UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE INVESTIGACIÒN

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN EN LA EMPRESA OYMBRANDS S.A.C. 2019

PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

Autor (es):
Feijoo Díaz, Luis Felipe
Gonzales Alón, Flavia Ximena

Asesor:
Dr. Vásquez Coronado Manuel Humberto

Línea de Investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú
2020

Análisis de la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución en la empresa OYMBRANDS S.A.C. 2019

Aprobación del jurado

Dr. Vásquez Coronado Manuel Humberto

Asesor

Presidente del jurado del Trabajo de Investigación

Secretario del jurado del Trabajo de investigación

vocal del jurado del Trabajo de investigación

Dedicatoria

A mis padres, Mery y Gonzalo

a mis hermanas, Guisella y Paola

A mi sobrina Mikella

a mi compañero de tesis, Luis;

a mis amigos

Esto es por y para ustedes.

Flavia Ximena Gonzáles Alón

A mis padres, Reyna y Felipe,

a mi hermana, Evi,

a mi sobrina Camila

a mi compañera de tesis, Flavia;

a mis amigos

Luis Felipe Feijoo Díaz

Agradecimiento

Queremos agradecer primero a Dios ya que gracias al hemos llegado a dónde estamos y nos ha brindado salud, a nuestras familias, por sus infinitas muestras de amor, compresión y apoyo incondicional por ser nuestros ejemplos de superación.

Así mismo, a nuestros asesores, quienes, a través de sus conocimientos, orientaciones, paciencia, rigor académico y amistad han sido fundamentales para el desarrollo y culminación de este proyecto de investigación.

Y, finalmente, a todas las personas que de alguna u otra manera nos brindaron su apoyo y amistad en nuestro camino profesional, a todos ustedes, gracias.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN EN LA EMPRESA OYMBRANDS S.A.C. 2019

ANALYSIS OF THE MANAGEMENT OF PROCUREMENT, STORAGE AND DISTRIBUTION IN THE COMPANY OYMBRANDS S.A.C 2019

Luis Felipe, Feijoo Díaz [1]
Flavia Ximena, Gonzales Alón [2]

Resumen

El reciente trabajo plantea de "Análisis de la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución en la empresa OYMBRANDS S.A.C 2019", en el cual el objetivo principal Analizar la gestión aprovisionamiento, almacenamiento y distribución actual de la empresa OYMBrands S.A.C 2019. La evidencia está revelada por trabajadores situados en el área de aprovisionamiento, almacenamiento, distribución y registros desarrollados en correlación con la concepción, manejo, almacenamiento y despacho con respecto a las distintas unidades de la compañía. El modelo de investigación es aplicada y descriptiva, con diseño no experimental, empleando las técnicas encuesta y observación. A lo que se llegó con las siguientes conclusiones: actualmente la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de la empresa es ineficiente, ya que cuentan con diversos problemas que fueron identificados mediante herramientas de diagnóstico que se aplicaron en la presente investigación que nos sirvieron como respaldo de todo lo estudiado y que es presentado en el desarrollo. De los resultados obtenidos mediante la técnica del radar se determinó que el área de aprovisionamiento no cuenta con un espacio correspondiente, siguiendo con al área de almacenamiento que no posee un espacio amplio y con solo tiene una vía de acceso, no cumple con las especificaciones de preservación del producto no logrando entregar un buen servicio al cliente debido al excesivo tiempo en la búsqueda ya que los productos no poseen una correcta identificación y un lugar correspondiente. Se realizó un análisis en cada una de las áreas de la gestión logística para reconocer los problemas que acontecían en el lugar de trabajo. Habiéndose analizado la problemática se concluye que la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución es deficiente.

Palabras Clave: *Análisis, gestión, aprovisionamiento, almacenamiento y distribució.*

[1] Adscrito a la escuela de Ingeniería Industrial Pregrado, universidad Señor de Sipán ,Pimentel, Perú, email:fdiazluisfelipe@crece.uss.edu.pe Código ORCID: https://orcid.org/0000-0003-0097-5468

[2] Adscrita a la escuela de Ingeniería Industrial Pregrado, universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email:galonflaviaxime@crece.uss.edu.pe Código ORCID: https://orcid.org/0000-0003-4109-2880

Abstract

The recent work proposes "Analysis of the management of supply, storage and distribution in the company OYMBRANDS SAC 2019", in which the main objective Analyze the management of provisioning, storage and distribution of the company OYMBrands SAC 2019. The evidence is revealed by workers located in the area of supply, storage, distribution and records developed in correlation with the conception, management, storage and dispatch with respect to the different units of the company. The research model is applied and descriptive, with a non-experimental design, using the survey and observation techniques. What was reached with the following conclusions: currently the management of supply, storage and distribution of the company is inefficient, since they have several problems that were identified through diagnostic tools that were applied in the present investigation that served as support of everything studied and that is presented in the development. From the results obtained by the radar technique, it was determined that the provisioning area does not have a corresponding space, following the storage area that does not have ample space and only has one access road, does not meet the specifications of preservation of the product not being able to deliver a good service to the client due to excessive time in the search since the products do not have a correct identification and a corresponding place. An analysis was carried out in each of the areas of logistics management to recognize the problems that occurred in the workplace. Having analyzed the problem, it is concluded that the provisioning, storage and distribution management is poor.

Keywords: *Analysis, management, provisioning, storage and distribution.*

ÍNDICE

Dedicatoria iii

Agradecimiento iv

Resumen v

Palabras Clave v

Abstract vi

Keywords: vi

I. INTRODUCCIÓN 11

1.1. Realidad Problemática. 11

1.2. Trabajos previos 12

1.3. Teorías relacionadas al tema. 13

1.3.1 Gestión logística 13

1.3.1.1. Funciones 16

1.3.1.3. Almacenamiento 19

1.3.1.4. Distribución 26

1.4. Formulación del problema. 28

1.5. Justificación e importancia del estudio. 28

1.6. Hipótesis. 29

1.7. Objetivos. 29

1.7.1. Objetivos General 29

1.7.2. Objetivos Específicos 29

II. MATERIAL Y MÉTODOS 30

2.1. Tipo y diseño de Investigación. 30

2.2. Población y muestra 31

2.3. Variables, Operacionalización 32

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 33
2.5. Procedimientos de análisis de datos. 34
2.6. Aspectos éticos. 34
2.7. Criterios de Rigor Científico. 35
III. RESULTADOS 36
3.1. Diagnóstico de la empresa 36
3.1.1. Información general 36
3.1.2. Descripción del servicio 39
3.1.3. Análisis de la problemática 41
IV. DISCUSIÓN 57
V. CONCLUSIONES 59
VI. REFERENCIAS 60
ANEXOS 64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Funciones de la logística 17
Tabla 2 Procesos de aprovisionamiento 18
Tabla 3 Operacionalización de la variable independiente 32
Tabla 4 Productos correctamente identificados 41
Tabla 5 Problemas frecuentes con los pedidos 42
Tabla 6 Control de documentos 43
Tabla 7 Los productos se encuentran protegidos 44
Tabla 8 Condiciones del almacén 45
Tabla 9 Condiciones del almacén 46
Tabla 10 Despacho de productos 47
Tabla 11 Capacitación al personal 48
Tabla 12 Check list de evaluación aplicando la metodología 5S 51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión logística 14
Figura 2. Flujo de la gestión logística 15
Figura 3. Departamento de logística 16
Figura 4. Sistemas de gestión de almacenes 22
Figura 5. Diseño de almacén 23
Figura 6. Tamaño de almacén 25
Figura 7. Gestión de transporte 27
Figura 8. Ubicación de la empresa OYMBrands S.A.C. 36
Figura 9. Organograma de la empresa OYMBrands S.A.C. 38
Figura 10. Flujograma 40
Figura 11. Productos que cumple con las especificaciones de calidad 41
Figura 12. Los productos son contabilizados 42
Figura 13. Porque son frecuentes los problemas en los pedidos 43
Figura 14. Los productos se encuentran protegidos 44
Figura 15. Condiciones del almacén 45
Figura 16. Condiciones del almacén 46
Figura 17. Condiciones del almacén 47
Figura 18. Despacho de productos 48
Figura 19. Capacitación al personal 49
Figura 20. Ishikawa de la gestión de aprovisionamiento 53
Figura 21. Ishikawa de la gestión de almacenamiento 54
Figura 22. Ishikawa de la gestión de distribución 55
Figura 23. Diagrama de radar 56

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Diversas variaciones en las relaciones comerciales, las consecuencias de los problemas capitalistas, las transformaciones y adelantos tecnológicas favorecen un significativo giro en la planificación de las actividades productivas y de servicios que han alcanzado niveles mundiales. En el sector empresarial chileno es posible precisar la existencia de operaciones como: transportación, manejo de materiales, almacenamientos, servicio a los clientes, procesamiento del pedido de los clientes, compras, gestión de información, entre otras. En pasados meses se ha expresado un aumento en la reproducción de desperdicios y mermas. Retorno de productos, ociosos, la variación de equipos por tecnologías crecidamente innovadoras en la industria. Por consecuente, las estrategias que siguen las entidades van orientadas a proyectarse en la investigación y aprovechamiento de mejores prácticas, quienes respalden un alto desempeño. (De la Cruz, Fornaris y Pravia, 2017).

También se ha encontrado investigación en el ámbito nacional relacionadas en el tema de investigación, que presentamos enseguida. En el año 2014 Jazmín Flores sostuvo que la inquietud de las fabricas dirigidas a la elaboración de campamentos mineros, se enfoca principalmente en contribuir en la mejora de la rentabilidad, debido a que en su mayoría estas compañías no reconocen los factores que impacta a la gestión logística, esta propuesta se lleva a cabo para implementar un campamento minero en Hualgayoc Cajamarca, elaborando una gestión de la información e integración de sistemas, para así mejorar el manejo del control de stock de insumos para el campamento y tener un mejor control en la gestión de pedidos, se debe elegir automáticamente la mejor opción para poder cumplir con las necesidades de los trabajadores. Otro de los saltos que más cuesta en la implementación de campamentos mineros es la predicción de la demanda por eso es necesario introducir nuevos sistemas que ayuden a tener una afinada predicción de movimientos esto evitará enfrentar problemas en la logística: desabastecimiento nuestro, falta de personal, exceso de carga trabajo, etc.

Saldaña, (2018) sostiene que, en la costa del Perú, específicamente en Lambayeque se muestran muchos problemas en la gestión logística para las empresas de tipo retail, debido a que no cuentan con los implementos y sistemas necesarios para el orden de su aprovisionamiento, almacén y distribución. Como el caso de la empresa 3AAmseq-Chiclayo designada a la distribución de componentes siderúrgicos usados por la industria metálica, en la cual se identificaros problemas con la falta de abastecimiento, montacargas insuficientes que dificulta el traslado de inventario y genera el exceso de stock inmovilizado. Se diseñó una propuesta para mejorar su rentabilidad, empleando diferentes métodos logísticos de ingeniería los cuales fueron: elaboración de pronósticos, aplicación del método de las 5S, rediseño del proceso y una filosofía de mejora continua (Kaizen), dicha propuesta se estimó con un valor actual neto(VAN) de S/ 34,345 y un beneficio-costo (B/C) de 1.41.

1.2. Trabajos previos

Cardozo en su tesis "Caracterización y propuesta de mejora en las prácticas de gestión logística en alistamiento y distribución de automóviles nuevos en Colombia, 2016" con el propósito de que se presenten incrementos en el proceso de almacenamiento y comercialización de vehículos modernos además , diseñar el modo en que las compañías puedan manipular el proceso, realizado bajo un conocimiento de complacencia al consumidor ,instauración de valor, productividad, superioridad competitiva y rentabilidad. Se realizó una investigación aplicada, a nivel explicativo, mediante un diseño cuasi experimental, con enfoque cuantitativo y de método hipotético-deductivo aplicando métodos como justo a tiempo. La empresa que fue de estudio contaba con problemas alarmantes con respecto a un adecuado espacio que preserve el producto en buenas condiciones de calidad, no contaba con una identificación rápida y correcta para brindar un servicio que satisfaga al cliente por lo contrario había mucho tiempo de espera en la entrega de producto al cliente final.

Félix Castillo en su tesis "Gestión Logística, para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa servicios logísticos de Courier SMP S.A.C, Callao 2017" con el propósito de determinar en qué medida la gestión de logística mejorara la eficiencia y la eficacia en el almacén, mediante el desarrollo de un planteamiento cuasi experimental, con un enfoque cuantitativo. En los últimos años la empresa ha identificado

problemas principalmente en el corazón de la gestión logística que es el almacén produciendo aumentos en la generación de desperdicios y desechos: productos devueltos, tiempos muertos ya que no cuentan con un correcto orden, identificación, espacio y tecnología que ayude a poder saber cuál es el lugar correcto del producto en base a sus cualidades ya sea código SKU o línea de producto.

Durante el año 2018 en la ciudad de Chiclayo Henao y Sánchez, en su tesis "Propuesta para optimizar la gestión logística en los procesos de alistamiento y despacho de mercancía en el centro de distribución Colfrigos S.A.S 2016" delimitando como objetivo primordial de la compañía, el transporte de producto seco en kilos, congelado o conservado, acatando los requerimientos logísticos que piden los clientes. La empresa ha identificado que existen tres serios problemas los cuales son, por envío de productos vencidos; el envío de productos con averías, y el envío de productos erróneas, que es la principal causa ya que muchas veces no cuentan con una verificación correcta y obvian lo más importante que es observar cada una de las especificaciones de lo solicitado y en qué condiciones son enviadas al destino.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Gestión logística

Según Yuijan, (2014) uno de los conceptos mejor establecido al nivel mundial por las organizaciones y compañías haciendo referencia a la gestión logística nos indica que,

> Es un proceso donde se planea, controla e implementa eficiente y eficazmente la circulación del almacenamiento de mercadería de información y bienes desde que parten hasta el último eslabón con la finalidad de satisfacer lo requerido por los clientes (p.15)

Además, Molina, (2015) comenta sobre la intervención de la gestión logística en la empresa y como contribuye a su mejoramiento productivo.

