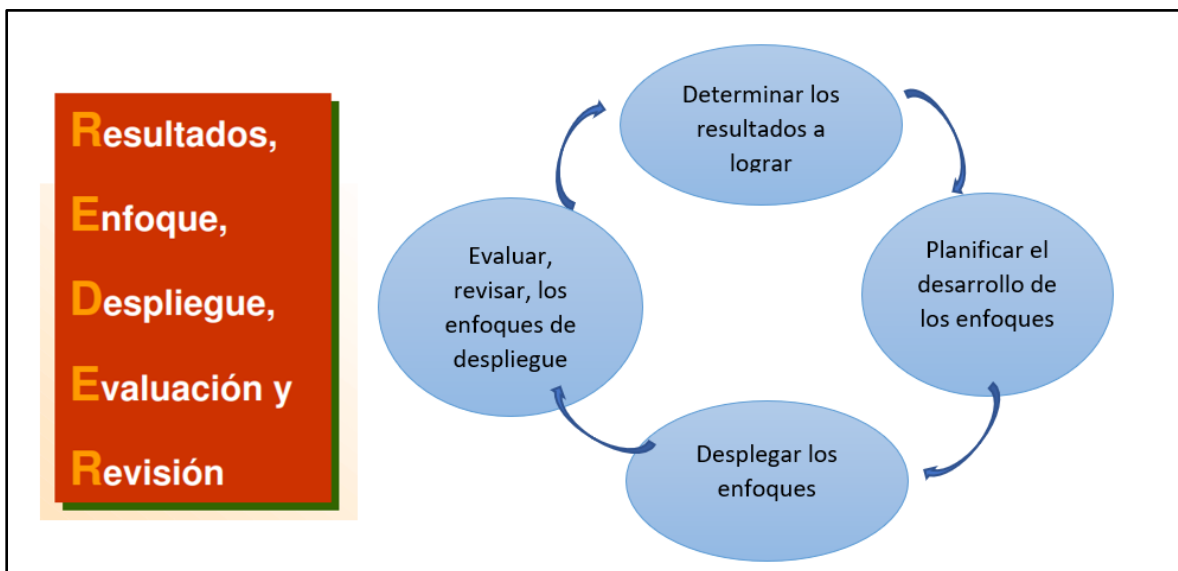
### ***3.2.3. Aplicación del modelo de Excelencia de la EFQM***

Para mejorar la aplicación de procesos de la gestión organizacional en la actividad logística se presenta el modelo de la excelencia que estructura en nueve criterios de modelo europeo se dividen en dos grupos; Agente (liderazgo, estrategia, alianzas, recursos, procesos, productos y servicios), es decir comprenden la totalidad de las áreas de gestión de la organización lo que hace y el cómo lo hace. Mientras los Resultados (resultado en las personas, resultado en los clientes, resultados en la sociedad y resultado clave) son consecuencias de los criterios de los agentes y reflejan los logros obtenidos en cuanto al interés ya sea como cliente, empleados y sociedad.



**Figura 3.** Modelo EFQM de Excelencia

Los niveles de excelencia que se caracteriza el modelo de EFQM son de Compromiso hacia la excelencia: como primer nivel se da a través del procedimiento de una autoevaluación global de la organización atendiendo a los nueve criterios del modelo y mediante la herramienta PERFIL o la matriz de puntuación REDER



**Figura 4.** Modelo REDER, Los elementos Enfoque, Despliegue, Evalúa y Revisa, deben abordarse en cada uno de los subcriterios Facilitadores.

Asimismo, el modelo de EFQM ejerce su ente dinámico, revisa y se actualiza periódicamente los diversos cambios que puede ejercer la gestión durante el periodo de estudio, el cual esta aplicación permitirá un mejor desarrollo a la gestión día a día. Además, la nueva actualización del mismo y de la autoevaluación ejerce según criterio de actividad. Los cambios de modelo que ejerce el modelo de la excelencia dan mención que cada criterio se mantiene en el reparto de 500 puntos como agentes facilitadores y los 500 punto para los criterios de los resultados, líneas abajo se detalla la distribución que se presenta

**Tabla 5**

*Ponderación para cada criterio del modelo EFQM*

		Criterio	Puntuación total modelo EFQM	Ponderación
<b>Agentes facilitadores</b>	1	Liderazgo	100	10%
	2	Política y Estrategia	100	10%
	3	Personas	100	10%
	4	Alianzas y Recursos	100	10%
	5	Procesos	100	10%
<b>Resultados</b>	6	Resultados en los Clientes	150	15%
	7	Resultados en las Personas	100	10%
	8	Resultados en la Sociedad	100	10%
	9	Resultados Clave	150	15%

La ponderación de los modelos de EFQM ejerce a través de los dos criterios agentes y resultados Asumiendo así dentro ello nueve criterios

### **3.2.4 Dinámica de sistema en el proceso de preparación de pedido**

Una de las dinámicas es la aplicación de recorrido del ciclo de almacenamiento, el cual rige el planteamiento de uso de método de extracción de pedidos llamado Picking. Pues, es así como este proceso conlleva a su optimización de registro en el control de stocks y de inventario asumiendo su registro según sus unidades que viene haciendo.

Asimismo, este concepto permite poder identificar, recuperar y organizar los materiales que serán utilizados para los requerimientos de los clientes. Además, “sus objetivos estos generalmente, se enfocan en maximizar el servicio al cliente, el uso de los recursos y la eficiencia de las operaciones minimizando costos y riesgos en la gestión de los productos” (Gomez&Correa,2013,5p). De esta forma, el realizar el picking se dará a través de la actividad que recorre de horas hombre que consume, el cual se estima que sea el 55% de todos los centros de distribución. La propuesta que busca a este caso es de crear la menor cantidad de lotes posibles y minimizar la distancia recorrida en la recolección de productos.



**Figura 2.** Dinámica del Picking, el cual pertenece a una técnica de revisión de mercadería en reflejo a los inventarios de la distribución dada.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

El presente estudio se demuestra que para lograr alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa Mathiense Perú S.A.C., se debe evaluar constantemente el departamento del almacén, ya que al contar con una adecuada distribución de materiales y una gestión de estructura organizativa permitirá reducir los niveles de inventario, estandarizar los procesos de ejecución operacional, restablecer funciones específicas de los empleados, ejercer las políticas, optimizar tiempo de recepción y distribución, hacer una mejor utilización de espacio disponible y estandarizar identificación de cada material, obteniendo además el objetivo general de mejorar la distribución y la aplicación de proceso de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú S.A.C, Lima, 2016-2017. De este modo, se realizó una investigación de los resultados a través de la entrevista al jefe del Almacén, encontrando así que, a pesar del interés y preocupación en alcanzar la implementación y aplicación total de los procesos, lo refleje en la necesidad de desarrollar varios aspectos básicos en el proceso de almacenamiento como son: las funciones, clasificaciones, orden, tiempo, reducción de inventario, identificación de materiales y jerarquización. Es por esto, que se demuestra que el mal manejo de distribución de materiales no agrega valor a la efectividad de la gestión, por lo que se debe considerar que la correcta aplicación del análisis sistemático del manejo de materiales en la empresa es el llamado Metodología de las 5S, el cual permite que las mercaderías estén ordenadas dentro el almacén; además que sea entregados los materiales en el momento indicado, lugar y cantidad adecuada. De tal manera, se considerará útil para ejercer un control de

todas las mercaderías de forma efectiva. Este resultado se evidenció de forma similar en los estudios desarrollados por Martines y Rivero (2012) en la empresa Transriver C.A., en una empresa distribuidora del ramo alimenticio, quienes demostraron que luego de observar y diagnosticar problemas de su raíz de funcionamiento en los almacenes decidieron aplicar dicha mejora en referencia a lograr disminuir los tiempos de búsqueda, despacho, orden y demanda de materiales. Entonces en sincronía con lo expuesto por los autores y la ejecución de desarrollo de resultados se comprueba que la presente investigación se demuestra que la ejecución de la distribución de las mercaderías en reflejo a su efectividad de gestión es suma importancia dado a que es aplicable de forma básica para cualquier empresa aplicada en ejercer productos de abastecimientos en grandes o menores volúmenes. Adicionalmente, se evidenció en la presente investigación como una pieza elemental al personal que ejerce sus actividades en beneficio a la compañía. Esto se evidenció a través de los resultados obtenidos en la presente investigación en base a la ficha de observación, el cual es posible mencionar que el 70% de las actividades básicas de los empleados no registran las funciones establecidas y el 30% solo rigen las políticas de procesos dados. Es por esto, que la ejecución de sus resultados a través del diagrama de actividades presenta grandes observaciones ejercidas. Asimismo, esto se evidenció en los estudios desarrollados por Martínez y Rivero (2013) donde la implementación de un adecuado sistema de gestión de estructura al personal operativa se representa a través de capacitaciones, obligaciones de cumplimientos de funciones y registro de actividades diarias. Es decir, estar al tanto de los problemas presente y los beneficios que aporta su solución. Por último, se puede afirmar que, de acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, es posible lograr una mejor efectividad de organizativa por medio de una estructura adecuada de



políticas y procesos apropiados, que al final se verá reflejado en la calidad de la empresa y también será reflejada en una operación efectiva.