> En la empresa la gestión logística es independiente de la actividad y tamaño que presta la empresa a la sociedad, sino de la manera en que las empresas cumplen de manera adecuada provisionarse y así dar una respuesta a tiempo y eficiente al pedido de los consumidores. Por esta razón la logística es el corazón de toda empresa jugando un rol muy importante, ya que, si se desarrolla de una forma correcta, incrementara y mejorara la productividad, gestión de aprovisionamiento, el manejo de la empresa y el nivel de calidad de los servicios y/o productos que se ofrecen para el mercado (p.17)

Objetivos

Se infiere que su objetivo general es contestar a las exigencias de la distribución, interna y externa, con eficiencia. Este se puede dividir en una serie de objetivos específicos que son relacionadas con las funciones logísticas: (Molina, 2015)

Aprovisionamiento.

-Determinar la cantidad precisos de los productos en relación del proceso productivo o comercial, fundamentados en criterios de rentabilidad.

-Confianza comercial con los proveedores.

Logística interna.

-Determinar los recursos materiales y humanos necesarios.

- Gestionar el almacén con principios de eficiencia controlando el estado y ubicación de mercaderías.

Logística externa.

-Dar prioridad a las necesidades de los clientes adaptándose de manera dinámica al constante cambio del mercado.

- Compartir la mercadería de manera segura y en el tiempo óptimo con el menor coste posible, demostrado en la figura 1.

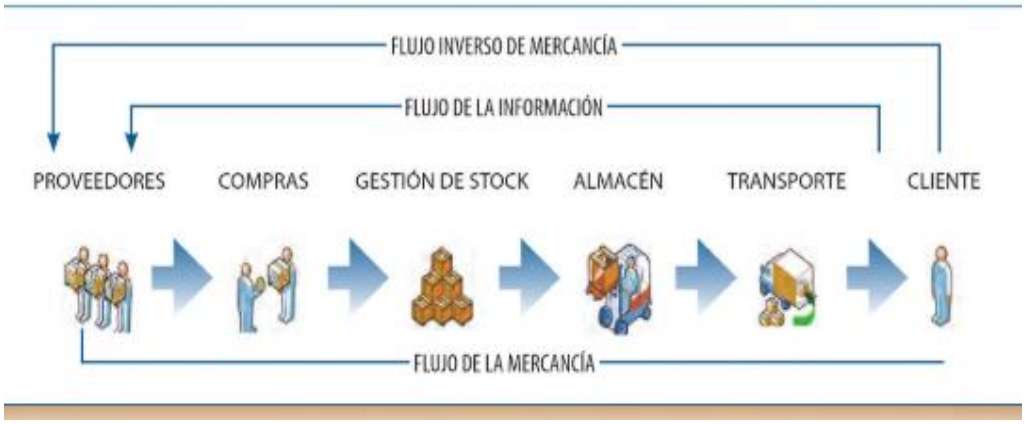

Figura 1. Gestión logística

Fuente: Molina (2015)

Implantación de la logística

Según Valle, (2014) Para establecer la logística en una compañía es necesario identificar el tipo de empresa y el sector al que pertenece, ya que la logística industrial es aún más compleja que la logística comercial como señala la figura 2.

Figura 2. Flujo de la gestión logística

Fuente: Valle (2014)

Valle, (2014) afirma que una vez que se ha determinado el tipo de empresa la función, el tamaño y el sistema organizativo, se presentan tres alternativas.

– Externalizar la función, encargándole a una empresa especializada en servicios logísticos para un buen funcionamiento de esta.

– Incluir la función logística en el departamento comercial.

– Crear el departamento de logística de forma independiente.

A continuación, podemos observar en la figura 4, como está compuesta la dirección general.

Figura 3. *Departamento de logística*

Fuente: Valle (2014)

1.3.1.1. Funciones

En la actualidad, la logística es entendida como un sistema integral o que es "uno solo" que a veces toma diferentes formas organizativas pero que, en cualquiera de los casos, debe dividirse en tres dimisiones diferentes (Gutiérrez, 2010, p.21)

Tabla 1

Funciones de la logística

Funciones de la logística		
Área	Funciones	Descripción
Aprovisionamiento	Gestión de pedido	Actividades que abarcan el proceso de compra industrial: -Delimitación de necesidades. –Indagación de abastecedores. -Identificación de las mercancías precisas. -Hacer efectivo el pedido. -Recepción de la mercancía.
	Gestión de stocks	Análisis para determinar los correctos niveles de stocks para el funcionamiento adecuado de la empresa con menor costo, que guía a determinar la cuantificación y periodicidad de pedidos.
Logística interna	Almacenaje	Ubicación, conservación y uso de la mercancía durante su estadía en la empresa.
	Gestión de inventario	Registro y valoración de la presencia de mercancías en los almacenes en determinados periodos para evitar fuertes pérdidas.
Logística externa	Expedición de mercancías	Organización de pedidos solicitados por los consumidores, incluyendo el piking y paking.
	Transporte	Partida de la mercancía desde el almacén hasta el destino en mejores condiciones óptimas, tiempo deseado y rentable.
	Atención al cliente	Desarrollo del sistema logístico comercial con relación a las prioridades del cliente.

Fuente: Gutiérrez (2010)

1.3.1.2. Proceso de aprovisionamiento

Es el desarrollo que, de manera eficiente, utiliza una empresa que garantiza la disposición de los productos y servicios con lo que cuenta para el proceso de su actividad y, para el logro de sus objetivos estratégicos. (Álvarez, 2011, p.35)

Tabla 2

Procesos de aprovisionamiento

Proceso de aprovisionamiento	
Etapa	Descripción
Identificación de necesidades	Comunicación con cada uno de los departamentos de la empresa ante las necesidades de material para su funcionamiento.
Selección de las fuentes aprovisionamiento	Búsqueda de proveedores convenientes para realizar las compras necesarias para el aprovisionamiento
Gestión de compras	Ejecución del pedido, verificación de la entrada de materiales y certificación de la operación para que se proceda al correspondiente pago
Gestión de stock	Procedimiento y control de las acciones de almacenaje de la mercadería, a su vez de las entradas y salidas a los diferentes almacenes de la empresa
Evaluación y control	Apreciación y valoración del cumplimiento de objetivos del proceso de aprovisionamiento ante el manejo del correcto desarrollo de sus actividades de acuerdo a lo previsto

Fuente: Álvarez (2011)

Asimismo, Álvarez (2011) afirma que hay diversos puntos críticos de la función de aprovisionamiento. Pará abastecerse con eficacia, las empresas tienen en cuenta los factores siguientes.

– Las metas estratégicas de la empresa consolidadas.

–Espacio y tiempo.

– El coste financiero o económico.

Proveedor

Ariel, (2007) sostiene que se entiende por proveedor o surtidor aquella persona o empresa que garantice y efectúe el surtido de servicios, bienes y/o recursos a otros negocios bajo las normas legales del compromiso mercantil que se lleva a cabo mediante una conversación o acuerdo.

Gestión de compras

En el año 2007 Gallardo afirma que los componentes principales de acuerdo a la función de aprovisionamiento es la compra que debe llevar a cabo la empresa para surtirse de todas las necesidades del cliente y así poder satisfacerlas. Para que la compra sea eficiente se desarrolla mediante un sistema lógico, llamado proceso de compra.

Las funciones que debe desarrollar el departamento de compras, que dependen directamente de la dirección general de la empresa, son.

– Asegurar la existencia de proveedores fiables y competitivos.

-Garantizar que el aprovisionamiento responde de forma coherente a las necesidades de la empresa.

– Realizar todas las compras en las condiciones más ventajosas posibles favoreciendo a la empresa.

– Colaborar en la gestión de stocks para que sea eficiente.

– Relacionarse de forma fluida y eficaz con las demás áreas de trabajo de la empresa involucrados en el aprovisionamiento.

– Controlar y evaluar todos los procesos de compra para mejorarlos y dotarlos de mayor calidad.

1.3.1.3. Almacenamiento

El sistema de almacenamiento es un proceso logístico el cual presenta como prioridad que el producto a almacenar mediante un sistema, persona, en un periodo definido conserve las características de calidad y llegue al cliente en un estado óptimo

(Mora, 2011). Así mismo, el autor considera que la gestión de almacenes consta de varias dimensiones las cuales son:

Dimensiones de la variable: gestión de almacenes

1° Recepción

Mora, (2011)" sostiene que es uno los procesos de almacén, que corresponde a una importante etapa de transferencia de propiedad entre un proveedor y un cliente. Así poder respaldar la confiabilidad de la mercadería antes de la integración en las acciones de su empresa" (p.35)

Entregas Perfectamente Recibidas (EPR)

Se entiende por el porcentaje y cantidad de pedidos que incumplan con las delimitaciones de calidad y servicio definido con separación por surtidor.

Indicadores

$$\text{EPR} = \frac{\text{pedidos rechazados}}{\text{total de ordenes de compras recibidas}}$$

EPR= Entregas perfectamente Recibidas

2° Almacenamiento

"su función es controlar físicamente la mercancía y conservar todos los artículos debidamente ordenados a través de los inventarios" (Mora, 2011, p.35)

Costo por unidad Almacenada (CUA)

Es la relación entre el costo de almacenamiento y la cantidad de unidades almacenadas en un tiempo determinado.

Indicadores

$$\text{CUA} = \frac{costo\ de\ almacenamiento}{n°\ de\ unidades\ almacenadas}$$

CUA= Costo por unidad almacenada

3° Preparación de pedidos

"Proceso de recogida y selección de productos desde su lugar de almacenamiento, iniciando con el transporte hacia una zona de afianzamiento reuniendo todas las características, con la finalidad de cumplir la entrega del pedido al cliente" (Mora, 2011, p.55)

Nivel de cumplimiento de despacho (NCD)

Permite saber el grado de efectividad de los despachos de productos en los clientes, en relación a los pedidos enviados en un periodo| establecido.

Indicadores

$$NCD = \frac{\text{n° de despachos cumplidos}}{\text{total de pedidos entregados}}$$

NCD= Nivel de Cumplimiento de Despacho

4° Despacho

En el año 2011 Mora escribió que el despacho es la instancia ultima realizada en el proceso de almacenamiento, la cual compromete la manipulación de la mercancía, que abarca todos los materiales, procedimientos y métodos que permiten acondicionar, almacenar, manipular y transportar un pedido" (p.57)

Entregas perfectas (EP)

Es el número de pedidos perfectos que son atendidas y deben contar con lo siguiente:

-La entrega del producto coincide con la cantidad solicitada.

-El producto llega a la fecha pactada con el cliente.

-La documentación es detallada y correcta.

-Los artículos reúnen condiciones de calidad.

-La presentación y el transporte utilizado es el correcto al momento de entregar al cliente.

Indicadores

$$EP = \frac{\text{pedidos entregados perfecos}}{\text{total de pedidos entregados}}$$

EP= Entregas Perfectas

-El proceso de almacenamiento es uno de los más importantes

-El sistema de gestión de almacenes se puede apreciar mejor en la figura 4.

Figura 4. *Sistemas de gestión de almacenes*

Fuente**:** Mora (2011)

1.3.1.3.1. Funciones del Almacén

Flamarique (2017) sostiene que un almacén "Lleva a cabo funciones tales como: conservación y control de productos. A su vez es el encargado de controlar el flujo de existencias en la empresa" (p.12)

Diseño de Almacén

Etapa de distribución: "El principal objetivo de una organización eficiente en su almacén está basado en dos aspectos.

-Aumentar el uso del espacio disponible en términos de metros cúbicos.

-Reducir las acciones de manipulación y transporte interno.

Plata y Cervantes, (2007) afirman que la etapa de diseño (Layout de almacén) debe efectuarse acatando las reglas fundamentales del correcto almacenamiento evitando espacios y áreas de congestionamiento, simplificar las actividades de manutención y determinar las medidas necesarias para generar mayor rapidez al realizar los movimientos posibles y así reducir cuellos de botella en el trabajo.

En el diseño de la distribución tiene que estar definidos los siguientes espacios o zonas: así se muestra en la figura 5.

A. Espacio de carga y descarga.

B. Espacio de recepción.

C. Espacio de almacenaje.

D. Espacio de preparación de pedidos.

E. Espacio de expedición.

Figura 5. *Diseño de almacén*

Fuente: Plata y Cervantes (2007)

Layout cuenta con los siguientes principios de almacenaje:

- Aprovechamiento maximizado con respecto al espacio y volumen.

- Acceso facilitado al stock según el tipo de estanterías.

- Ubicación y localización flexible.

- Identificación de necesidades de estanterías con el sistema ABC de stock y localización con referencia a los productos más vendidos.

Tamaño del Almacén

Perdiguero, (2017) también afirma que el espacio que ocupa el almacén la podemos segmentar en.

Almacén general. Es el conjunto de productos almacenados en un área específica, la cual cumple diversas funciones de la gestión de almacenes.

Área de piking de productos. Proceso que se desarrolla dentro del almacén en conjunto con el personal capacitado para preparar los pedidos incluyendo las actividades delimitadas a extraer y acondicionar los productos demandados de acuerdo a lo que el cliente solicita. (Preparación de pedidos = Picking = seleccionar).

Mauleon, (2003) habla sobre el área que un almacén debe de ocupar sostiene lo siguiente.

> El tamaño de almacenes está identificado por la necesidad de una empresa y sus gastos, donde solo puede tener un almacén grande o muchos almacenes pequeños. Sin embargo, existen varios costos que causan en la distribución de la empresa, por lo tanto, basándose con sus necesidades elegirá lo más conveniente (p.37)

Factores que se toman en cuenta.

-Productos a almacenar (tamaño y cantidad).

-Demanda de los mercados.

-Niveles de servicio al cliente.

-Sistemas de manipulación de almacenaje.

-Tiempos de producción.

-Layout de existencias, y así en la figura 6 se muestra todos los puntos previos.

Figura 6. *Tamaño de almacén*

Fuente***:*** Mauleon (2003)

Control de inventarios

Guerrero, (2009) considera lo siguiente sobre la gestión de stock.

> Es el grupo de actividades que comprende en llevar un control de cada uno de los productos existentes en una empresa que permitirá contabilizar las que se encuentren necesarias y en cantidades suficientes para sus actividades productivas y comerciales, con la más baja probabilidad de caer en exceso de stocks o roturas de stocks. (p.54)

Para proseguir se encuentra la definición de los inventarios, relativo a ello Cruz, (2017) aluce que "Los inventarios son bienes tangibles son usados para la venta diaria del negocio o para ser utilizados en la producción de servicios y bienes para su luego comercialización" (p.45)

Sistema ABC en la gestión logística

Aceves, (2017) sostiene que el sistema ABC aplicado en logística es una clasificación básica utilizada constantemente para la implementación de un diseño óptimo en la distribución de inventarios realizado en los almacenes, su fin es el de optimizar la distribución de los materiales, de esta manera cuando sean pedidos, estén a un alcance más rápido reduciendo los tiempos y movimientos aumentando el porcentaje de eficiencia al momento de realizar esta tarea.

Al instante de querer aplicar el ABC en logística Aceves, (2017) afirma que "En primer lugar, tenemos que identificar los artículos con más importancia o salida comercial que están dentro del almacén y seguidamente distinguirlos y dividirlos en 3 grupos"

-Artículos A. representado por productos con mayor venta, los más pedidos y los que más se mueven. Por lo general son aquellos que dan el mayor ingreso para la empresa y representan 80% de las ventas y se deben de encontrar al empezar de un almacén.

-Artículos B. son representados por los productos con menor importancia que los anteriores. Representan el 15% de la rentabilidad, su posición no debe ser la más cercana.

-Artículos C. Mercadería que no cuenta con importancia, debido a que generalmente es más costoso tenerlos en el almacén que la rentabilidad que aportan. Representadas por el 5% de los beneficios.

1.3.1.4. Distribución

En correspondencia con costos relacionados a la distribución, se tiene que verificar los siguientes aspectos para una mejor optimización.

- Mantenimiento y planificación adecuada para proteger la confiabilidad del funcionamiento de la flota de transporte y saber que llegara en la fecha establecida, completa y buen estado evitando recurridos innesarios. (Mora, 2011, p.137)

Gestión de transporte

Según Castellanos, (2009) La función de transporte es el grupo de actividades que permite el traslado de productos terminados desde que sale de la empresa, hasta el cliente final, llegando de forma a su destino reuniendo todas las características en las limitaciones establecidas.

Además, el transporte cuenta con funciones, según Peña, (2016) quien afirma que.

> El primordial objetivo de transporte no se limita al movimiento físico de los materiales, también abarca las operaciones de carga y descarga, los tiempos de espera, y demás. Hoy en día acuden a los servicios de transporte externos ya que muchas no cuentan con la infraestructura adecuada para implementar completamente la función de transporte. (p.150)

Así detalla la figura 7.

Figura 7. *Gestión de transporte*

Fuente***:*** Peña (2016)

Asimismo, Mora, (2011) nos da a conocer los indicadores de rendimiento en el área de transporte y distribución.

1.3.1.5. Servicio al cliente

La logística de servicio al cliente es una parte fundamental del servicio general que brinda la empresa, que inicia con el servicio desde una perspectiva de la empresa y seguidamente separemos aquellos factores que son esenciales de la logística.

Ballou, (2004) comentó que el servicio al cliente, cando es utilizado en forma eficiente, es una variable elemental que debe tener una colisión importante ante la respuesta de la demanda creando fidelidad y a su vez conservando la fidelidad del cliente.

Recientemente, en el 2004 Ballou dijo respecto del servicio al cliente se ha mencionado un proceso complaciente y completa describiéndose como

> La forma correcta de satisfacer con el pedido de un cliente. Este proceso involucra dar a conocer la información completa del producto que pide el cliente con las características que el mismo requiere, gestionar el pago, recopilación y embalado de los productos, envío del paquete, entrega del mismo, así como acciones extras como la posible devolución de los productos entre otros. (p. 46)

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la situación actual de la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución en la empresa OYMBrands S.A.C 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Justificación.

Al conocer la realidad problemática actual que acontece la empresa OYMBRANDS S.A.C se podrá aplica políticas de mejora de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución lo que podrá mejorar su rendimiento de eficiencia y eficacia.

Importancia

Conocer la situación actual para poder mejorar los problemas encontrados en la empresa y tomar acciones como también permitirá analizar cada área de la gestión logística mediante el diagrama de Ishikawa, logrando identificar los errores del proceso logístico, de tal manera que las actividades de los trabajadores estén orientadas a la ejecución de objetivos.

1.6. Hipótesis.

La situación actual de la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución en la empresa OYMBrands S.A.C 2019 es deficiente.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivos General

Analizar la gestión aprovisionamiento, almacenamiento y distribución actual de la empresa OYMBrands S.A.C 2019

1.7.2. Objetivos Específicos

a) Realizar un análisis de la gestión aprovisionamiento.
b) Realizar un análisis de la gestión almacenamiento.
c) Realizar un análisis de la gestión de distribución.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de Investigación.

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo ya que se exploraron las naturalezas de la información para procesar o analizar la variable. En un estudio cualitativo "se establecen las variables en un contexto determinado; analizando las características obtenidas mediante la utilización de métodos explicativos, extrayendo una serie de conclusiones". (Sampieri, Fernández y Batista, 2014, p. 129).

Según su aplicación fue de tipo descriptiva, ya que se describieron de manera lógica las diferentes características de los procesos logísticos para posteriormente medir las propiedades de rendimiento de estos. "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno midiendo o evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes que serán sometidos a un análisis". (Sampieri, Fernández y Batista 2014, p. 129).

A su vez será una investigación aplicada porque se utilizarán teorías existentes ante la variable de estudio con la que se elaborarán la propuesta de investigación. Según Sampieri, Fernández y Batista en el año 2014, indicaron que la investigación aplicada busca identificar para saber hacer, actuar, construir, y modificar, la elaboración inmediata sobre la realidad problemática.

Diseño de la investigación.

La investigación fue de diseño no experimental, por lo que se elaboró sin modificar a propósito la variable. Es decir, se hicieron estudios en los que no se modificó la variable independiente para apreciar el efecto sobre otra variable. Se observaron fenómenos en su contexto natural, y fueron analizados, puesto que no se manipularon las variables y se observaron los fenómenos a estudiar ocurridos dentro de la empresa. "La investigación ex pos facto o no experimental consta de estudios en los que no hacemos variar adrede las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (Sampieri, Fernández y Batista, 2014, p. 152).

También fue de tipo Transversal, debido a que se recolectaron datos en un instante único, y así se describió la realidad situacional y su variable respecto al problema de no

tener un buen sistema de desempeño del área logística. “El propósito del diseño de investigación transversal es explicar variables y averiguar su incidencia e ilación en un momento dado”. (Sampieri, Fernández y Batista, 2014, p. 154).

2.2. Población y muestra

Para el desarrollo de la presente investigación, tanto la población como la muestra fueron constituidas por todo el conjunto participante del sistema logístico de la Empresa OYMBrands S.A.C, desde los proveedores, hasta el cliente final.

> Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Sampieri, Fernández y Batista, 2014, p. 174)

2.3. Variables, Operacionalización

Tabla 3

Operacionalización de la variable independiente

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Gestión aprovisionamiento, almacenamiento y distribución	Gestión de Aprovisionamiento	Entregas perfectamente recibidas	Observación	Guía de observación
	Gestión de Almacenamiento	Exactitud de inventario	Encuesta	Cuestionario
	Gestión de Distribución	Entregas perfectas		

Fuente: elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Observación. Es preciso mencionar que, en este trabajo de investigación fue de gran ayuda la técnica de observación, puesto que gracias al acercamiento a la empresa OYMBrands se pudo tener la exactitud y precisión en cuanto a la investigación de las variables. El instrumento a utilizar fue el check list. Según Boron, (2005) Los listados de control, hojas de verificación o check list, son formatos producidos para realizar actividades similares e inspeccionar el cumplimiento de requisitos o recolección de datos ordenados y sistemáticamente.

Entrevista. Técnica que se utilizó para obtener testimonios a través de la plática mantenido en un encuentro formal y organizado, entre el administrador y nosotros que estamos realizando el estudio, en el que se transformó y sistematizo la información con el objetivo de revelar la opinión acerca de las condiciones en que se desarrolla el trabajo en el área de logística de la empresa. El instrumento utilizado fue la Guía de entrevista. Es el instrumento, el cual nos ayuda a recoger información y selección de entrevistados, mediante preguntas abiertas o cerradas, generando resultados con más confiabilidad. (Tamayo, 2004).

Validez y confiabilidad.

Según Hernández, Fernández y Batista, 2014 dijeron que toda medición o instrumento de acumulacion de datos debe contar con dos requisitos sustanciales: validez y confiabilidad. La **validez** en términos comunes, se alude al nivel en que un instrumento realmente mide la variable propuesta.

Según Day (2005) el criterio de expertos o también conocido como face validity, el cual manifiesta el grado en que superficialmente un instrumento mide la variable dada, de acuerdo con "voces calificadas permitiendo recopilar la información de los expertos que comprende un grupo heterogéneo, analizando las confluencias de opiniones en torno al problema que toque la investigación.

La **confiabilidad** es el grado en que un instrumento crea resultados estables y coherentes mientras que la Validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Para validar el instrumento de encuesta se utilozó la técnica

de alfa de Cronbach. Sabiendo que es un coeficiente que permite medir la veracidad de una escala de medida. (Day, 2005).

En referencia a esta validación, es oportuno mencionar que será validado por:

Mg. Manuel Alberto Arrascue Becerra.

Mg. José Armas Zavaleta.

Ing. Absalón Rivasplata Sánchez.

Por lo cual en el siguiente trabajo los instrumentos utilizados serán validados por tres profesionales los cuales aplicarán el criterio de expertos y el método de alfa de Cronbach.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

El procedimiento para la recaudación de datos consiste en obtener la información suficiente para estudiar un aspecto o el grupo de aspectos del problema actual que presenta la empresa el cual será de estudio. El estudio empieza con visitas coordinadas con el administrador, estas citas se realizan durante el horario laboral para obtener así datos más específicos, reales y precisos en cada área de la logística logrando identificar las deficiencias que presenta el centro de trabajo, mediante conversaciones con los trabajadores , la observación y tomas fotográficas que serán de vital importancias, a su vez se logró que los colaboradores apoyaran brindando información que serán analizados y transformado con el apoyo de la herramienta Excel el cual resumirá todo aquello que servirá para poder interpretarlo la cual será fuente principal de veracidad del trabajo de investigación .

2.6. Aspectos éticos.

Los criterios éticos que se consideraron fueron:

Consentimiento informado. Se garantiza que la información que se otorgó por parte de los empleados con deseo de apoyar la investigación sea correcta. Además, los involucrados del estudio se muestran conformes con ser informantes y, a su vez, se les hizo saber que con su aprobación se usara la información y datos brindados, teniendo en cuenta que deben entender tanto sus derechos como sus responsabilidades dentro de la investigación.

Originalidad. Toda la información y datos obtenidos están respaldados por teorías que respaldan nuestra investigación, teniendo en cuenta que no existirá ningún indicio de copia para así tener resultados vitales y auténticos que conllevaran a resultados más concretos y en lo posible exactos.

Veracidad. La investigación realizada cuenta con pruebas como son el, material fotográfico, documentos que serán brindados por el centro de trabajo con consentimiento de los trabajadores que decidieron apoyarnos en este estudio que demostraran claramente la honestidad de la aplicación y resultados, comprobando así la seriedad y confiabilidad de los resultados alcanzados.

2.7. Criterios de Rigor Científico.

Validez. Los apuntes de recolección de datos que se completaron abarcaran la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de la empresa para diagnosticar el incremento de la productividad. Estas notas serán debidamente autorizados y firmados por expertos.

Confortabilidad. Explica que bajo este principio los resultados de la investigación garantizan la credibilidad de las explicaciones planteadas por las personas que hacen el estudio. El investigador tiene el deber ético de comunicar a los responsables de los lugares donde realizará su trabajo y qué acciones profesionales tendrá que realizar mientras dura la investigación. Así deja claro el rol que ocupara durante la interacción con los participantes del estudio.

Credibilidad. Se logra cuando la investigación realizada es reconocida como "real" o "verdadera" por los integrantes que cooperaron en el estudio, por aquellos que han participado como informantes clave y que brindaron y apoyaron con la información que se requería en cada etapa del presente trabajo sin alterar ninguno de los resultados y respetando siempre la confidencialidad.

III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico de la empresa

3.1.1. Información general

OYMBrands S.A.C. identificada con el RUC 20521204622, empresa peruana líder en importación, exportación y comercialización de las marcas: Quiksilver, Roxy, Fox, DC, The Box, Wrangler y Lee. Cuya esencia está fuertemente basada en la excelencia profesional, autenticidad, pasión por lo que se hace e integridad.

A nivel nacional estamos presentes en Lima y provincias, entre ellas Trujillo, Arequipa, Piura y Chiclayo con un total de 25 tiendas propias, como también presentes en diversas tiendas por departamento. El objetivo de este trabajo es poder recepcionar toda la información posible como también observar las debilidades y amenazas que presenta la empresa para dar soluciones con herramientas aprendidas durante la carrera y lograr una satisfacción al cliente al 100% y lo que toda empresa quiere incremento de ventas.

Localización

La empresa OYMBrands S.A.C está ubicada en la ca. Miguel de cervantes N° 300, dentro del centro comercial Real Plaza.