## 4.2 Conclusiones

La presente investigación se centralizó en las actividades de la gestión en los Almacenes, ya que son considerados como un centro de abastecimientos de mercancías y distribución física, el cual se realizan una serie de procesos de entradas y salidas de materiales. Asimismo, hoy en día, la gestión de flujo de un almacén es vital, puesto que se realiza las operaciones de manera efectiva a través de control de todos los procesos de almacenamiento y de poder gestionar dicha área, además con oportunidad de evitar paralización o inmovilidad de capitales. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones en su flujo de almacenes han olvidado la efectividad, asumiendo resultados como mezcla de materiales, ausencia de control de mercaderías, falta de criterio del personal en poder clasificar las mercaderías, ausencia de codificación en los materiales, entre otros. En consecuencia, a todas estas carencias se ven reflejados a respuestas inmediatas como el mal funcionamiento de su distribución de mercaderías en sus almacenajes, además de carecer de una estructura organizativa del almacén. Asumiendo, estos problemas se aplicaron investigación a través de los artículos e indicadores Bibliométrico. A raíz de esta búsqueda se identificó la importancia de almacenar un producto a través de sus características. Es así que este análisis de almacenar se recomienda iniciar por conocer sus características, en particular por la participación de demanda de la mercadería, resultando así una optimización de tiempo para su búsqueda y su despacho dado. De manera similar, se demostró con los resultados del análisis sistemático del manejo de materiales y la efectividad de implementar una redistribución, las cuales estas permitirán utilizar eficientemente el espacio de acuerdo con la clasificación ABC y de reducir los tiempos de

recepción y despachos. Por ejemplo, los recorridos para la búsqueda de artículos de clase “A” se reducirá en un 25.31% con la alternativa 1 en 23.53% con la 2, para los de clase “B” en 27.78% con la 1 y 18.46% con las 2, y en cuanto a los clase “C” se aumentara en un 32.20% con la 1, y en 35.56% con la 2, teniendo en ambas como resultado que se cumpla la condición de disminuir el área ocupada por mercancías en el piso en un 100%, se hará mejor utilización en los estante y también reducirá el tiempo de promedio de preparación De manera similar, la aplicación de recorrido en el ciclo de almacenamiento rige el planteamiento de uso de método de optimización de tiempo. Pues, es así como este proceso conlleva a su optimización de registro en el control de stocks y de inventario asumiendo su registro según sus unidades que viene haciendo extraído. Por otra parte, se demostró que la reestructuración organizativa se da mediante el cumplimiento de técnicas políticas, ya que en un 35% las actividades básicas por parte del personal no llegan a realizarse, es así como resultado se identifica el adjuntar nuevos roles y ordenar nuevos cargos asumiendo un 100% de cumplimiento de sus actividades. Adicionalmente, se identificó la presencia de falta de identidad de las mercaderías, comprobándose que a través del registro de códigos de barra o rótulos identificatorios formarán parte de los registros en los sistemas permitiendo así una rápida y precisa identificación en las mercaderías con el fin de fortalecer su estructura organizativa del almacén. Por otra parte, se identificó presencias de condiciones de estructuras inseguras, existiendo fallas en los procesos de almacenaje por parte del personal de área. Comprobándose que a través del mejoramiento de sus políticas se pueda garantizar el óptimo desarrollo de la gestión, además de evitar costos innecesario y múltiples recorridos en búsqueda de una mercadería.

Además, este concepto permite poder identificar, recuperar y organizar los materiales que serán utilizados para los requerimientos de los clientes. Asimismo, sus objetivos generalmente se enfocan en maximizar el servicio al cliente, el uso de los recursos y la eficiencia de las operaciones minimizando costos y riesgos en la gestión de los productos. Finalmente, la implementación de todas estas reformas, se reflejará la buena distribución de mercaderías y el fortalecimiento de estructura organizativa, enmarcados a recuperar los debidos procesos del almacén y de optimización de tiempo, obteniendo así beneficio de calidad de servicio en su almacenamiento.

## REFERENCIAS

- TORES, M. (2015). *La gestión de información y la gestión del conocimiento* (pg.96,97,98). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211138818002>
- FERNANDEZ, P. & GOMEZ, E. (2014). *Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa* (89,90,91-108p).  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679007>
- CASTRO, M. & ROBELEDO, H. (2015). *Modelo de capacitación sobre logística integral de almacenamiento para autoservicios de Retail*. (2015,32-41p). Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84938609004>
- GOMEZ, M. & CORREA E. & ALEXANDER A. (2010). *Métodos cuantitativos utilizados en el diseño de la gestión de almacenes y centros de distribución* (2010,109-117p). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133117498013>
- GOMEZ, A. (2010). *Diseño de Gestión y centros de distribución*. Colombia: Revista Avances en Sistemas de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133117498013>
- PINEDA, Z. & GOMEZ, A. (2016). *Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial*. (2016,19-128p). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679007>
- DIAZ, E. & ARIAS, C. (2014). *Logistics process improvement of warehousing and picking in a Colombian company textile* (2014,267-275). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49631663034>
- BERGEZ, L. & GALAR, D. (2013). *Modelo para el cálculo del costo de almacenamiento de un producto: Caso de estudio en un entorno logístico*. (2013, 23-32p). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49627363004>
- ORTIZ, T. (2016) *Análisis de un esquema de coordinación para los procesos de descargue en grandes almacenes, basado en modelos por eventos discretos*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333053372004>

- POSADA, A. (2011). *Aspectos para considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas.* (2011, 83-96p). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360733610006>
- ARRIETA, G. (2010). *Gestión de almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).* (2010, 141-172p). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551008>
- MARTINEZ, J. (2013). *Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas de Ingeniería Industrial.* (2013, 108-118p). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433593011>
- BRIZUELA, L. & CASTRO, Y. (2013). *Metodologías para desarrollar Almacén de Datos.* (2013, 1-12p). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193930080003>
- BERTELLO, M. & BESSO, M. (2016). *Simulación aplicada al cálculo de capacidades de almacenamiento y stock:* Instituto Superior Minero Metalúrgico. (2016, 70-86p) <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223545820005>
- GOODMAN, S. & Deacon, A. (2016). *A strategy for monitoring and evaluating massive open online courses.* Evaluation and Program Planning, (2016, 55-63p). <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2016.04.006>
- TORRES, L. (2015) *La gestión de información y del conocimiento.* Archivo de Ciencias. Cuba. (2015, 96-98p). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211138818002>
- HERNANDES, W. LUGO (2011). *Modelo de gestión para el ordenamiento organizativo en los almacenes.* Santa Ana de Coro. Recuperado <http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t37518.pdf>

## ANEXOS

### **Anexo N° 1: Resultados e interpretación de la encuesta realizado al jefe del almacén SR. Ernesto Carbajal López**

#### **Sección (a): Relacionadas a la estructura organizacional del almacén**

Según la pregunta, **¿cómo maneja la empresa su sistema de almacenamiento?**

- **Resultado e interpretación:**

Mediante el diálogo que se presenta en la entrevista con el responsable del almacén, manifiesta que sus sistemas de almacenamientos son moderados, puesto que actualmente la empresa no cuenta con sistemas computacional de automatización de actividades en el ciclo de almacenamiento. Por el contrario, solo desarrollan su almacenamiento a través de la manipulación de máquinas base como estocas y patos, además de identificación humanitaria.

Siguiendo con la entrevista, **¿Existen Manuales Administrativos que permiten el**

**control interno de la organización?**

- **Resultado e interpretación:**

Según información obtenida por el evaluado indica que si hay manuales que ejerce el control interno. Además, considera que el control interno consiste en ampliar todas las medidas utilizadas por la empresa para cerciorar la adhesión a las políticas generales que deben de ser suficientemente específicas para cada área, el cual puedan servir como guía efectiva para diversos procesos e implantación en dichas áreas.

La siguiente pregunta fue, **¿Existen políticas definidas por el departamento de almacén?**

- **Resultado e interpretación:**

De acuerdo a lo manifestado indica que hay políticas estructuradas en el área del almacén, pero a las veces no se cumplen, debido a que el personal operativo algunas veces considera engorroso ejercer algunas políticas de procesos de registros interno, donde resultan a saltar algunos pasos a seguir como política del ciclo de almacenamiento.

Continuando con la siguiente pregunta fue, **¿El almacén cuenta con un sistema**

**de información Automatizada?**

- **Resultado e interpretación:**

Con la que manifestó el responsable del almacén dice que si existe un sistema de información automatizada a través del Kardex donde se registran el control de las entradas y salidas de los productos en el sistema llamado Base de datos de registro de inventarios.

**Sección (b): Relacionadas a la recepción y despacho de mercaderías en el almacén**

Continuando con el análisis se preguntó, **¿Bajo qué parámetros se realiza la recepción de materiales?**

- **Resultado e interpretación:**

Según el encuestado relata que la operación en entrada de producto al almacén requiere documentación autorizada según sistema existente. Sin embargo, se ha observado que hay mercaderías de modo peligroso que no cuentan con sus hojas de seguridad, generado así mezclas con productor de modo general. Esto se debe a la ausencia de control por parte del jefe del área de Ssomac.

Con relación a la pregunta, **¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales en el almacén?**

- **Resultado e interpretación:**

Según el jefe de almacén manifiesta que siempre utilizan diversos instrumentos de control para la entrada y salida de materiales. Además, informa que su Información de comunicación se interrelaciona a través del Kardex, el cual ayudara al personal capturar e intercambiar información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones

Continuando con la entrevista, **¿Cómo se deja el registro de mercaderías para**

**su recepción y su despacho?**

- **Resultado e interpretación:**

Con la información que nos suministró el responsable dice que existe un formato establecido que es el Kardex del método UEPS y en algunas ocasiones el monitoreo del proceso se considera a través de su lista de chequeo llamado Packing list.



También se le pregunto, **¿En el proceso de recepción verifican las existencias con sus guías de remisión o Packing list?**

- **Resultado e interpretación:**

A través de la anterior pregunta mencionada también el entrevistado manifestó que en primera instancia para que pueda ingresar una mercadería al almacén el personal operativo tiene la función principal de solicitar una lista de cotejo como el Packing list y si son mercaderías de materiales peligrosos solicitar como fuente base sus hojas de seguridad MSDS. Sin embargo, en esos productos de rubro peligroso presentan ausencia de identificación de registro a través de su número de UN

Continuando se le pregunto, **¿Se plasman los registros de las entradas de materiales en el suministro de Kardex?**

- **Resultado e interpretación:**

Según el manifiesto del jefe del almacén indicó que con mucha frecuencia se plasma las entradas de las mercancías a través del formato Kardex, pero se verificó que en algunas ocasiones el formato Kardex no está completo su registro; es decir, se observan espacios en blanco.

Por consiguiente, también se le pregunto, **¿Cada que tiempo se verifica el inventario existente con las mercancías en físico?**

- **Resultado e interpretación:**

El responsable de almacén contestó que semanalmente se verifica las mercaderías en físicos a través de su inventario, puesto que durante la semana se rigen a movimientos constante de entradas y salidas de mercaderías, siendo así consolidarse su verificación para el fin de semana. Pero esta verificación de inventario se debería dar en forma diaria mediante la verificación y el recuento físico de los activos y disponibilidades en el almacén. Además, es importante llevar actualizado un inventario para asegurar la confiabilidad de la información y los registros que respaldan la entrega de dichos documentos que son las entrada y salida.

#### **Sección (c): Procesos o modelos del ciclo almacenamiento y distribución**

Continuando se le pregunta, **¿Existen modelos de almacenamiento de las mercaderías en el almacén?; si es sí, ¿cuáles son?**

- **Resultado e interpretación:**

A través de lo manifestado por el responsable del almacén dice que en este caso no existen modelos para los diversos procesos, pero sí pasos a seguir en referencias a sus políticas dentro de la operatividad del almacén. Sin embargo, cabe mencionar que los modelos son estrategias que beneficia la integración clave de la cadena de almacenamiento al giro del almacén.

También se le pregunto, **¿El tiempo normal de operatividad del proceso de recepción es?**

- **Resultado e interpretación:**

El jefe indica que normalmente el tiempo de una recepción de mercadería es de media a una hora, las cuales dependerá del volumen de las mercaderías al ingresar. Asimismo, menciona que la empresa cuenta con tres empleados en el área de almacén, un recepcionista/ despacho quien cumple un papel multifuncional de receptar pedidos, adjuntar información de almacén al mismo tiempo despacha las mercaderías. Por otro lado, un personal de actividades de estibación y almacenado. Por último, un personal de apoyo para diversas ayudas en las descargar, cargas y conteos de las mercaderías.

La siguiente pregunta fue, **¿Cómo identifican las mercaderías de materiales**

**peligrosos con los materiales no peligrosos?**

- **Resultado e interpretación:**

Según el jefe del almacén manifiesta que las mercaderías se identifican a través de un código UN que son de materiales peligroso, pero comenta que no todos los productos están con ese código solo con hojas MSDS. Sin embargo, según el MTC menciona que todo producto peligroso debe estar identificado con el código UN, símbolo de peligrosidad y con sus cuaderno naranja o hojas MSDS.

Con la siguiente pregunta, **¿Existen clasificación de mercaderías según homogeneidad o estado en sus estanterías respectivas?**

- **Resultado e interpretación:**

Mediante su comentario del jefe dice que, si existen clasificaciones de mercadería según su estado, ya que son de vital importancia en la seguridad de cada producto. Además, menciona que estos productos si están estandarizados en sus estanterías establecidas. Añadiendo a su manifestación del entrevistado se resalta que la asignación de productos de diversos rubros es establecer una posición identificatoria y con ninguna contaminación.

Continuando con la entrevista, **¿Cuándo el volumen de abastecimiento genere el máximo, existen otras bodegas de almacenamiento?**

- **Resultado e interpretación:**

Según la mención del entrevistado dice que en caso de que el almacén ya no cuente con espacio para almacenar más productos, ya que no hay bodegas alternas. Sin embargo, manifiesta que a partir de ese caso estructuran mayores espacios para centralizar mayores productos. Sin embargo, se evidencio que el almacén cuenta con un área de total aproximado de 250 metros cuadrado y se evidencio en 3 áreas, habiendo espacio insuficiente para la recepción de material con presencia de mercancía en el piso y obsoleta.

También se le pregunto, **¿Hay un control de límites de materiales matizadas en sus estanterías en el proceso de almacenamiento?**

- **Resultado e interpretación:**

Esta actividad manifiesta el jefe del almacén que el control se relaciona con la presentación de los inventarios, en agilidad a su estabilidad de su estantería establecida. Adema, de ejercer así una facilidad en sus procesos de despacho de la mercadería.

Continuando con el análisis se preguntó, **¿Las mercaderías con mayor rotación se encuentran a límite del despacho?**

- **Resultado e interpretación:**

A través de lo mencionado por el jefe de almacén las mercaderías esta establecidas según su composición de peligrosidad en sus niveles de estantería y no por clasificación de mercaderías con mayor demanda. Sin embargo, manifiesta también que a base de esta centralización también algunas veces es desfavorable, ya que cuando se despacha la mercadería recorre más distancia y genera mayor tiempo para su apilacion en el transporte.

Añadiendo a la pregunta anterior, **¿Como se cuida las mercaderías en los procesos de almacenaje y de despacho?**

- **Resultado e interpretación:**

De los resultados obtenidos por el jefe de almacén indica que el 80% de responsabilidad es base del jefe de somac. Asumiendo, actividades de control de actividades de control para mecanismo de prevenir la ocurrencia de algún riesgo innecesario, además de informes de aplicación diaria por los registros despacho.

También se le preguntó, **¿El tiempo normal de operatividad del proceso de despacho de las mercaderías es?**

- **Resultado e interpretación:**

Según el entrevistado menciona que normalmente un despacho dura una hora o en algunas ocasiones más de una hora, el cual resalta que dependerá de los volúmenes de despacho. Según Becker (2015), menciona que todo proceso de despacho debe durar menos de una hora debido que debería anticipar antes que el transporte llegue y se pueda satisfacer al cliente con un despacho rápido.

Añadiendo a la pregunta anterior, **¿Cuál es el principal problema de proceso de gestión del despacho?**

- **Resultado e interpretación:**

Según el jefe de almacén menciona que uno de los problemas más comunes que observo es que no se cumplen con los procedimientos en el ciclo de almacenamiento y en algunas ocasiones hay ausencias de control. Sin embargo, manifiesta que el cubre esas ausencias de actividades para mejorar su efectividad del área del almacén.

Siguiendo el análisis se preguntó, **¿Se cotejan las mercaderías a través de su Packing list, guías de remisión y orden de compra como requisitos principales para su despacho?**

- **Resultado e interpretación:**

**Según** Información brindada por el jefe de almacén se cotejan las mercaderías que se interrelacionan para ayudar a identificar la entidad del producto, además de capturar e intercambiar información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Continuando con el análisis se preguntó, **¿El almacén cuenta con las herramientas establecidas para un buen almacenamiento?**

- **Resultado e interpretación:**

A través de lo manifestado por el entrevistador se relata que, si hay herramientas para el almacenamiento como el uso de equipos como paletas, estocas, Cargador frontal, entre otras manipulaciones. Asimismo, menciona que este equipo permite la flexibilidad de las mercancías al momento de traslado al transporte y a las mismas estanterías.

También se le pregunto, **¿Cada cuánto tiempo se verifican los procedimientos de recepción, almacenaje y despacho?**

- **Resultado e interpretación:**

Según los manifestados por el jefe de almacén indica que la verificación de procedimientos lo realiza diariamente, ya que las actividades son diariamente y es necesario estar supervisando como se realizan los procedimientos de cada ciclo de almacenamiento. Finalmente se concluyó con la siguiente pregunta, **¿Como se deja el registro final de las mercaderías de recepción, almacenaje y despacho?**

- **Resultado e interpretación:**

Según manifestación del responsable del almacén indica que el registro se da de manera diario en base a Existencia de documentos en los que va detallado el registro como son el Kardex y el ingreso diario. Además, menciona que la actividad de almacenaje es importante y fundamental en la creación de un modelo de logística debido a que la empresa posee mayor dificultad en esta actividad primaria de la cadena de almacenamiento.



## ANEXO N° 2: Encuesta- presentación de estudio de investigación

### Estudio de Investigación

#### Presentación:

Como parte de la tesis en la facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte estoy realizando una investigación acerca de la "Mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de procesos de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú S.A.C." La información brindada en esta entrevista es de carácter original y honesta. Asimismo, solo será utilizada para los propósitos de investigación. Agradezco su colaboración.