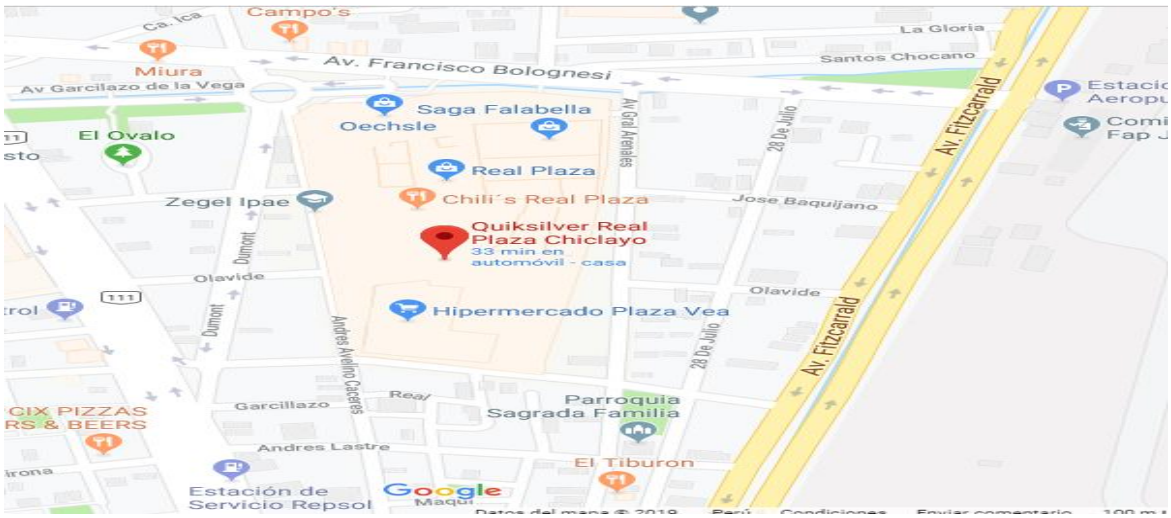

Figura 8. *Ubicación de la empresa OYMBrands S.A.C.*

Fuente: Google maps. 2019.

Misión. Comprometer a toda la organización con el cliente, brindando servicios orientados y adaptados a nuestros clientes de forma eficaz y eficiente. Con calidad profesional y calidez humana, con el fin de promover el liderazgo profesional y la fidelización de nuestros clientes.

Crear un ambiente favorable al aprendizaje continuo, la innovación y la toma de iniciativas, facilitando la cooperación y el trabajo en equipo. Queremos trasmitir a través de nuestro estilo de atención: calidez, asesoramiento y alegría.

Visión. Ser en una empresa líder e innovadora a nivel local y regional en la comercialización de todos los productos que ofrecemos. Nuestra meta es alcanzar la satisfacción de todos nuestros clientes, con el compromiso de mejorar continuamente nuestro servicio. Asegurar la confianza y la calidad de vida de nuestros colaboradores, además de mantener los índices de crecimiento de la organización, serán el mejor soporte para alcanzar nuestros objetivos

Organigrama

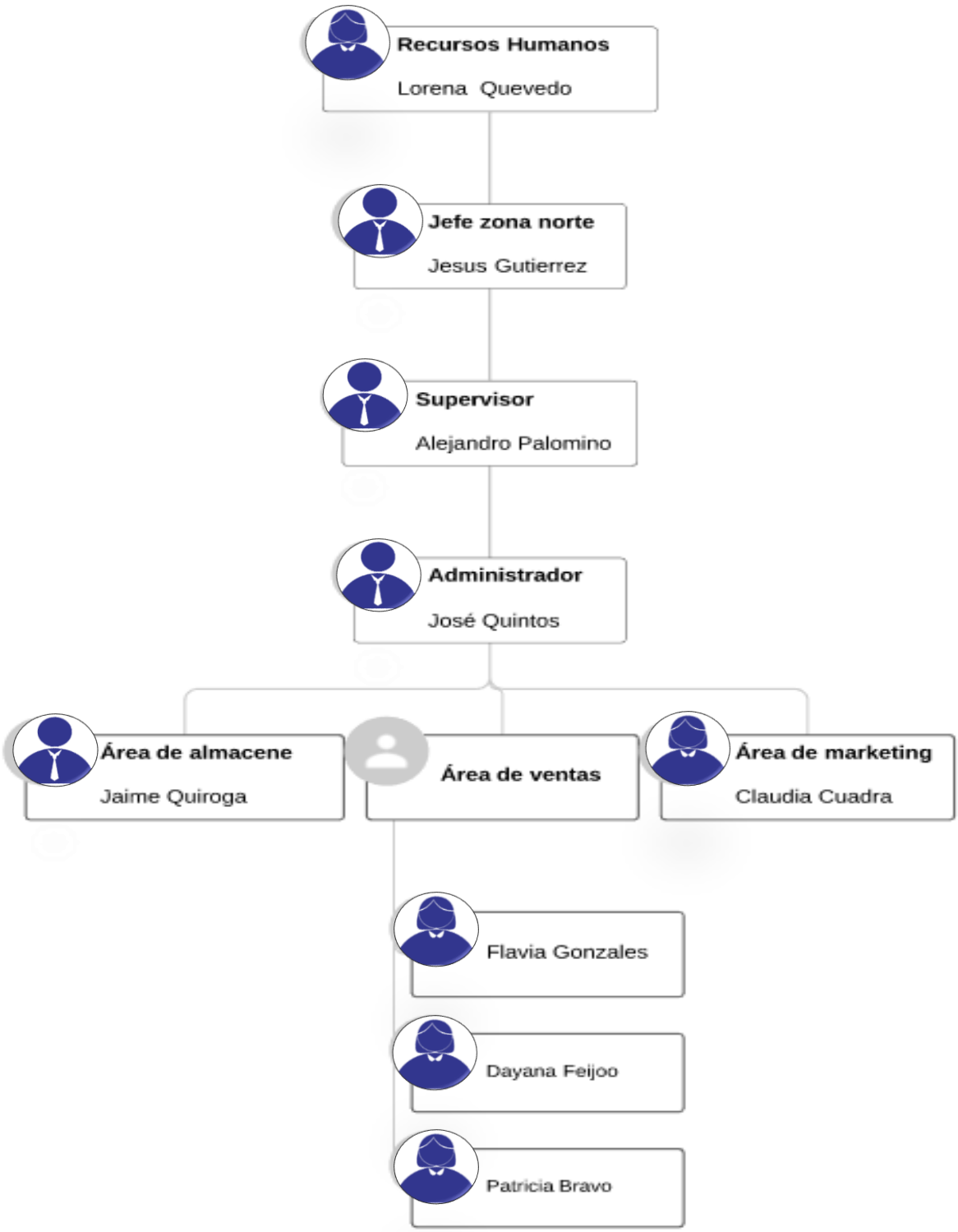

Figura 9. *Organograma de la empresa OYMBrands S.A.C.*

Fuente: Elaboración propia.

3.1.2. Descripción del servicio

La gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución empieza cuando se hace el pedido mediante un Excel el cual se llama “SUGUERIDO” acompañado del número de la semana en el que se está solicitando a la ciudad de Lima, ahí podemos describir los productos que tenemos en stock y los que nos hace falta en seguida con todos los detalles esperamos la respuesta de los supervisores y del área de despacho a tienda la cual es encargada la Srta. Cecilia Romero ubicada en la ciudad de Lima.

Aceptado el pedido de sugeridos y establecida la fecha de llegada mediante un correo esperamos la llegada de la empresa Oltursa que suele llegar de 8:00 a 9:30, para ello el pedido enviado aparece un día antes ya en el sistema detallado de todo lo solicitado adjunto con un correo de los productos que no pudieron llegar por falta de stock en los almacenes.

Al recibir la mercadería nos aseguramos mediante el respaldo de grabaciones al abrir cada caja que viene con cintas de seguridad, en su interior llega una guía con la descripción de los productos que contiene ese depósito. Cada caja cuenta con código de barras el cual los pasamos al sistema mediante un lector de códigos de barras (el cual será reconocido automáticamente) a continuación cercioramos que la mercadería este completa, observando y comparando los números de ítems que vienen en la guía, con los de la computadora y con el conteo manual de los productos. Así mismo exhibimos la mercadería entallando y el resto se guarda al almacén.

La mercadería con daños, o que son devueltas por defectos por el cliente (tiene 10 días para devolución) se hace un reporte semanal con todos los productos con su boleta correspondiente y es enviado a Lima, lo mismo pasa cuando solicitan mercadería por cambio de temporada o porque ya no están solicitados por los clientes o no hay tallas completas que es avalado por un documento histórico donde se comparan o se logra observar que día dejo de ser vendido aquel producto o cada cuanto tiempo se vende son enviadas a los Oulets y ser finalmente “rematada”.

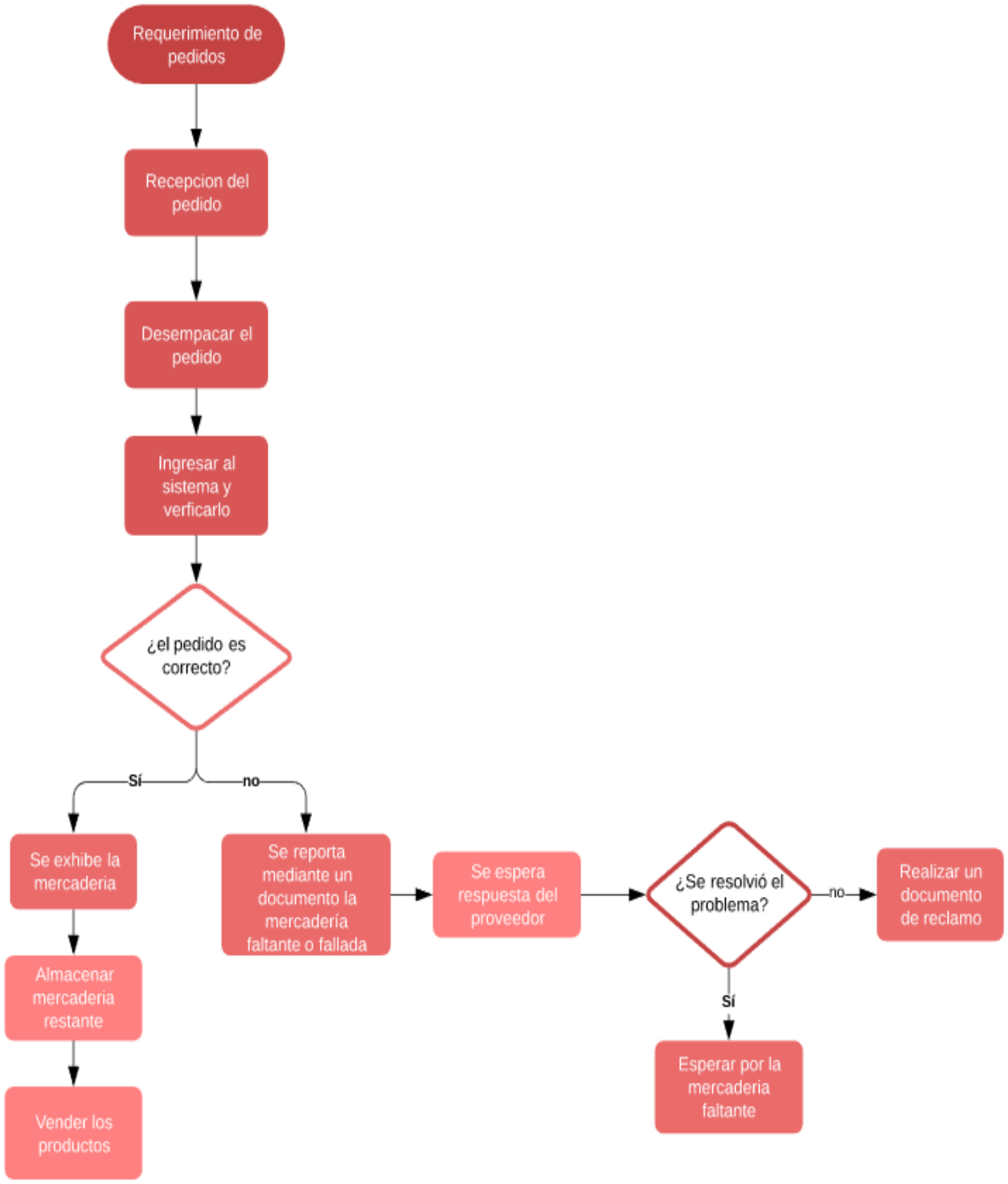

Figura 10. *Flujograma*

Fuente: Elaboración propia.

3.1.3. Análisis de la problemática

3.1.3.1. Resultados de la aplicación de instrumentos

1. ¿El producto recibido cumple con las especificaciones de calidad?

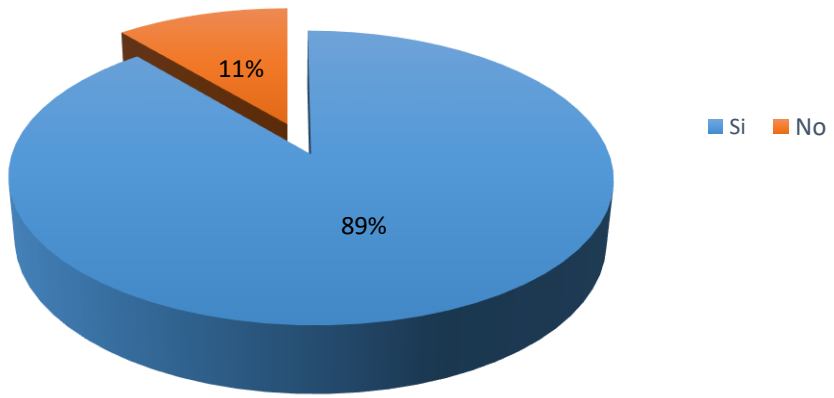

Figura 11. *Productos que cumple con las especificaciones de calidad*

Fuente: Encuesta aplicada.

Interpretación: Mediante el presente gráfico podemos observar que el 89% respondió que "Si" cumplen con las especificaciones de calidad y el 11% que "No".

Tabla 4

Productos correctamente identificados

Aprovisionamiento				
2. ¿El producto recibido posee identificación?	Nunca	A veces	Siempre	Total
Respuestas	0	7	2	9
Porcentaje	9%	78%	22%	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: Mediante la siguiente tabla podemos apreciar que el 22% respondió que "Siempre" los productos recepcionados poseen identificación y el 78% "A veces" cuenta con la identificación siguiendo con el 9% que se refirió al "Nunca".