Inicio: \_\_\_\_\_

Empresa: Mathiense Perú SAC Sector: Dpto. Almacén  
 Persona encuestada: Ernesto Carbajal Lopez  
 Función: JEFE de Almacén Edad: 33  
 Área de trabajo: ALMACEN

1. ¿Cómo maneja la empresa su sistema de almacenamiento?

( ) Rígidos                      (X) Moderados                      ( ) flexible                      ( ) Muy flexible

2. ¿Existen políticas definidas por cada departamento en la empresa?

(X) Hay pero no se cumple                      ( ) No hay políticas                      ( ) Está en proceso                      ( ) hay y se cumple

3. ¿Existen Manuales Administrativos que permiten establecer el proceso de gestión organizacional en el almacenamiento?

(X) Si                      ( ) No                      ( ) solo en algunas áreas

4. ¿El almacén cuenta con un sistema de información Automatizada?

(X) Si                      ( ) No                      ( ) solo en algunas áreas

5. Bajo que parámetros se realiza la recepción de materiales.

la operación permite basicos arcos de documentario  
admisión como es el caso para productos  
de materiales peligrosos el uso de la Hoja  
de seguridad.

6. ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales en el almacén?

(X) Siempre                      ( ) Nunca                      ( ) Algunas Veces

7. Como se deja el registro de mercaderías para su recepción y su despacho

- No se registra       Formato establecido       Lista de Cheque-o

8. En el proceso de recepción verifican las existencias con sus Guías de Remisión o Packing list

*El primer es importante para el ingreso a los inventarios y otro de Guía de Remisión*

9. ¿Se plasman los registros de las entradas de materiales en el suministro de Kardex?

- Siempre       Con mucha frecuencia       Algunas Veces       Nunca

10. ¿Cada que tiempo se verifica el inventario existente con las mercancías en físico?

- Diariamente       Semanalmente       Mensualmente       Trimestral

11. Existen modelos de almacenamientos de las mercaderías en el almacén; si es sí, cuales son:

*modelo de Kendo (los precios ABC) a través de datos de su almacén*

12. ¿El tiempo normal de operatividad del proceso de recepción es?

- 30 minutos       hora       más de una hora

13. ¿Cómo identifican las mercaderías de materiales peligrosos con los materiales no peligrosos?

- Códigos UN       Línea de barra       Nunca

14. ¿Existe clasificación de mercaderías según homogeneidad o estado en sus estanterías respectivas?

- Si       No       Al veces

15. ¿Cuándo el volumen de abastecimiento genere el máximo, existen otras bodegas de almacenamiento?

Hay bodegas alternas  No hay bodegas  Se reajusta en el mismo almacén

16. ¿Hay un control de límites de materiales matizadas en sus estanterías en el proceso de almacenamiento?

Hay un registro de inventario  Hay un registro de inventario y físico  
 No hay un control establecido  Hay un registro automatizada e inventario

17. ¿Las mercaderías con mayor rotación se encuentran a límite del despacho?

Si  No  Algunas veces

18. Cómo se cuida las mercaderías en los procesos de almacenaje y de despacho

Se menciona que el 80% responsabilidades  
la tienda de ingeniería de seguridad aminoran  
de contra los demás riesgo

19. ¿El tiempo normal de operatividad del proceso de despacho de las mercaderías es?

30 minutos  1 hora  más de una hora

20. ¿Cuál es el principal problema de proceso de gestión del despacho en el almacén?

No hay un procedimiento estable  
 Falta de tiempo del almacenista en controlar la mercadería  
 Hay un procedimiento pero no se cumple  
 Falta de coordinación entre la solicitud y el despacho

21. ¿Se cotejan las mercaderías a través de su Packing list, Guías de Remisión y orden de compra como requisitos principales?

Si  No  Algunas veces

22. ¿El almacén cuenta con procesos de gestión desde su recepción hasta su despacho?

Si  No hay  Poco

23. ¿Cada cuánto tiempo se verifica los procedimientos de gestión de la recepción, almacenaje y despacho?

Diariamente  Mensualmente  Trimestral

24. ¿Como se deja el registro final de las mercaderías cursando los procesos de recepción, almacenaje y despacho?

### **ANEXO N°3: Ficha de observación del proceso de almacenamiento y su distribución de materiales**

#### **Sección (a): Estructura organizacional del almacén.**

##### **Personal:**

Inconsistencia de cargo y actividades que ejerce el personal: Esta situación fue evaluada a través de la observación directa realizadas al personal operativos del área del almacén. Determinándose así, una situación que afecta el rendimiento de las actividades, puesto que los almacenistas realizan funciones dentro y fuera del almacén que no corresponden a sus cargos respectivos. Siendo a la vez una de las razones que no estabilizan una estructura de funciones específicas en la organización. Por otra parte, se evidencio que el personal que elabora en el almacén está conformado por un personal con actividad multifuncional de recepción y despacho, también contaba con dos operadores de equipos, además de dos personales de apoyo y un personal con cargo de jefe del almacén. Por su parte el caso de estudio se observó a que no cumplen con los procesos de su ciclo de almacenamiento, se han acostumbrado a solo cumplir con el pedido y no seguir las políticas de proceso dado. No existe un informe de proceso utilizado, tampoco se realizan resumen periódicas de las mercaderías, otro de los medios que no le han prestado importancia es a la comunicación de despacho a través de correo electrónico interno a pesar de que existen los medios para que se pueda ejecutar.

##### **Manejo de estructura de almacenaje**

Se evidencio que el almacén cuenta con 230 metros cuadrados a la vez se encuentra dividido en tres áreas, ejerciendo así inadecuada del espacio del almacén. Es así,

que algunas de las áreas se dificulta el traslado de los trabajadores y de quipos de manejo de materiales. Además, se pudo detectar que las estanterías del almacén se encuentran asumidas en cuatro niveles, sin embargo, existe falencias cuando recepción las mercaderías, es decir no van directo a las estanterías, sino que va a un costado de las estantes de manera apilada, para que después sea establecida en su estantería dada. En la Grafica N° 1 se muestra la presencia de materiales aun no coladas en sus estanterías internas actual del almacén.



**Figura 3.** Mercaderías Matcol apiladas, sin embargo, se observa que se encuentra en desorden y no en las estanterías respectiva

### **Método procesal**

Según la ficha de observación se detalló que el almacén de suministros no dispone de algún método de sistema o proceso nuevo, las cuales solo presentan sus registros de recepción, almacenaje y de despacho mediante el Kardex. Sin embargo, se evidencio que sus funciones no son aprovechadas tampoco al máximo, ya que el personal operativo no cumple con los registros diarios de los inventarios ejercidos. Asimismo, se manifiesta que Las condiciones de trabajo son medianamente aceptadas pero la falta de materiales de trabajo ocurre con frecuencia y esto se debe a la ausencia de

una persona encargada de recepción y de despachar los productos los materiales que necesiten para realizar el trabajo. Se percibe la falta de compromiso e interés por realizar el trabajo en gran parte del personal. Sin embargo, existen buenas relaciones interpersonales entre jefes y subordinados. Los trabajadores cumplen con su horario de trabajo, son puntuales, tienen conocimiento del contenido laboral.

### **Sección (b): Recepción y distribución de productos**

De acuerdo con la investigación por Observación los productos de recepción se efectúan en diversas circunstancias. Por ejemplo, en el caso de recepción de un producto que se traslada en un contenedor de 40 se observó que vienen con daños severos. En el gráfico N° 2 se muestra la composición del material en la recepción.



**Figura 4.** Recepción de mercadería Dañada, donde al momento de recepción la seguridad no se observa con los pallets



*Figura 5.* Recepción de mercadería Dañada

### **Distribución**

Se evidenció la inadecuada distribución de los productos, el cual no existe algún criterio preestablecido para la ubicación de la mercancía que permita su fácil localización y se encuentre distribuida en las estanterías de forma que se haga una buena utilización de espacio. Además, se observó que algunas de las mercaderías no están con registro de identificación de materiales peligrosos o no peligrosos. Asimismo, se observó que no se tiene una adecuada identificación, orden y ubicación de los materiales en el almacén, y no utilizar como apoyo una leyenda de gráfico. Siendo todo esto impide el logro de los objetivos de todo el almacén.

### **Múltiples recorridos**

Se detectó a través de su descripción de búsqueda de materiales en el almacén, donde se observó que se genera pérdida de tiempo por realizar múltiples viajes por pedido cuando se solicitan varias mercaderías en un mismo pedido con dimensiones que no permiten que al ejercer el almacenista los traslade en diversos viajes además de estar ubicados productos del mismo estado en distintas áreas de clasificación del almacén.

## **Medio ambiente**

A través de la observación de su distribución también permitió analizar mediante su observación la seguridad de los productos en referencia al medio ambiente. Donde algunos de los productos en el almacén cumplen con ciertas normas de higiene, pero en base para su previsión si cumple con condiciones adecuadas de inocuidad, temperatura, humedad y luz.

## **Sección (c): Despacho de mercaderías**

### **Tiempos elevados para preparar y despachar**

Según lo observado en el almacén no se tiene criterio de clasificación y organización de mercaderías, lo cual dificulta su búsqueda por parte de los almacenistas y trae como consecuencia el incremento de los tiempos de preparación y entrega de pedidos. Durante esa observación se evidencio que se generan pérdidas de tiempo por errores en la preparación y las ausencias de codificación de materiales que son peligroso. Según el criterio de esta visualización los datos que permiten deducir también se dan porque existen problemas en el tiempo de espera durante la compra, lo cual afecta considerablemente a la empresa sobre todo si se toma en cuenta la fuerte competencia a la que ya se ha aludido a lo largo de su despacho. Es así, líneas abajo se observa las hojas de seguridad ausente en algunos productos



### ANEXO 4: Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN		
Fecha: <u>02 de octubre de 2018</u>		
Tema o asunto: <u>0</u>		
Ubicación: <u>Empresa Mathiense Perú S.A.C. - Departamento Almacén</u>		
Situación observada y contexto: _____		
Tiempo de observación: <u>30 minutos</u>		
Observador: <u>Miguel Daviran Reyes</u>		
Aspectos	Descripción	Interpretación
Generalidades del proceso de Almacenamiento	<p><u>Personal operativo</u></p> <p>1) Se observó que el personal operativo del almacén suelen realizar funciones dentro y fuera del almacén afectando sus principales responsabilidades en el almacén.</p>	<p>Pues este caso del personal que no está en sus cargos correspondiente determina una de las razones que su estructura está mal diseñada.</p>
	<p>2) Por otro lado, se observó que el personal del área de recepción también ejerce el de despacho. Además se ve que el personal no cumple con los procesos de flujo de almacenamiento.</p>	<p>Pues este hecho se debe a la reducción de personal que genera la empresa, además que no se respeta la idea de división de partes de almacenamiento.</p>
Recepción de materiales	<p>1) Distribución:</p> <p>Se evidencia la distribución de una manera inadecuada, no existe criterio establecido para la ubicación de los productos.</p>	<p>Este hecho, no tiene una adecuada identificación del orden y ubicación de los materiales en el almacén.</p>
	<p>2) Múltiples recorridos:</p> <p>Se detecta a través de su descripción de búsqueda de materiales en el almacén.</p>	<p>Pues este caso se interpreta por no ejercer que el almacenista los trabaja en diversos viajes, además de estar ubicados por productos en distintas áreas.</p>
Despacho de Materiales	<p>1) Tiempo elevado para su despacho</p> <p>Según lo observado el almacén no tiene criterios de consecuencias para ejercer el despacho. Existen problemas en el tiempo de espera durante la compra, lo cual afecta considerablemente a la empresa.</p>	<p>Según se interpretado en este caso se relata que los despachos se acortan o son uno de los problemas más importantes de la empresa, ya que genera el doble de tiempo ejercido por el despacho diario.</p>

**ANEXO N° 5: Ficha de análisis documental**

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL REFERIDA																																																																																																																																																																																				
MEJORA EN LA DISTRIBUCION DE MERCADERIAS Y LA APLICACION DE PROCESO DE LA GESTION ORGANIZACIONAL EN EL ALMACENAMIENTO DE LA EMPRESA MATHIENSE PERU SAC																																																																																																																																																																																				
TIPO DE INFORMACION: CUANTITATIVO <input type="radio"/> CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>																																																																																																																																																																																				
TIPO DE FUENTE: FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/> DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/>																																																																																																																																																																																				
AREA: ALMACEN																																																																																																																																																																																				
DIMENSION: fase de Kardex-xantato Isopropilico																																																																																																																																																																																				
DOCUMENTOS																																																																																																																																																																																				
 <p style="text-align: center;"><b>KARDEX - XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">FECHA</th> <th rowspan="2">DESCRIPCION</th> <th rowspan="2">CODIGO</th> <th rowspan="2">LOTE</th> <th rowspan="2">FECHA FABRIC.</th> <th rowspan="2">FECHA VENCIM.</th> <th rowspan="2">N. UN.</th> <th rowspan="2">CLASE</th> <th rowspan="2">P. BRUTO KG</th> <th rowspan="2">P. NETO KG</th> <th rowspan="2">GRI ADIAMA</th> <th rowspan="2">GRI MATHIENSE</th> <th rowspan="2">GRI VANSPORTIS</th> <th rowspan="2">CONDUCTOR</th> <th colspan="2">PLACA DE UNIDAD</th> <th colspan="3">CANTIDAD EN BIDONES</th> </tr> <tr> <th>TRACTO</th> <th>PLATAFORMA</th> <th>ENTRADAS</th> <th>SALIDAS</th> <th>SALDOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13/03/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>131886</td> <td>S/N</td> <td>01/01/2018</td> <td></td> <td>3342</td> <td>4.2</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td>001-0483779</td> <td></td> <td>001-017750</td> <td>SERVICIO DE CARGA J.M SAC</td> <td>F1T-851</td> <td>C9Q-997</td> <td>20.00</td> <td>-</td> <td>20.00</td> </tr> <tr> <td>13/03/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>131886</td> <td>S/N</td> <td>01/01/2018</td> <td></td> <td>3342</td> <td>4.2</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td>001-0483781</td> <td></td> <td>001-017802</td> <td>SERVICIO DE CARGA J.M SAC</td> <td>B8D-875</td> <td>A2W-998</td> <td>20.00</td> <td>-</td> <td>40.00</td> </tr> <tr> <td>13/03/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>131886</td> <td>S/N</td> <td>01/01/2018</td> <td></td> <td>3342</td> <td>4.2</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td>001-0483780</td> <td></td> <td>001-017782</td> <td>SERVICIO DE CARGA J.M SAC</td> <td>ADV-833</td> <td>ABL-886</td> <td>20.00</td> <td>-</td> <td>60.00</td> </tr> <tr> <td>13/04/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>131886</td> <td>S/N</td> <td>01/01/2018</td> <td></td> <td>3342</td> <td>4.2</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>EDMAR</td> <td>B3P-915</td> <td>AAQ-971</td> <td></td> <td></td> <td>20.00</td> <td>40.00</td> </tr> <tr> <td>17/04/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>131886</td> <td>S/N</td> <td>01/01/2018</td> <td></td> <td>3342</td> <td>4.2</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>EDMAR</td> <td>B3P-915</td> <td>AAQ-971</td> <td></td> <td></td> <td>20.00</td> <td>20.00</td> </tr> <tr> <td>18/04/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>131886</td> <td>S/N</td> <td>01/01/2018</td> <td></td> <td>3342</td> <td>4.2</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>EDMAR</td> <td>B3P-915</td> <td>AAQ-971</td> <td></td> <td></td> <td>20.00</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> <td>E</td> <td>F</td> <td>G</td> <td>H</td> <td>I</td> <td>J</td> <td>K</td> <td>L</td> <td>M</td> <td>N</td> <td>O</td> <td>P</td> <td>Q</td> <td>R</td> <td>S</td> <td>T</td> <td>I</td> </tr> </tbody> </table>																				FECHA	DESCRIPCION	CODIGO	LOTE	FECHA FABRIC.	FECHA VENCIM.	N. UN.	CLASE	P. BRUTO KG	P. NETO KG	GRI ADIAMA	GRI MATHIENSE	GRI VANSPORTIS	CONDUCTOR	PLACA DE UNIDAD		CANTIDAD EN BIDONES			TRACTO	PLATAFORMA	ENTRADAS	SALIDAS	SALDOS	13/03/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900	001-0483779		001-017750	SERVICIO DE CARGA J.M SAC	F1T-851	C9Q-997	20.00	-	20.00	13/03/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900	001-0483781		001-017802	SERVICIO DE CARGA J.M SAC	B8D-875	A2W-998	20.00	-	40.00	13/03/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900	001-0483780		001-017782	SERVICIO DE CARGA J.M SAC	ADV-833	ABL-886	20.00	-	60.00	13/04/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900				EDMAR	B3P-915	AAQ-971			20.00	40.00	17/04/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900				EDMAR	B3P-915	AAQ-971			20.00	20.00	18/04/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900				EDMAR	B3P-915	AAQ-971			20.00	-	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	I
FECHA	DESCRIPCION	CODIGO	LOTE	FECHA FABRIC.	FECHA VENCIM.	N. UN.	CLASE	P. BRUTO KG	P. NETO KG	GRI ADIAMA	GRI MATHIENSE	GRI VANSPORTIS	CONDUCTOR	PLACA DE UNIDAD		CANTIDAD EN BIDONES																																																																																																																																																																				
														TRACTO	PLATAFORMA	ENTRADAS	SALIDAS	SALDOS																																																																																																																																																																		
13/03/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900	001-0483779		001-017750	SERVICIO DE CARGA J.M SAC	F1T-851	C9Q-997	20.00	-	20.00																																																																																																																																																																		
13/03/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900	001-0483781		001-017802	SERVICIO DE CARGA J.M SAC	B8D-875	A2W-998	20.00	-	40.00																																																																																																																																																																		
13/03/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900	001-0483780		001-017782	SERVICIO DE CARGA J.M SAC	ADV-833	ABL-886	20.00	-	60.00																																																																																																																																																																		
13/04/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900				EDMAR	B3P-915	AAQ-971			20.00	40.00																																																																																																																																																																	
17/04/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900				EDMAR	B3P-915	AAQ-971			20.00	20.00																																																																																																																																																																	
18/04/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	131886	S/N	01/01/2018		3342	4.2	904.6	900				EDMAR	B3P-915	AAQ-971			20.00	-																																																																																																																																																																	
B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	I																																																																																																																																																																	
 <p style="text-align: center;"><b>KARDEX - XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">FECHA</th> <th rowspan="2">DESCRIPCION</th> <th rowspan="2">CODIGO</th> <th rowspan="2">LOTE</th> <th rowspan="2">FECHA FABRIC.</th> <th rowspan="2">FECHA VENCIM.</th> <th rowspan="2">N. UN.</th> <th rowspan="2">CLASE</th> <th rowspan="2">P. BRUTO KG</th> <th rowspan="2">P. NETO KG</th> <th rowspan="2">GRI ANTAMINA</th> <th rowspan="2">GRI VANSPORTIS</th> <th rowspan="2">CONDUCTOR</th> <th colspan="2">PLACA DE UNIDAD</th> <th colspan="3">CANTIDAD EN BIDONES</th> </tr> <tr> <th>TRACTO</th> <th>PLATAFORMA</th> <th>ENTRADAS</th> <th>SALIDAS</th> <th>SALDOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16/03/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>SC</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>3377</td> <td>4</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td>006-0027059</td> <td>006-000371</td> <td>LATIGO NEGRO</td> <td>ABY-935</td> <td>045-991</td> <td>5.00</td> <td>-</td> <td>5.00</td> </tr> <tr> <td>18/04/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>SC</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>3377</td> <td>4</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td></td> <td></td> <td>METAL PACIFIC</td> <td>CAV-873</td> <td></td> <td></td> <td>1.00</td> <td>4.00</td> </tr> <tr> <td>17/04/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>SC</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>3377</td> <td>4</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td></td> <td></td> <td>001-000695</td> <td>METAL PACIFIC</td> <td>ASX-743</td> <td></td> <td></td> <td>1.00</td> <td>3.00</td> </tr> <tr> <td>16/05/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>SC</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>3377</td> <td>4</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td></td> <td></td> <td>EG01-4</td> <td>METAL PACIFIC</td> <td>ABS-830</td> <td></td> <td></td> <td>1.00</td> <td>2.00</td> </tr> <tr> <td>09/06/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>SC</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>3377</td> <td>4</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td></td> <td></td> <td>S/N</td> <td>METAL PACIFIC</td> <td>ABS-830</td> <td></td> <td></td> <td>1.00</td> <td>1.00</td> </tr> <tr> <td>25/07/2018</td> <td>XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO</td> <td>SC</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>S/N</td> <td>3377</td> <td>4</td> <td>904.6</td> <td>900</td> <td></td> <td></td> <td>001-000784</td> <td>METAL PACIFIC</td> <td>ABS-830</td> <td></td> <td></td> <td>1.00</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>																				FECHA	DESCRIPCION	CODIGO	LOTE	FECHA FABRIC.	FECHA VENCIM.	N. UN.	CLASE	P. BRUTO KG	P. NETO KG	GRI ANTAMINA	GRI VANSPORTIS	CONDUCTOR	PLACA DE UNIDAD		CANTIDAD EN BIDONES			TRACTO	PLATAFORMA	ENTRADAS	SALIDAS	SALDOS	16/03/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900	006-0027059	006-000371	LATIGO NEGRO	ABY-935	045-991	5.00	-	5.00	18/04/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900			METAL PACIFIC	CAV-873			1.00	4.00	17/04/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900			001-000695	METAL PACIFIC	ASX-743			1.00	3.00	16/05/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900			EG01-4	METAL PACIFIC	ABS-830			1.00	2.00	09/06/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900			S/N	METAL PACIFIC	ABS-830			1.00	1.00	25/07/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900			001-000784	METAL PACIFIC	ABS-830			1.00	-																										
FECHA	DESCRIPCION	CODIGO	LOTE	FECHA FABRIC.	FECHA VENCIM.	N. UN.	CLASE	P. BRUTO KG	P. NETO KG	GRI ANTAMINA	GRI VANSPORTIS	CONDUCTOR	PLACA DE UNIDAD		CANTIDAD EN BIDONES																																																																																																																																																																					
													TRACTO	PLATAFORMA	ENTRADAS	SALIDAS	SALDOS																																																																																																																																																																			
16/03/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900	006-0027059	006-000371	LATIGO NEGRO	ABY-935	045-991	5.00	-	5.00																																																																																																																																																																			
18/04/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900			METAL PACIFIC	CAV-873			1.00	4.00																																																																																																																																																																			
17/04/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900			001-000695	METAL PACIFIC	ASX-743			1.00	3.00																																																																																																																																																																		
16/05/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900			EG01-4	METAL PACIFIC	ABS-830			1.00	2.00																																																																																																																																																																		
09/06/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900			S/N	METAL PACIFIC	ABS-830			1.00	1.00																																																																																																																																																																		
25/07/2018	XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO	SC	S/N	S/N	S/N	3377	4	904.6	900			001-000784	METAL PACIFIC	ABS-830			1.00	-																																																																																																																																																																		
DESCRIPCION:																																																																																																																																																																																				
PUBLICACION: Registro de control Mathiense Perú SAC																																																																																																																																																																																				
DATA DE PUBLICACION: 24-06-2017																																																																																																																																																																																				
MES DE PUBLICACION: JUNIO																																																																																																																																																																																				
AÑO DE PUBLICACION: 2017																																																																																																																																																																																				
PAGINA INICIAL:30																																																																																																																																																																																				
PAGINA FINAL:30																																																																																																																																																																																				
RESUMEN: Resumen de inventario de control de mercadería importada XANTATI ISOPROPILICO DE SODIO																																																																																																																																																																																				
AMBIENTE: Perú (Lima)																																																																																																																																																																																				
DESCRIPCION: Registro de control de un proceso de almacenamiento																																																																																																																																																																																				
Enlace Web: <a href="http://www.grupomathiesen.com.pe/">http://www.grupomathiesen.com.pe/</a>																																																																																																																																																																																				