3.¿El producto recibido es contabilizado en el sistema?

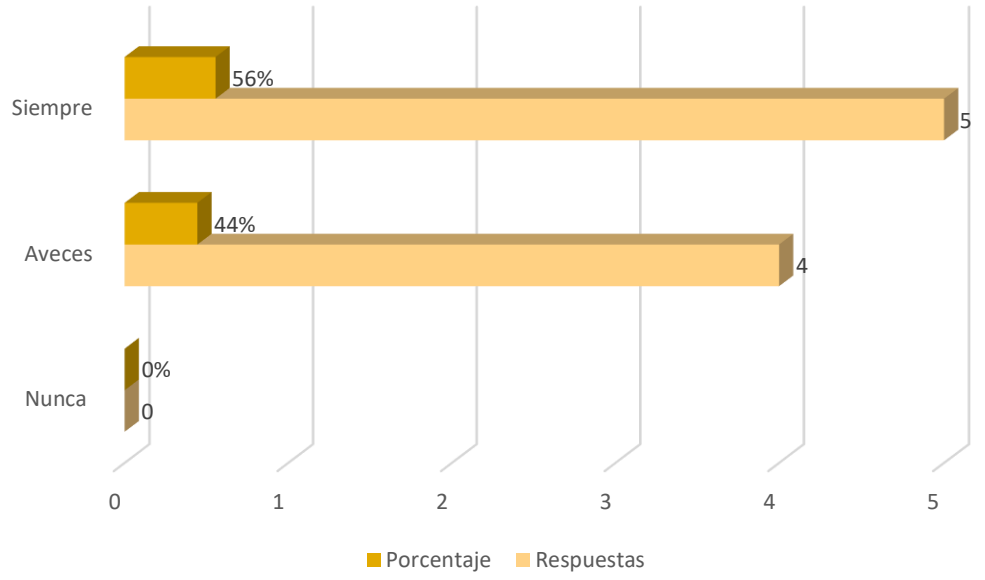

Figura 12. *Los productos son contabilizados*

Fuente*:* encuesta aplicada.

Interpretación: El presente gráfico nos da a conocer que el 56% de los productos recepcionados "Siempre" son contabilizados en el sistema y que el 44% a veces son cumplidos y que nunca dejan de ser contabilizados.

Tabla 5

Problemas frecuentes con los pedidos

Aprovisionamiento					
4.¿Que problemas más frecuentes son los que se presentan en relación a los pedidos?	Retrasos	Entrega de productos incorrectos	Entrega de productos en mal estado	Entrega de productos incompletos	Total
Respuestas	1	4	3	1	9
Porcentaje	11%	44%	33%	11%	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: La presente tabla nos da a conocer que el 45% de los problemas con mayor concurrencia relacionados a los pedidos es la entrega de productos incorrectos siguiendo con el 33% haciendo referencia a la entrega de productos en mal estado y finalizando el 11% que es entre los retrasos y entrega de productos incompletos.

5. ¿Por qué cree que ocurren los problemas más frecuentes en relación con los pedidos?

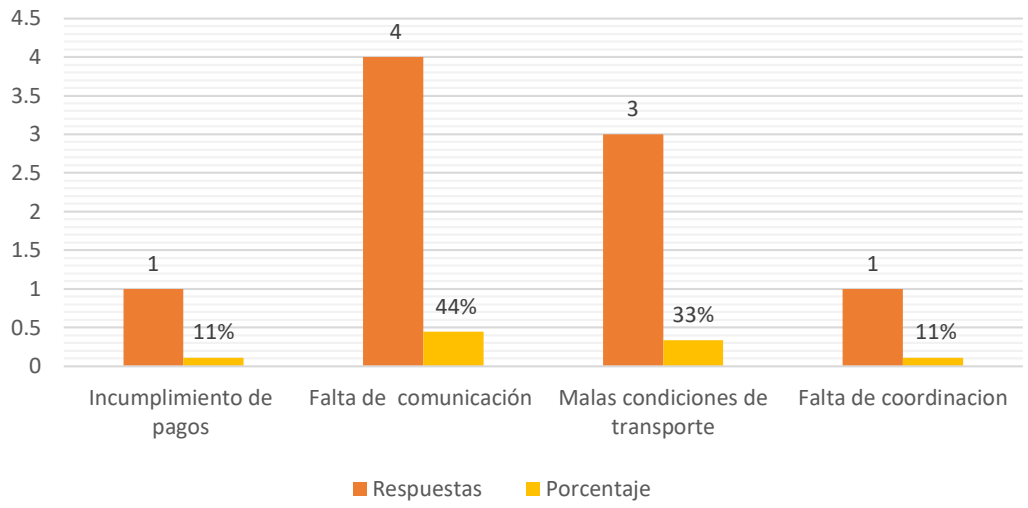

Figura 13. *Porque son frecuentes los problemas en los pedidos*

Fuente: Encuesta aplicada.

Interpretación: En el gráfico de barras podemos observar que el problema con más frecuencia que ocurren con los pedidos son por falta de comunicaron siendo 44% del total de encuestados no siendo menos importante las malas condiciones de transporte que resaltan con un 33% y por ultimo dijeron que la falta de coordinación e incumplimiento de pago representan al 11%.

Tabla 6

Control de documentos

Aprovisionamiento				
6.¿Existe control en la recepción de documentos?	Nunca	Aveces	Siempre	Total
Respuestas	2	5	2	9
Porcentaje	22%	56%	22%	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: En la presente tabla se muestra que del 100% de los encuestados el 22 % respondió que “siempre “hay un control en la recepción de documentos dando paso al 56% que representa “aveces” cumplen y que el 22% no cumplen.

1. **¿Los productos están protegidos para evitar golpes, roturas y otros?**

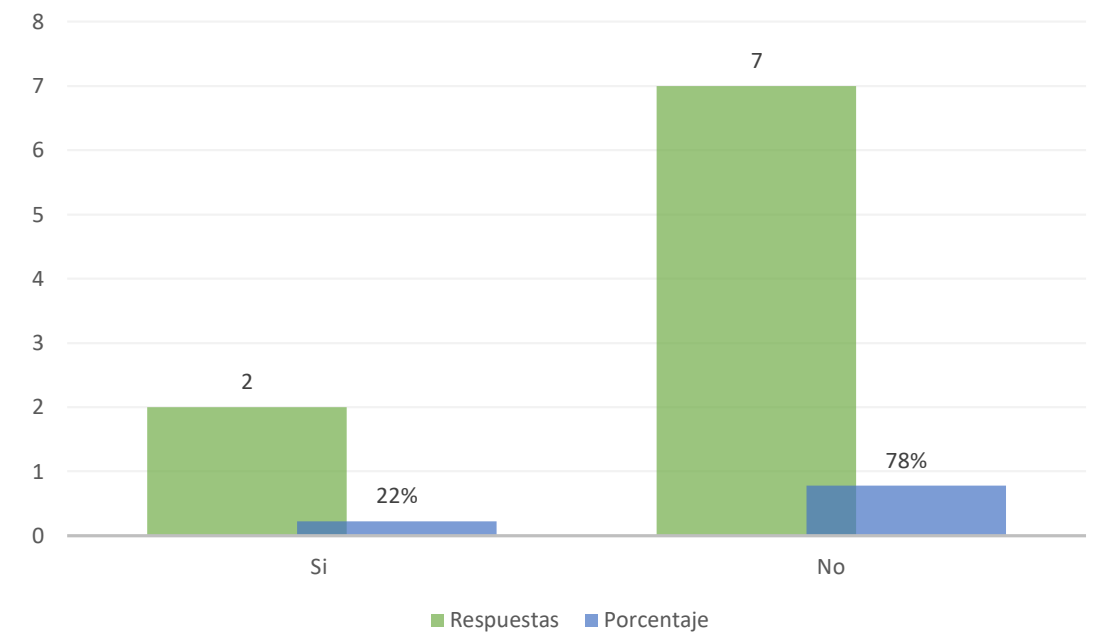

Figura 14. *Los productos se encuentran protegidos*

Fuente: Encuesta aplicada.

Interpretación: En el presente gráfico observamos que del 100% de los encuestados el 78 % respondió que "No "se encuentran protegidos los productos para evitar golpes, roturas, y el 22% expreso que "SI" se encuentran protegidos.

Tabla 7

Los productos se encuentran protegidos

Almacenamiento			
2.¿Los productos se encuentran protegidos del agua y del sol?	Si	No	Total
Respuestas	0	9	9
Porcentaje	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: La tabla que se muestra se puede ver que el 100% de los encuestados respondieron que los productos no se encuentran protegidos del agua y del sol.

3. ¿Existe humedad en pisos y paredes?

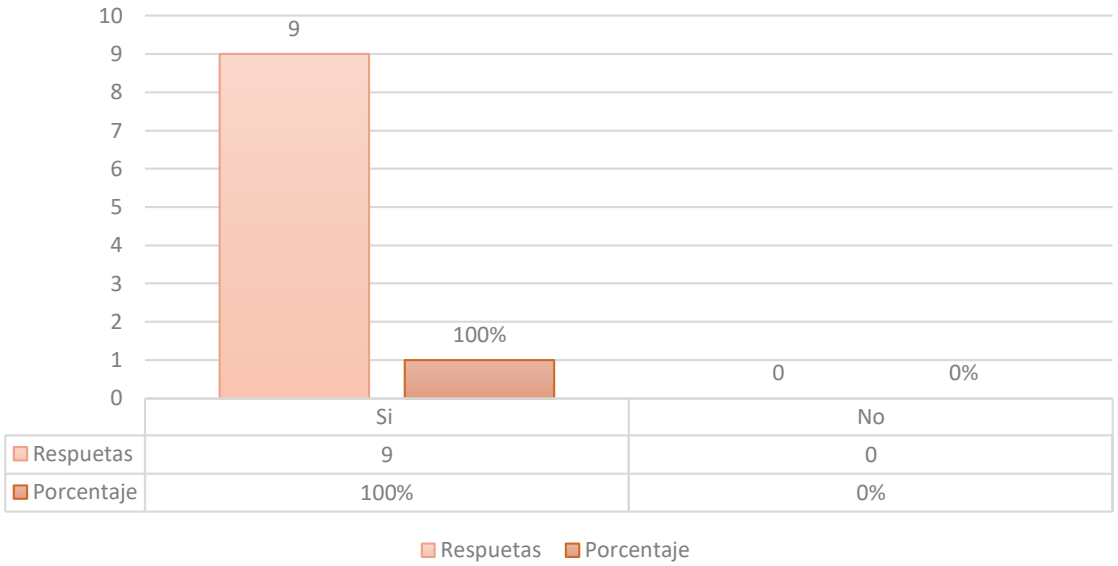

Figura 15. *Condiciones del almacén*

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: En el presente gráfico observamos que el 100% de los encuestados respondieron que en el almacén los pisos y paredes "Si" padecen de humedad.

Tabla 8

Condiciones del almacén

Almacenamiento			
4.¿La ventilación es adecuada?	Si	No	Total
Respuestas	0	9	9
Porcentaje	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: En la siguiente tabla observamos que el 100% de los encuestados respondieron que "No" cuentan con una ventilación adecuada en el área del almacén.

5. ¿El espacio de los pasillos permite fácil acceso y maniobrabilidad de los equipos de manejo de productos?

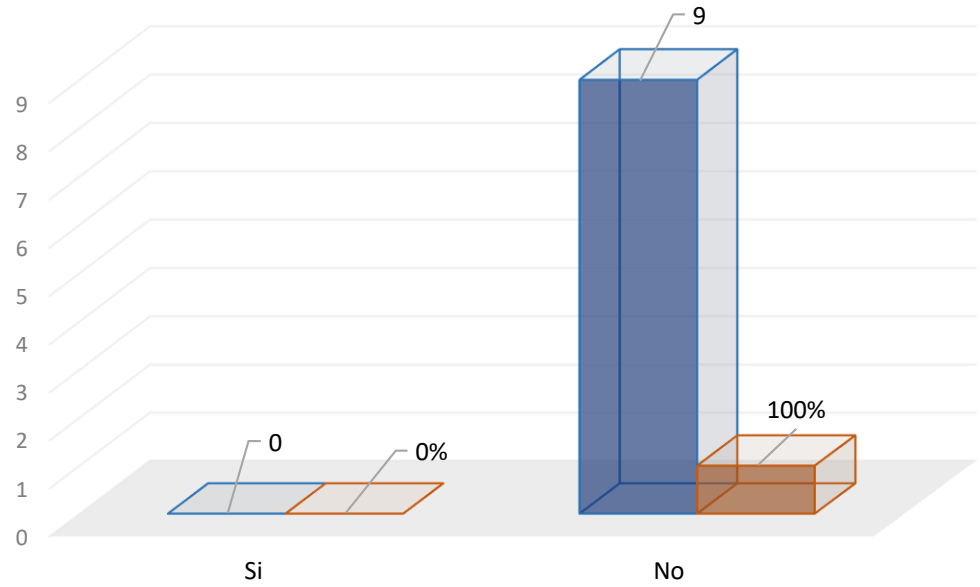

Figura 16. *Condiciones del almacén*

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: En el gráfico de barras apreciamos que el 100% de los encuestados respondieron que los espacios de los pasadizos "No" permite el fácil acceso y maniobrabilidad de los equipos de manejo de productos.

Tabla 9

Condiciones del almacén

Almacenamiento			
6.¿La distribución de los productos permite su rápida ubicación?	Si	No	Total
Respuestas	0	9	9
Porcentaje	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: En la siguiente tabla se aprecia que el 100% de los encuestados respondieron la distribución de los productos "No" permite su rápida ubicación".

7. ¿La capacidad del almacén es adecuada para el volumen de mercadería que recibe?

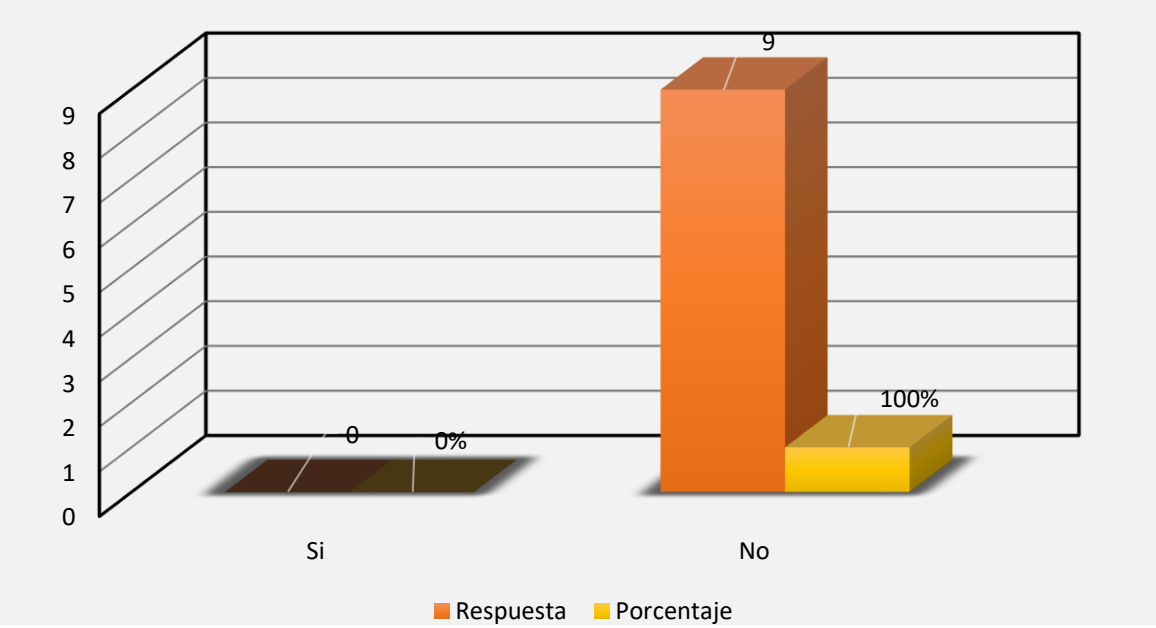

***Figura 17**. Condiciones del almacén*

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: En el presente gráfico observamos que el 100% de los encuestados respondieron que la capacidad del almacén "No" es adecuada para el volumen de mercadería que se recibe.

Tabla 10

Despacho de productos

Despacho			
1. ¿El producto despachado es verificado y registrado?	Si	No	Total
Respuestas	9	0	9
Porcentaje	100%	0%	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: En la tabla observamos que el 100% de los encuestados respondieron que los productos despachados "Si" son verificados y registrados para su salida.

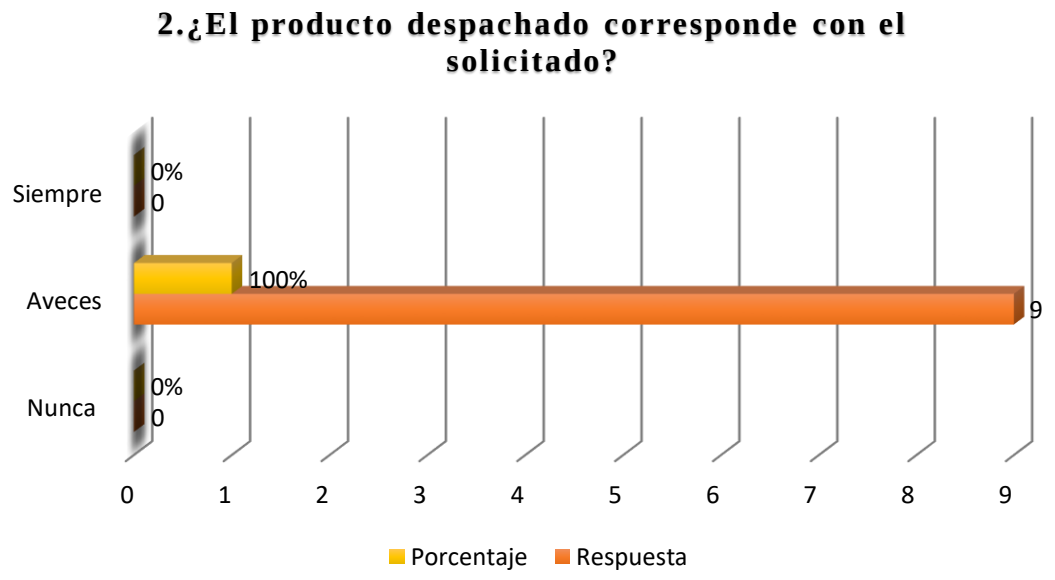

Figura 18. *Despacho de productos*

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: En el presente gráfico de barras observamos que el 100% de los encuestados respondieron que los productos despachados corresponden "A veces" con lo solicitado.

Tabla 11

Capacitación al personal

Despacho				
3. ¿La empresa realiza capacitaciones a su personal?	Nunca	A veces	Siempre	Total
Respuestas	0	6	3	9
Porcentaje	0%	67%	33%	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: En la presente tabla observamos que el 67% dijeron que "A veces" reciben capacitación.

4. ¿La empresa se preocupa por la atención al cliente?

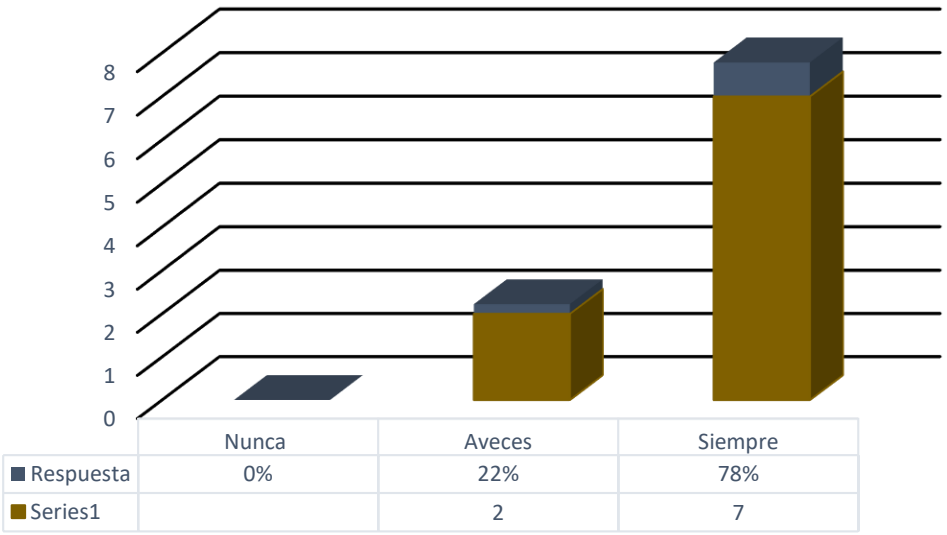

***Figura 19**. Capacitación al personal*

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación: En el presente gráfico observamos que el 78% dijeron que "Siempre" la empresa se preocupa por la atención al cliente.

Check List de las 5S en la empresa OYMBrands

Objetivo: Conocer la situación actual del sistema de gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución actual de la empresa OYMBrands

Instrucciones: Marca con un aspa (X) la respuesta que cree correcta.

Donde:

1 = Muy mala

2 = Mala

3 = Regular

4 = Buena

5 = Muy bueno

Tabla 12

Check list de evaluación aplicando la metodología 5S

Fecha:					
Trabajador: José Quintos Huamán *(Administrador Tienda Chiclayo)*					
ITEM EVALUADO	*Puntaje*				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Clasificar y descartar					
1- ¿Existen herramientas innecesarias en el área de almacén?		X			
2- ¿Existen cosas innecesarias en zona de recepción de productos?		X			
3- ¿Existen productos dañados no identificados?			X		
4- ¿En el almacenamiento de los productos son clasificados por color, talla, diseño?	X				
5- ¿Las áreas laborales tienen exceso de productos, documentos, cajas o cartones?	X				
6- ¿Existen cajas vacías que no cumplan ninguna función en las diferentes áreas?		X			
7- ¿Cada elemento en el área de trabajo tiene un lugar asignado?		X			
Sub total			**13**		
Ordenar					
1- ¿Las herramientas de trabajo están en su lugar?			X		
2- ¿Los productos están debidamente identificados?			X		
3- ¿Las cajas y keepers están en sus respectivas ubicaciones?	X				
4- ¿Los productos están debidamente ordenados según sus características?		X			
5- ¿Los materiales se apilan o cargan de manera segura, limpia y ordenada?	X				
6- ¿Los documentos están ordenados por fecha y asunto?			X		
7- ¿Se establece donde tiene que estar cada cosa de modo que todo colaborador que vaya a necesitarla la sepa dónde va a encontrarla y donde debe devolverla?	X				
Sub total			**14**		
Limpiar					
1- ¿Grado de limpieza de los pisos?				X	
2- ¿El estado de paredes, techos y ventanas?			X		
3- ¿El producto es resguardado bajo las condiciones necesarias para su conservación?	X				
4- ¿El sistema de iluminación está mantenido de forma eficiente y limpia?			X		
5- ¿Las señales de seguridad están visibles, correctamente distribuidas y en perfecto estado de mantenimiento y limpieza?			X		
6- ¿En qué condiciones de limpieza se encuentran las tuberías de aire acondicionado?	X				
7- ¿Cuentan con todos los elementos que ayuden a la limpieza?					X
Sub total			**20**		
Higiene y Visualización					
1- ¿Con que frecuencia son limpiadas las áreas de trabajo?			X		
2- ¿Las salidas y vías de circulación previstas para la evacuación en casos de emergencia, permanecen libres de obstáculos de forma que es posible utilizarlas sin dificultades en todo momento?		X			
3- ¿Las señales de seguridad están visibles, correctamente distribuidas y en perfecto estado de mantenimiento y limpieza?		X			
4- ¿Los extintores están en su lugar de ubicación, visibles y en perfecto estado?		X			
5- ¿Las vías de circulación del área de trabajo, incluidas las puertas, pasillos, escaleras, escalas fijas, rampas, se pueden utilizar conforme a su uso previsto de forma fácil y con total seguridad para el personal y vehículos que circulen por ellas?		X			
6- ¿Están las vías de circulación de personas señalizadas?					X
7- ¿Las instalaciones eléctricas tienen el cableado y las conexiones en buen estado?			X		
Sub total			**19**		
Disciplina y Compromiso					

1- Los colaboradores de la empresa cumple al 100% el check list en cada área de trabajo		X	
2- Los colaboradores se sienten comprometidos con cada uno de sus labores en sus zonas correspondientes	X		
3-Las fechas establecidas para hacer las actividades con respecto a la limpieza, orden, clasificación son cumplidas	X		
4-Con qué frecuencia ocurren incidentes por no haber cumplido las reglas establecidas de limpieza y orden		X	
5- Los colaboradores hacen su trabajo sin necesidad que se los recuerden	X		
6- Los colaboradores se encuentran comprometidos ante cualquier actividad que se establezca		X	
7-Los clientes terminan satisfechos con el servicio brindado por la empresa			X
Sub total		**22**	

Fuente: Elaboración propia

Análisis. Para saber en qué situación actual se encuentra la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de la empresa OYMBrands se decidió aplicar la herramienta de diagnóstico llamado Check list de 5S al administrador, el cual elaboramos basándonos en los problemas que acontecen mediante la observación, los resultados fueron procesados en el programa Excel y sintetizados.

Ítem evaluado	**Puntaje**
Clasificar y descartar	13
Ordenar	14
Limpiar	20
Higiene y Visualización	19
Disciplina y Compromiso	22

3.1.3.2. Herramientas de diagnóstico

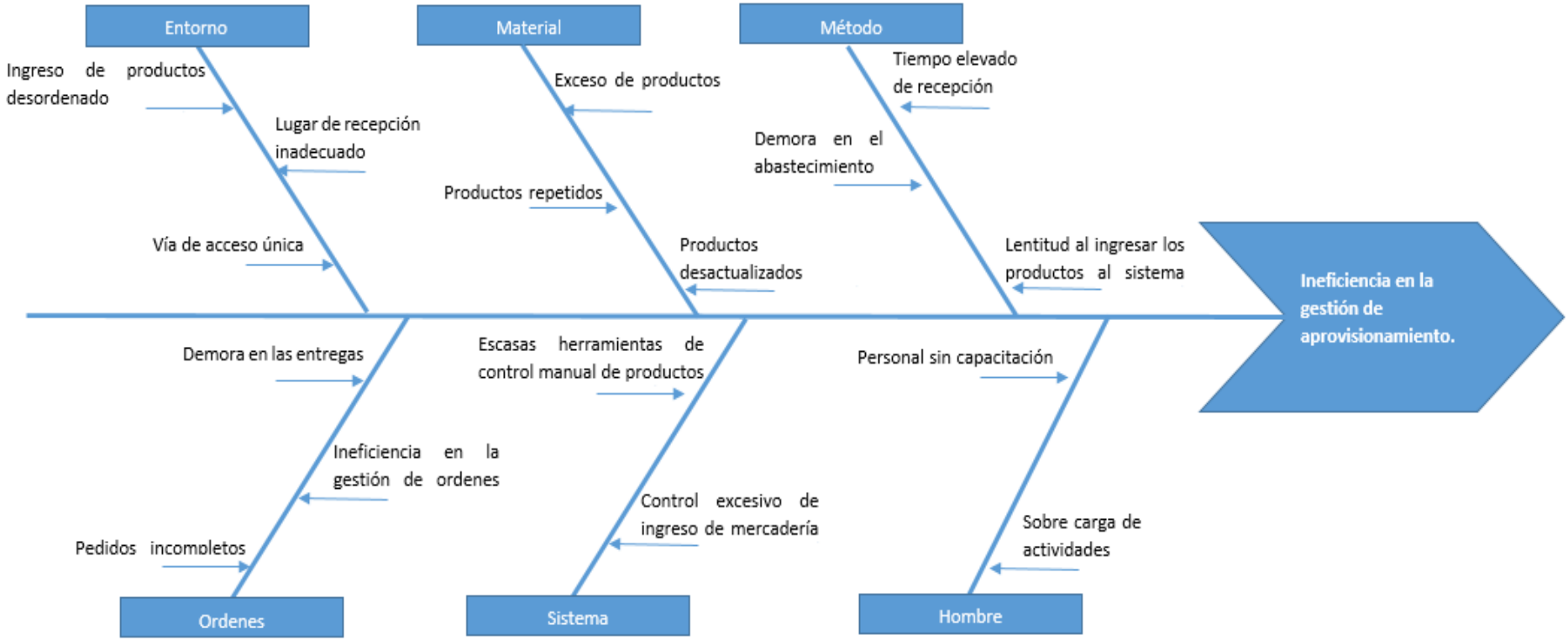

Figura 20. *Ishikawa de la gestión de aprovisionamiento*

Fuente: Elaboración propia

Comentario. En el área de aprovisionamiento se identificaron los siguientes problemas los cuales fueron analizados y clasificados para ser estudio de nuestra investigación con el respaldo y la ayuda de la herramienta de diagnóstico Ishikawa.