**ANEXO N° 6: Fotos de sustento de análisis documentarios a través de Guías de Revisión entre otro**

**MATHIESEN**  
YOUR RELIABLE GLOBAL SUPPLIER

**MATHIESEN PERU S.A.C.**  
IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA DE MATERIAS PRIMAS QUIMICAS, PLASTICOS CURTIEMBRE, MINERIA, ALIMENTOS Y OTROS

OFICINA Y ALMACEN:  
Av. Las Torres 180 Urb. El Pino - San Luis - Lima - Perú e-mail: ventas@grupomathiesen.com  
Telef.: (51-1) 326-3322 Fax: (51-1) 326-1080 / 326-3192 www.grupomathiesen.com

**R.U.C. N° 20207190285**  
**GUIA DE REMISION**  
**REMITENTE**  
**003 N° 0181224**

SEÑOR/ES: **MATHIESEN PERU SAC** R.U.C.: **20207190285** Nº GUIA: **003-0181224**  
DIRECCION: **AV LAS TORRES 180** R.U.C.: **20207190285** FECHA EMISION: **12.04.2018**  
CIUDAD: **LIMA SAN LUIS** TELEFONO:  
GRO:  
FECHA INICIO TRASLADO: **12.04.2018**  
PUNTO DE PARTIDA: **AV. CHACRA CERRO N° 97-A - COMAS**  
PUNTO DE LLEGADA: **CARRETERA PANAMERICANA SUR KM. 23.5 - VILLA EL SALVADOR**

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
131886	XANTATO ISOPROP DE SODIO SIPX (87-89%)	UN 3342 / CLASE 4	KG 18,000

**MOTIVO DEL TRASLADO:**

1- Venta	5- Devolución	10- Traslado zona primaria
2- Venta sujeta a confirmación del comprador	6- Traslado entre establecimientos de la misma empresa	11- Importación
3- Compra	7- Traslado de bienes para transformación	12- Exportación
4- consignación	8- Recibo de bienes	13- Venta con entrega a terceros
	9- Traslado por emisor mediante de comprobantes de pago	14- Otros

**RECI BI CONFORME**

NOMBRES: \_\_\_\_\_  
D.N.I. \_\_\_\_\_

*B3 P-915*  
*AAO-971*

Figura 5. se muestra la guía de remisión, de un traslado de Matcol

**MATHIESEN**  
YOUR RELIABLE GLOBAL SUPPLIER

**MATHIESEN PERU S.A.C.**  
IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA DE MATERIAS PRIMAS QUIMICAS, PLASTICOS CURTIEMBRE, MINERIA, ALIMENTOS Y OTROS

OFICINA Y ALMACEN:  
Av. Las Torres 180 Urb. El Pino - San Luis - Lima - Perú e-mail: ventas@grupomathiesen.com  
Telef.: (51-1) 326-3322 Fax: (51-1) 326-1080 / 326-3192 www.grupomathiesen.com

**R.U.C. N° 20207190285**  
**GUIA DE REMISION**  
**REMITENTE**  
**003 N° 0181352**

SEÑOR/ES: **MATHIESEN PERU SAC** R.U.C.: **20207190285** Nº GUIA: **003-0181352**  
DIRECCION: **AV LAS TORRES 180** R.U.C.: **20207190285** FECHA EMISION: **17.04.2018**  
CIUDAD: **LIMA SAN LUIS** TELEFONO:  
GRO:  
FECHA INICIO TRASLADO: **18.04.2018**  
PUNTO DE PARTIDA: **AV. CHACRA CERRO N° 97-A - COMAS**  
PUNTO DE LLEGADA: **CARRETERA PANAMERICANA SUR KM. 23.5 - VILLA EL SALVADOR**