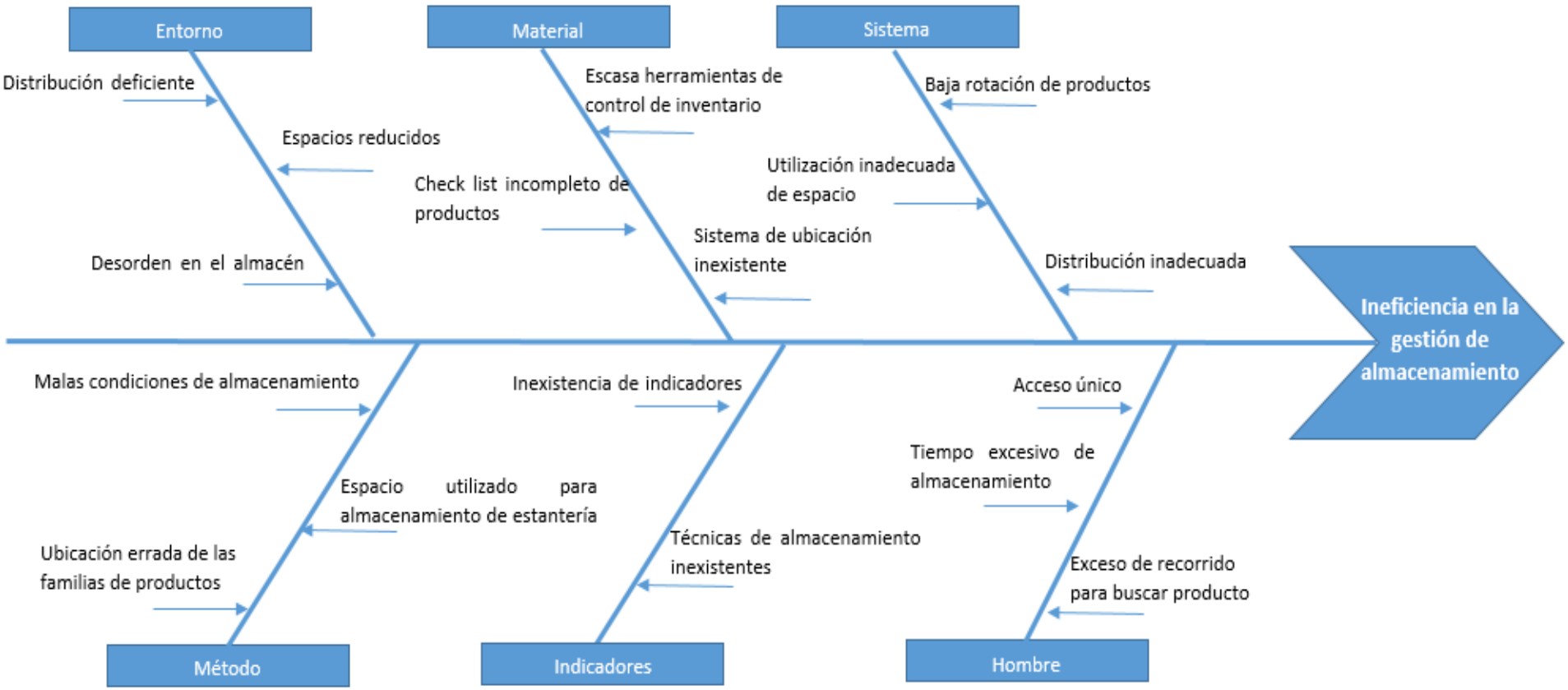

***Figura 21**. Ishikawa de la gestión de almacenamiento*

Fuente: Elaboración propia

Comentario. En el área de almacenamiento se identificaron los siguientes problemas los cuales fueron analizados y clasificados para ser estudio de nuestra investigación con el respaldo y la ayuda de la herramienta de diagnóstico Ishikawa.

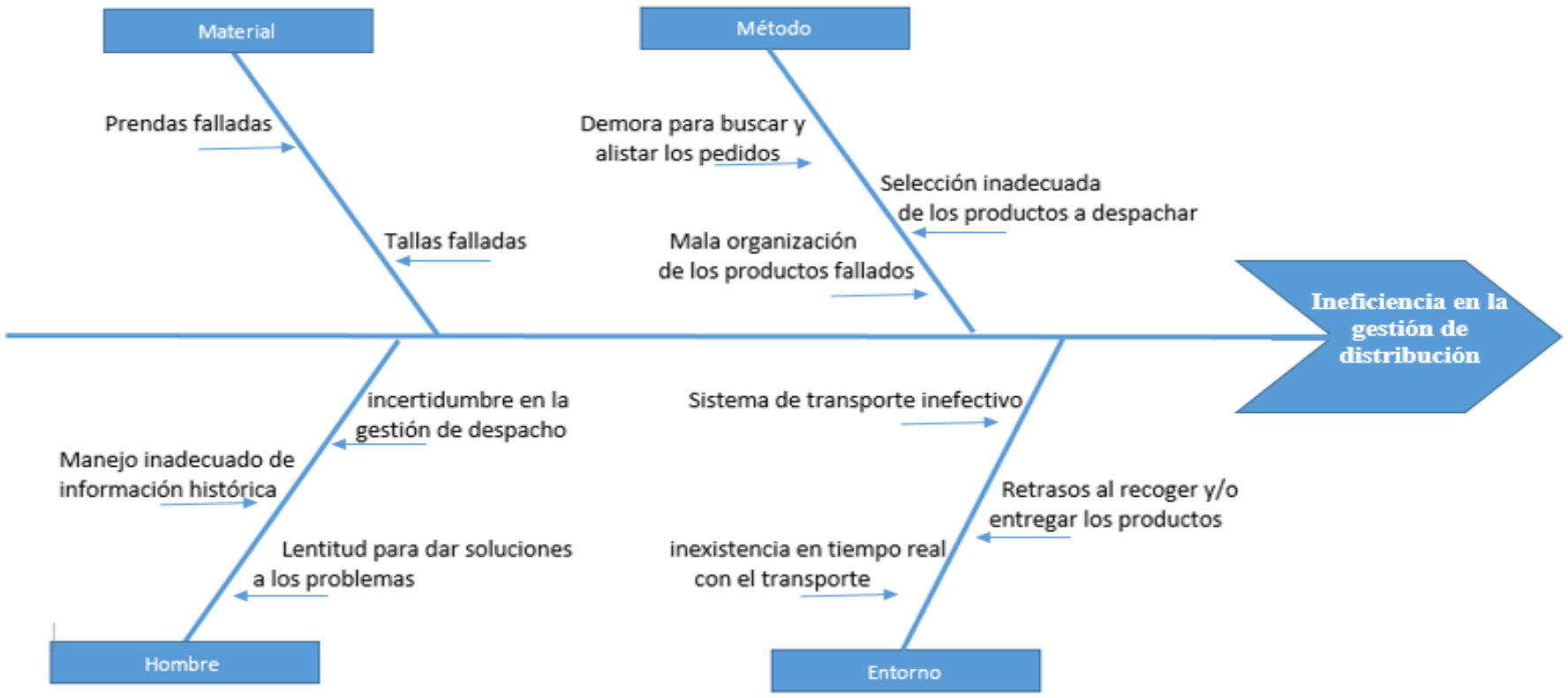

Figura 22. *Ishikawa de la gestión de distribución*

Fuente: Elaboración propia

Comentario. En el área de distribución se identificaron los siguientes problemas los cuales fueron analizados y clasificados para ser estudio de nuestra investigación con el respaldo y la ayuda de la herramienta de diagnóstico Ishikawa.

A su vez se decidió que los datos se representarían mediante la gráfica de Radar, renombrada de otra manera como un diagrama de Araña el cual es una herramienta muy apta de exhibir el estado actual, captando la variación de captaciones de todos los socios del equipo en relación al desempeño organización logrando exponer los cambios en las fortalezas o debilidades del equipo y presentar claramente las categorías importantes de desempeño para enseguida poder interpretarlo.

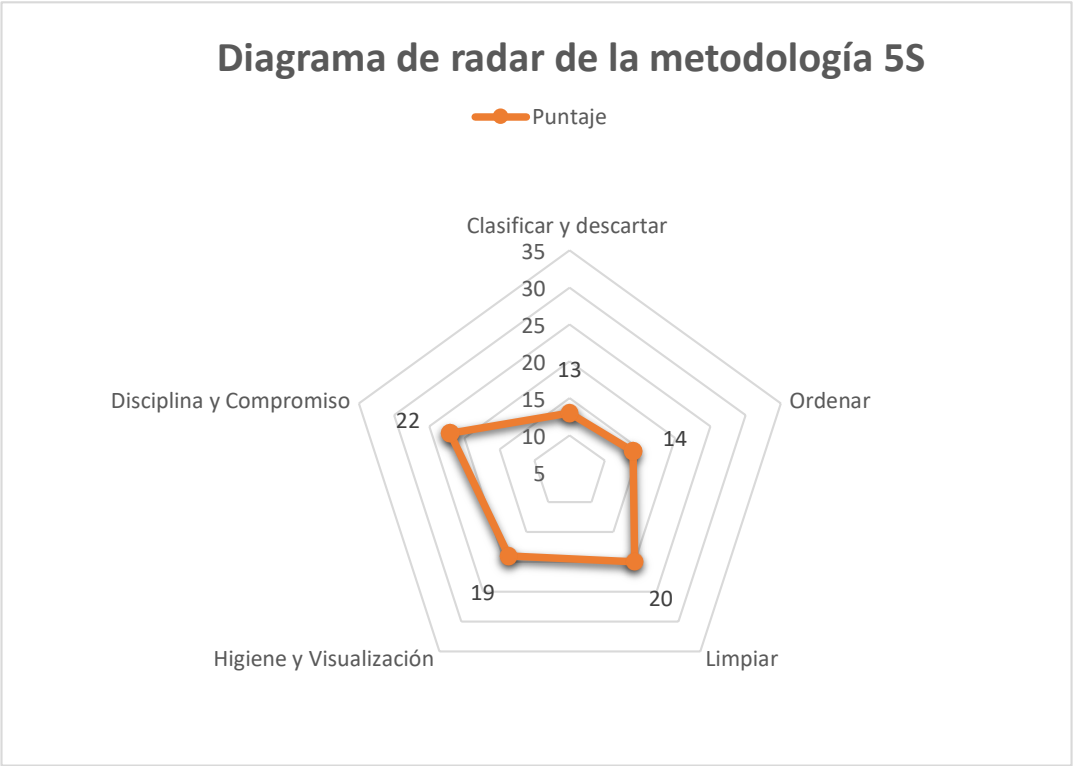

Figura 23. *Diagrama de radar*

Fuente: Elaboración propia.

Análisis. Mediante el grafico de la araña observamos una S correspondiente en cada vértice los cuales son las características evaluadas, a su vez contamos con una escala, en este caso de 5 al 35, el punto que se encuentra más cercano al centro es el que cuenta con más problemas por consiguiente el punto que se encuentre más alejado es el que cuenta con mejores condiciones. Cada punto está acompañado con su respectivo puntaje el cual fue evaluado previamente.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se recolecto información para solucionar los problemas existentes en la empresa OYMBRANDS S.A.C. Por lo cual será comparada con el desempeño de otros trabajos de investigación que hayan aplicado la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución.

Con respecto con el área de aprovisionamiento los resultados que predominaron fueron que el 44% de empleados indicaron que, de los incidentes más concurrentes, son la entrega de productos incorrectos y el 33% la entrega de productos en mal estado (tabla 5).

Estos resultados llaman mucho la atención porque se comprobó casi la mitad de los encuestados expresaron su desacuerdo en el nivel de gestión en esta área, datos que concuerdan con Henao y Sánchez, en su "Propuesta para optimizar la operación logística en los procesos de alistamiento y despacho de mercancía en el centro de distribución Colfrigos S.A.S 2016". Concluye que existen tres serios problemas los cuales son por envío de productos vencidos; el envío de productos con averías, y el envío de productos erróneas, que es la principal causa ya que muchas veces no se toman el tiempo de verificar cada una de las especificaciones de lo solicitado y en qué condiciones son enviadas al destino.

En este nivel del proceso es importante que se desarrollen los procesos con la máxima calidad posible para que se optimice el servicio.

Así mismo se coincide con el estudio de Cardozo (2016). Propuesta para optimizar la operación logística en los procesos de alistamiento y despacho de mercancía en el centro de distribución Colfrigos S.A.C. 2016". Quien concluye que el alistamiento de pedidos no solo debe poseer una correcta identificación y cumplan con las especificaciones de calidad sino además plantear la manera en que las empresas pudiesen manejar el proceso, lo hagan bajo un concepto de satisfacción al cliente, creación de valor, productividad, ventaja competitiva y rentabilidad.