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
131886	XANTATO ISOPROP DE SODIO SIPX (87-89%)	UN 3342 / CLASE 4	KG 18,000

**MOTIVO DEL TRASLADO:**

1- Venta	5- Devolución	10- Traslado zona primaria
2- Venta sujeta a confirmación del comprador	6- Traslado entre establecimientos de la misma empresa	11- Importación
3- Compra	7- Traslado de bienes para transformación	12- Exportación
4- consignación	8- Recibo de bienes	13- Venta con entrega a terceros
	9- Traslado por emisor mediante de comprobantes de pago	14- Otros

**RECI BI CONFORME**

NOMBRES: \_\_\_\_\_  
D.N.I. \_\_\_\_\_

*REGISTRO COMAR S.A.C.*  
*20207190285*

Figura 6. se muestra la grúa de remisión, de un traslado de Matcol



### HOJA DE DATOS DE SEGURIDAD (HDS)

FECHA DE REVISIÓN : 31 de Marzo de 2017  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN : 31 de Marzo de 2018

**MATHIESEN S.A.C.**  
 AV. LO ECHEVERS 500  
 QUILICURA - SANTIAGO  
 FONONO : 27390725, 26405600  
 TELÉFONO DE EMERGENCIA: 56 2 26353800 CITUC

#### 1. IDENTIFICACION DEL PRODUCTO

NOMBRE DEL PRODUCTO: **ISOPROPIL XANTATO DE SODIO**  
 SINÓNIMOS: Colector de sulfuros de cobre

NFPA  
 Salud: 1; Inflamabilidad: 1; Reactividad: 1; Riesgo específico: no se indica  
 Número Naciones Unidas (NU): 3342



#### 2. COMPONENTES QUE APORTA AL RIESGO

COMPONENTES	NO. CAS	%
Xantato Isopropilico de Sodio	140-93-2	85/90

#### 3. IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS

Clasificación NCh 2190: Clase 4 (Sólido Inflamable)  
 Equipos de Protección Personal

Gafas y Máscaras:	Si
Guantes:	Si
Traje Completo:	Si
SCBA:	No




POTENCIALES RIESGO A LA SALUD

Inhalación:	Puede producir irritación leve.
Ingestión:	Puede producir náuseas y otras molestias.
Contacto con la Piel:	Puede producir irritación leve en piel seca. En caso de piel rasguñada o húmeda puede producir quemaduras.
Contacto con los Ojos:	Causa irritación de los ojos.

POTENCIALES EMERGENCIAS: El producto no presenta peligros especiales. Sin embargo durante algunas operaciones, tales como la limpieza de todos de los estanques de almacenamiento de soluciones, pueden generarse por mala operación, mezclas explosivas de disulfuro de carbono.

#### 4. MEDIDAS DE PRIMEROS AUXILIOS

XANTATO ISOPROPILICO DE SODIO (SIPX) Página 1

### ANEXO N° 7: Validación de Instrumentos

#### Estudio de Investigación

**Presentación:**

Como parte de la tesis en la facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte estoy realizando una investigación acerca de la **“Mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de procesos de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú S.A.C.”** La información brindada en esta entrevista es de carácter original y honesta. Asimismo, solo será utilizada para los propósitos de investigación. Agradezco su colaboración.

**Inicio:** \_\_\_\_\_

**Empresa:** \_\_\_\_\_ **Sector:** \_\_\_\_\_

**Persona encuestada:** \_\_\_\_\_

**Función:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Área de trabajo:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo maneja la empresa su sistema de almacenamiento?

Rígidos                       Moderados                       flexible                       Muy flexible

2. ¿Existen políticas definidas por cada departamento en la empresa?

Hay pero no se cumple     No hay políticas     Está en proceso     hay y se cumple

3. ¿Existen Manuales Administrativos que permiten establecer el proceso de gestión organizacional en el almacenamiento?

Si                       No                       solo en algunas áreas

4. ¿El almacén cuenta con un sistema de información Automatizada?

Si                       No                       solo en algunas áreas

5. Bajo que parámetros se realiza la recepción de materiales.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los materiales en el almacén?

Siempre                       Nunca                       Algunas Veces

*[Handwritten signature in blue ink]*  
MSc. Nancy Tamayo

7. Como se deja el registro de mercaderías para su recepción y su despacho

- No se registra       Formato establecido     Lista de Cheque-o

8. En el proceso de recepción verifican las existencias con sus Guías de Remisión o Packing list

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Se plasman los registros de las entradas de materiales en el suministro de Kardex?

- Siempre       Con mucha frecuencia     Algunas Veces     Nunca

10. ¿Cada que tiempo se verifica el inventario existente con las mercancías en físico?

- Diariamente       Semanalmente       Mensualmente     Trimestral

11. Existen modelos de almacenamientos de las mercaderías en el almacén; si es sí, cuales son:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. ¿El tiempo normal de operatividad del proceso de recepción es?

- 30 minutos       1 hora       más de una hora

13. ¿Cómo identifican las mercaderías de materiales peligrosos con los materiales no peligrosos?

- Códigos UN       Línea de barra       Nunca

14. ¿Existe clasificación de mercaderías según homogeneidad o estado en sus estanterías respectivas?

- Si       No       Al veces

*[Handwritten signature]*  
Msc. Tanya Tarnes

15. ¿Cuándo el volumen de abastecimiento genere el máximo, existen otras bodegas de almacenamiento?

Hay bodegas alternas  No hay bodegas  Se reajusta en el mismo almacén

16. ¿Hay un control de límites de materiales matizadas en sus estanterías en el proceso de almacenamiento?

Hay un registro de inventario  Hay un registro de inventario y físico  
 No hay un control establecido  Hay un registro automatizada e inventario

17. ¿Las mercaderías con mayor rotación se encuentran a límite del despacho?

Si  No  Algunas veces

18. Cómo se cuida las mercaderías en los procesos de almacenaje y de despacho

---

---

---

---

---

19. ¿El tiempo normal de operatividad del proceso de despacho de las mercaderías es?

30 minutos  1 hora  más de una hora

20. ¿Cuál es el principal problema de proceso de gestión del despacho en el almacén?

No hay un procedimiento estable  
 Falta de tiempo del almacenista en controlar la mercadería  
 Hay un procedimiento pero no se cumple  
 Falta de coordinación entre la solicitud y el despacho

21. ¿Se cotejan las mercaderías a través de su Packing list, Guías de Remisión y orden de compra como requisitos principales?

Si  No  Algunas veces

22. ¿El almacén cuenta con procesos de gestión desde su recepción hasta su despacho?

Si  No hay  Poco

23. ¿Cada cuánto tiempo se verifica los procedimientos de gestión de la recepción, almacenaje y despacho?

Diariamente  Mensualmente  Trimestral

24. ¿Como se deja el registro final de las mercaderías cursando los procesos de recepción, almacenaje y despacho?

Hay un registro de informe  Hay un registro automatizada  Ambas registros

*[Handwritten signature and date]*  
Mec. Tracy Romo

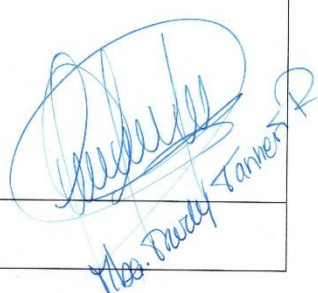
**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Tema o asunto: \_\_\_\_\_  
 Ubicación: \_\_\_\_\_  
 Situación observada y contexto: \_\_\_\_\_  
 Tiempo de observación: \_\_\_\_\_  
 Observador: \_\_\_\_\_

Aspectos	Descripción	Interpretación
Generalidades del proceso de Almacenamiento		
Recepción de materiales		
Despacho de Materiales		 MSc. Fanny Torres



FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL REFERIDA	
"Mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de procesos de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú S.A.C."	
TIPO DE INFORMACION:	CUANTITATIVO <input type="radio"/> CUALITATIVO <input checked="" type="radio"/>
TIPO DE FUENTE:	FOTO <input type="radio"/> ANALISIS ESTADISTICO <input type="radio"/> DOCUMENTOS <input checked="" type="radio"/>
AUTOR:	
AÑO DE PUBLICACION:	EMPRESA:
DIMENSION:	
<b>DOCUMENTOS</b>	
DESCRIPCION:	
Enlace Web:	

  
Mta. Tracy Taveres R

**ANEXO N° 8: Matriz de Consistencia:**

“Mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de procesos de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Peru SAC, Lima,2016-2017”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	METODOLOGICO
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Determinar la mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de proceso de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú S.A.C., Lima,2016-2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Mejorar la distribución de mercaderías y la aplicación de proceso de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú S.A.C, Lima,2016-2017?</p>	.....	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p><b>Variable:</b></p> <p><b>Enfoque:</b> Cualitativo <b>Alcance:</b> Descriptiva <b>Diseño:</b> Fenomenológicos <b>Técnicas:</b></p> <p>Entrevista Observación Análisis Documentario</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Encuesta Ficha de Observación Ficha documentario (Resumen analítico y subrayado)</p>
<p><b>Problema Específico:</b></p> <p>¿De qué manera la distribución de mercaderías y la aplicación de proceso de gestión organizacional incide en almacenamiento de la empresa Mathiense Perú S.A.C., lima,206-2017?</p>	<p><b>Objetivo específico:</b></p> <p>Determinar un buen proceso de distribución de mercaderías en el almacén, que permita dar la disminución de tiempos y registro de una clasificación optima.</p>	.....	
<p><b>Problema específico:</b></p> <p>¿De qué forma la distribución de mercadería y los incumplimientos de procesos ejercida por las políticas del almacén provoca la mala eficiencia de proceso de gestión de almacenamiento en la empresa Mathiense Perú S.A.C., lima,206-2017?</p>	<p><b>Objetivo Específico:</b></p> <p>Establecer las actividades fijas de recepción de mercaderías, almacenamiento y despacho en el almacén</p>	.....	
<p><b>Problema específico:</b></p> <p>¿De qué manera la falta de distribución y los errores de identificación de las mercancías se ejerce en la empresa Mathiense Perú S.A.C. lima,206-2017?</p>	<p><b>Objetivo Específico:</b></p> <p>Estructurar criterios de sistema de gestión organizacional en el almacenamiento, tomando en cuenta la normas y procesos políticos del almacén.</p>	.....	

## ANEXO N° 9: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

“Mejora en la distribución de mercaderías y la aplicación de procesos de la gestión organizacional en el almacenamiento de la empresa Mathiense Perú SAC, Lima,2016-2017”

IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Distribución	“la buena operación de distribución de las mercaderías es a través de la asignación o codificación de materiales bajo los inventarios de almacenamiento, ejerciendo una estructura en el almacén”. (Torres,2015, p.97)	Ejercicio de Distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Formación</li> <li>- Estructura de estanterías</li> <li>- Prestación de servicios</li> </ul>	
		Ámbito de control procesal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información y control</li> <li>- Oferta y demanda de materiales</li> <li>- Causa y efecto procesal</li> <li>- Tiempo de ejecución</li> </ul>	
Gestión Organizacional	“La aplicación de proceso de la gestión organizacional de un almacén se da a partir de poder restablecer las funciones y cumplir las normas establecidas que permitirá evitar la paralización o inmovilidad de las existencias o mercaderías.” (Arrieta,2013, p.147).	Aplicación de política organizativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura organizativa</li> <li>- Criterio de función y jerarquización</li> <li>- Estructura de normas y procesos políticos</li> </ul>	
		Características organizativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expediente de registros</li> <li>- Ejecución de reglas procesal</li> <li>- Sostenibilidad</li> <li>- Orientación procesal</li> </ul>	

**ANEXO N° 10: Base de datos de artículos seleccionados**

BASE DE DATOS DE ARTÍCULOS SELECCIONADOS												
APA	Autor(es)	Título	Resumen	Enfoque	Metodología (planteo, diseño)	Estudios de casos	Revista	País	Año	Lugar donde se desarrolló el estudio	¿CUMPLE variables de sustentabilidad?	¿Cómo se realizó la medición? (documentado)
GOODMAN, S. & DEASON, A. (2016). A strategy for monitoring and evaluating massive open online courses. Evaluation and Program Planning, (2016, 59-63p). <a href="https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2016.04.006">https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2016.04.006</a>	Chapman S.A., Goodman S., Jawitz J., Deason A.	A strategy for monitoring and evaluating massive open online courses	se identificaron modelos de evaluación en referencia a sus procesos de ciclo o proceso de desarrollo.	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Scopus	Reino Unido	2016	Universidad Ciudad del Cabo	Performance Monitoring Component (Coverage, Participation, Achievement, Quality)	Datos de la plataforma, entrevista
TORRES, M. (2015). La gestión de información y la gestión del conocimiento (pp. 96-97,98). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211138818002">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211138818002</a>	documento de Torres Lebrato, levin	La gestión y la Historia de la logística	Ejerce información sobre el inicio de la logística en los almacenes con	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Cuba	2015	Centro Provincial de ciencias - camaguey	la logística y su gestión	Investigación científica-Artículos
FERNANDEZ, P. & GOMEZ, E. & PINEDA E. (2014). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa (89,90,91-106p). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150496790077">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150496790077</a>	Huguet Fernandez, joanna pineda, gomez Abreu	Mejora del sistema de gestión del almacén	Ejerce sistemas de efectividad a través de los suministros como el almacenamiento	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Venezuela	2016	Universidad de Carabobo	mejoras de sistema de gestión en los almacenes	Investigación científica-Artículos
ARRIETA, G. (2010). Gestión de almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). (2010,141-172p). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551006">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551006</a>	Arenas, Guillermo(Gneciales)	Gestión de almacén	se presentan diversos modelos de gestión con uso de la tecnología, haciendo así	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Colombia	2010	Universidad ICESI-CALI	modelos de gestión	Investigación científica-Artículos
MARTINEZ, J. (2013). Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas de Ingeniería Industrial (2013,108-116p). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26043393011">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26043393011</a>	Gómez-Acosta, Martha Inés	Auditoría a la logística para evaluar la gestión	se realizaron las auditorías que reflejaron el avance de actividades del personal	Mixta	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Cuba	2013	Instituto Superior Politécnico José	niveles de gestión	Investigación científica-Artículos

BERGEZ, L. & GALAR, D. (2013). Modelo para el cálculo del costo de almacenamiento de un producto: Caso de estudio en un entorno logístico. (2013, 23-32p). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49627363004">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49627363004</a>	Berges, Luis; Galar, Diego	modelos de almacenamiento de estudio logístico	Emplea el cálculo de los procesos de almacenamiento entorno a su efectividad de gestión	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Colombia	2013	Universidad Nacional de Colombia	modelos de almacenamiento en la logística	Investigación científica-Artículos
DIAZ, E. & ARIAS, C. (2014). Logistics process improvement of warehousing and picking in a Colombian company textile (2014,267-275). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150496790077">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150496790077</a>	Eduardo-Diaz, Carlos; Arias	logística y su sistema whms	process improvement of warehousing and picking in a Colombian	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Colombia	2014	Universidad Nacional de Colombia	logística si sistemas como WHMS	Investigación científica-Artículos
PINEDA, Z. & GOMEZ, A. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. (2016,19-128p). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150496790077">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150496790077</a>	Pineda, Zuleiny; Gómez Abreu	sistema de gestión de la empresa productora	Emplea un modelo de sistema para mejorar la gestión de almacenamiento además de ejemplificar en el tiempo de despacho.	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Venezuela	2016	Universidad de Carabobo	sistemas de gestión de una empresa productora	Investigación científica-Artículos
TORREZ, L. (2015) La gestión de información y del conocimiento. Archivo de Ciencias, Cuba. (2015,96-98p). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211138818002">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211138818002</a>	TORREZ LEBRI	La gestión de información y del conocimiento	Ejerce definiciones de gestión de una lamacenamiento, a través de un archivo de ciencias ejerciendo el	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Cuba	2015	Centro Provincial de ciencias - camaguey	reestructuración de las mercaderías	Investigación científica-Artículos

BRIZUELA, L. & CASTRO, Y. (2013). Metodologías para desarrollar Almacén de Datos. (2013,1-12p). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193930080003">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193930080003</a>	Leonard Brizuela, Eric Ismael; Castro Blanco, Yudi (Revista de Arquitectura e Ingeniería)	metodologías para el desarrollo en el almacén	Plantamiento de niveles de gestión a través de metodologías para el uso efectivo de un	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Cuba	2013	Empresa de Proyectos de Arquitectura	niveles de gestión	Investigación científica-Artículos
POSADA, A. (2011). Aspectos para considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas. (2011,83-96p). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360733610006">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360733610006</a>	Arrieta Posada, Juan Gregorio Journal of Economics,	aspectos para mejorar la gestión de los almacenes	Relata aspecto metodológicos y procesos de gestión para la efectividad del desarrollo del almacenamiento	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Peru	2011	Universidad ESADE	aspectos a la gestión de almacenes	Investigación científica-Artículos
ALEXANDER A. (2010). Métodos cuantitativos utilizados en el diseño de la gestión de almacenes y centros de distribución (2010,109-117p). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133117498013">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133117498013</a>	RODRIGO ANDRÉS; CANO	Gestión de comunicación	Relata diseño de gestión en los almacenamiento y en los centros de distribución	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Colombia	2013	Universidad ICESI	gestión de almacén en la comunicación	Investigación científica-Artículos
CASTRO, M. & ROBELEDO, H. (2015). Modelo de capacitación sobre logística integral de almacenamiento para autoservicios de Retail. (2015,32-41p). Disponible en <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849386090004">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849386090004</a>	Mauricio Robledo; Barrios Mendoza, Héctor (Scientia Et Technica)	modelos de gestión el ciclo de servicio de autoservicio	Registra modelos de capacitación para ejercer una logística integral y desarrollada	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Colombia	2015	Universidad Tecnológica de Pereira	modelos de gestión de almacén en autoservicios	Investigación científica-Artículos
BERTELLO, M. & BESSO, M. (2016). Simulación aplicada al cálculo de capacidades de almacenamiento y stock: Instituto Superior Minero (2016,1-12p). <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211138818002">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211138818002</a>	Bertello, María Eugenia	simulación de calculos en los almacenamiento	Relata un ejemplo de cálculo de capacidad que ejerce cada almacén	Cualitativo	Empírico cualitativo tipo de estudio primario, evaluación de carácter documental artículos.	Empírico	Redalyc	Cuba	2013	Instituto Superior Minero Metalúrgico	simulación de capacidades	Investigación científica-Artículos