Con respecto al área de gestión logística de almacenamiento se observa que un 100% de los trabajadores indicaron en diversas alternativas que existen problemas de

almacenamiento alarmantes ya que los productos no se encuentran protegidos, la distribución de los productos no permite su rápida ubicación y que no se cuenta con la capacidad adecuada para poder albergar todas las existencias (Tabla 6,8 y 9)

Felix Casillo (2017) nos respalda con su estudio realizado Gestión Logística, para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa servicios logísticos de Courier SMP S.A.C, Callao concluyendo que la base en la gestión de almacenamiento es contar con un adecuado espacio, que preserve el producto en buenas condiciones de calidad, contando con una identificación rápida y correcta para brindar un servicio que satisfaga al cliente

En la (Tabla 10) dirigida al área de gestión de distribución podemos darnos cuenta que el 100% de los trabajadores señalaron que a veces los productos despachados son verificados y se ha comprobado niveles medianos de Capacitación al personal (tabla 11) lo que conlleva a que exista un problema que se debería plantear mejoras para una mejor calidad del servicio al usuario final.

Nuestro estudio pude ser corroborando con Farro (2018). Propuesta de mejora en la gestión logística de una empresa distribuidora para disminuir devoluciones de mercadería" donde concluye que el objetivo de toda empresa es minimizar las devoluciones ya que estas generan pérdida.

En esta problemática en el Sistema de gestión logística de la empresa OYMBRANDS ,plantear estrategias de mejora para ser más eficiente es una de las alternativas para dar posibles soluciones a los problemas que acontece el proceso logístico siendo esto de vital importancia para la administración del proceso, esto es corroborado con las teorías sobre logística, cuyo objetivo es proveer la cantidad exacta de productos en el lugar solicitado, en el momento en que se necesitan , con las mejores condiciones de calidad y precio requeridos para cumplir y cubrir con las necesidades las personas o empresas . (Yuijan, 2014).

V. CONCLUSIONES

a) Con respecto al diagnóstico de la situación actual del Sistema de Gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución en la empresa OYMBRANDS 2019, mediante la aplicación de herramientas como el diagrama de Ishikawa y grafico de radar donde pudimos identificar todos los problemas que poseen las áreas se pudo concluir que se encuentran en estado Ineficiente.

b) Los puntos críticos a mejorar en el área de aprovisionamiento son referentes al espacio muy reducido para esta actividad, malas condiciones de recepción del producto, falta de verificación y exceso de mercadería.

c) En base a lo observado en el área de almacenamiento concluimos que es un punto de emergencia ya que no solo cuenta con la adecuada capacidad del almacén para guardar los productos, si no que existe problemas de preservación, orden y correcta identificación generando la entrega de productos en mala calidad al cliente adicionándole tiempo extra en espera para ser entregados.

d) En el área de distribución, no cuenta con equipos e instrumentos para una correcta salida del producto, debido a que la gestión logística es una cadena de procesos lamentablemente por ineficiencias en el área de almacenamiento genera en esta etapa tiempo en exceso para entregar un producto al cliente generando un mal servicio procesos y finalmente existe una falta de comunicación en las diferentes áreas.

e) Finalmente habiéndose analiza la problemática se concluye que la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución es deficiente.

VI. REFERENCIAS

Álvarez, F. (2011). *Soluciones logísticas para optimizar la cadena de suministro*. (2ª ed.). México: MARGE BOOKS.

Anaya, J. (2007). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*. (3ª ed.). Madrid: Esic.

Anónimo, (2017). Encaja acogerá varias novedades logísticas. Revista *Logística profesional*. Recuperado de http://www.logisticaprofesional.com/es/notices/2017/05/encaja-acogera-varias-novedades-logisticas-53759.php#.XNo0whRKjcc

Ariel, A. (2007). *La cadena de suministro*. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3173606&query=Cadena+de+suministro+

Ballou, R. (2004). *Logística administración de la cadena de suministro*. (5ª ed.). México: Pearson Educación

Biasca, R. (2006). *Movimiento y almacenamiento de materiales*. (1ª ed.). Argentina: Cadepro.

Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. (2ª ed.). España: La Muralla.

Blanco, P. (2013). *UF0033 - Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=815WDwAAQBAJ&pg=PA104&lpg=PA104&dq=ubicacion+de+los+productos+-Sistema+de+posici%C3%B3n+fija+-#v=onepage&q&f=false

Blanding, M. (2018) La vida secreta de las cadenas de suministro. Revista *Logística 360*.Recuperado de https://logistica360.pe/28222-2/

Boron, A. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. (1ª ed.). Argentina: Clacso.

Castellanos, A. (2009). *Manual de gestión logística del transporte y distribución de mercancías.* (1ª ed.). Colombia: Uninorte

Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios*. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=5426407&query=control+de+inventarios

Cuatrecasas, L. (2012). *Logística gestión de la cadena de suministros*. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3229529&query=gestion+de+almacenes

Day, R. (2005). *Como escribir y publicar trabajos científicos*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Como_Escribir_Y_Publicar_Trabajos_Cienti.html?id=T4mBWF9kqX0C&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

De la Cruz, L., Fornaris, C. y Pravia, M., (2017). Contribución a la logística inversa mediante la implantación de la reutilización por medio de las redes de Petri. *Revista Chilena de ingeniería*. Recuperado de https://search.proquest.com/docview/1879087166?accountid=39560

Falla, N., Becerra, M., (2016).Implementacion de voice picking en tareas de alistamiento de un operador logistico en Colombia. *Revista Inventum.* Recuperado de https://search.proquest.com/central/docview/2018306517/D52F8CE126F44484PQ/2?accountid=39560

Figueredo, E, Ortiz, A., y Martínez, E. (2017). Sistema de gestión de la información en los almacenes de la empresa constructora de obras de arquitectura e industriales de Granma. *Revista 3C tic.* Recuperado de https://search.proquest.com/central/docview/1919498769/EE09826B355C4064PQ/2?accountid=39560

Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenes*. (1ª ed.). Barcelona : Marge Book.

Gallardo, D. (2007). *Tecnologías de gestión.* (1ª ed.). Argentina: Maipue.

Gallardo, M. (2019). Simplificación, alma de la modernización. *Revista Logistec.* Recuperado de https://www.revistalogistec.com/index.php/equipamiento-y-tecnologia/almacenaje/431-almacenaje/3562-simplificacion-alma-de-la-modernizacion

Galván, M. (2017). Tottus invierte en centro de producción de alimentos en Perú. *Perú Retail,* (2),1. Recuperado de https://www.peru-retail.com/tottus-centro-produccion-de-alimentos-chile-peru/

Guerrero, H. (2009). *Inventario manejo y control*. (1ª edición). Bogotá-Colombia: Ecoe.

Logística 360. (Agosto 07, 2018). Recuperado de http://logistica360.pe/decisiones-estrategicas-para-la-gestion-de-almacenes-ubicacion-dimensionamiento-y-layout/

Mauleon, M. (2003). *Sistemas de almacenaje y picking*. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3156879&query=tama%C3%B1o+de+un+almacen

Molina. (2014). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.* (Tesis de pregrado). Ecuador

Mora, L. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3197508&query=gestion+de+almacenes

Peña. C. (2016). *Manual de transporte para el comercio internacional selección y gestión del transporte para la exportación.* (1ª ed.). Barcelona: Marge Book

Perdiguero, M. (2017). *Diseño y organización del almacén: UF0926*. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=5486539&query=tama%C3%B1o+y+ubicacion+de+un+almacen

Roman, J. (2018). 30% de empresas peruanas tiene una alta eficiencia logística. *El comercio.* Recuperado de https://elcomercio.pe/economia/peru/30-empresas-peruanas-alta-eficiencia-logistica-177578

Saldaña, F. (2018). Deficiencia en la gestión logística en las empresas del norte de Perú. *La República.* Recuperado de https://larepublica.pe/sociedad/1262187

Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, P. (2014). *Metolodía de la Investigación* (Vol. 6ª ed.). España: McGraw-Hill Interamericana de España SL.

Sastra, C. (2009). *Compras e inventarios*. (1ª ed.). Estados Unidos: Díaz de Santos.

Sosa, M., Ramírez, Y. (2005). *Sistema de Herramienta útil Costo para ABC.* Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3161547&query=sistema+abc

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). México: Limusa.

Ureta, F. (2010). *Planificación del almacenamiento de los productos de la empresa SQM en el puerto de Tocopilla, con el fin de minimizar los costos.* (1ª ed.). Chile: Editorial ECOE

Yuijan, D. (2014) *Mejora del área de logística mediante la implementación de Lean six sigma en una empresa comercial*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional mayor de San Marcos. Perú.

Zapatero, A. (2011). *Manual Gestión de almacén*. Madrid, España: Cep.

ANEXOS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Universidad Señor de Sipán

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Rivasplata Sánchez Absalón.

Grado Académico: Magister.

Cargo e Institución: Docente tiempo Completo.

Nombre del instrumento a validar: Encuesta.

Autor del instrumento: Farfan Diaz Luis, Gonzales Alón Flavia

Título del Proyecto de Tesis: Analisis de la gestion de aprovisionamiento, almacenamiento y distribucion de la empresa OYMBrands.

Indicadores	Criterios	Calificación			
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
		De 0 a 5	De 6 a 10	De 11 a 15	De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible			15	
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems				16
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables				17
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere				16
Viabilidad	Es viable su aplicación			15	

Valoración

Puntaje: (De 0 a 20) 16

Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) Muy Bueno.

Observaciones

—

Fecha: 25/06/2019

Firma:

No. Colegiatura 163595.

g

Evaluación del sistema de gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución actual de la empresa OYMBRANDS

Objetivos: Conocer la situación actual del sistema de gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución actual de la empresa OYMBrands.

Instrucciones: Marca con un aspa (X) la respuesta que cree correcta.

Fecha:	
Trabajador:	
Cargo:	

N° Aprovisionamiento

1 ¿El producto recibido cumple con las especificaciones de calidad?
Si No

2 ¿El producto recibido posee identificación?
A) Nunca
B) Aveces
C) Siempre

3 ¿El producto recibido es contabilizado en el sistema?
A) Nunca
B) Aveces
C) Siempre

4 ¿Qué problemas más frecuentes son los que se presentan en relación a los pedidos?
A) Retrasos
B) Entrega de productos incorrectos
C)Entrega de productos en mal estado
D) Entrega de productos incompletos

5 ¿Por qué cree que ocurren los problemas más frecuentes en relación con los pedidos?
A) Incumplimiento de pagos
B) Falta de comunicación
C) Malas condiciones de transporte
D)Falta de coordinación

6 ¿Existe control en la recepción de documentos?
A) Nunca
B) Aveces
C) Siempre

N° Almacenamiento

1 ¿Los productos están protegidos para evitar golpes, roturas y otros?
Si No

2 ¿Los productos se encuentran protegidos del agua y del sol?
Si No

3 ¿Existe humedad en pisos y paredes?
Si No

4 ¿La ventilación es adecuada?
Si No

5 ¿El espacio de los pasillos permite fácil acceso y maniobrabilidad de los equipos de manejo de productos?

Si No

6 ¿La distribución de los productos permite su rápida ubicación?

Si No

7 ¿La capacidad del almacén es adecuada para el volumen de mercadería que recibe?

Si No

N°	Despacho

1 ¿El producto despachado es verificado y registrado?

Si No

2 ¿El producto despachado corresponde con el solicitado?

A) Nunca
B) Aveces
C) Siempre

3 ¿La empresa realiza capacitaciones a su personal?

A) Nunca
B) Aveces
C) Siempre

4 ¿La empresa se preocupa por la atención al cliente?

A) Nunca
B) Aveces
C) Siempre

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Universidad Señor de Sipán

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Arrascue Becerra Manuel

Grado Académico: Magister

Cargo e Institución: Director de escuela

Nombre del instrumento a validar: Encuesta

Autor del instrumento: Gonzales Alón Flavia; Feijoo Díaz Luis

Título del Proyecto de Tesis: Analisis de la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de la empresa OYMBrands

Indicadores	Criterios	Calificación			
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
		De 0 a 5	De 6 a 10	De 11 a 15	De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible			✓	
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems			✓	
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables			✓	
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere			✓	
Viabilidad	Es viable su aplicación			14	

Valoración

Puntaje: (De 0 a 20) 14

Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) bueno

Observaciones

—

Fecha: 21/06/19

Firma:

No. Colegiatura 4/1882

Evaluación del sistema de gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución actual de la empresa OYMBRANDS

Objetivos: Conocer la situación actual del sistema de gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución actual de la empresa OYMBrands.

Instrucciones: Marca con un aspa (X) la respuesta que cree correcta.

Fecha:	
Trabajador:	
Cargo:	

N°	**Aprovisionamiento**
1	¿El producto recibido cumple con las especificaciones de calidad? Si No
2	¿El producto recibido posee identificación? A) Nunca B) Aveces C) Siempre
3	¿El producto recibido es contabilizado en el sistema? A) Nunca B) Aveces C) Siempre
4	¿Qué problemas más frecuentes son los que se presentan en relación a los pedidos? A) Retrasos B) Entrega de productos incorrectos C)Entre de productos en mal estado D) Entre de productos incompletos
5	¿Por qué cree que ocurren los problemas más frecuentes en relación con los pedidos? A) Incumplimiento de pagos B) Falta de comunicación C) Malas condiciones de transporte D)Falta de coordinación
6	¿Existe control en la recepción de documentos? A) Nunca B) Aveces C) Siempre

N°	**Almacenamiento**
1	¿Los productos están protegidos para evitar golpes, roturas y otros? Si No
2	¿Los productos se encuentran protegidos del agua y del sol? Si No
3	¿Existe humedad en pisos y paredes? Si No
4	¿La ventilación es adecuada? Si No

5 ¿El espacio de los pasillos permite fácil acceso y maniobrabilidad de los equipos de manejo de productos?

Si No

6 ¿La distribución de los productos permite su rápida ubicación?

Si No

7 ¿La capacidad del almacén es adecuada para el volumen de mercadería que recibe?

Si No

N° **Despacho**

1 ¿El producto despachado es verificado y registrado?

Si No

2 ¿El producto despachado corresponde con el solicitado?

A) Nunca

B) Aveces

C) Siempre

3 ¿La empresa realiza capacitaciones a su personal?

A) Nunca

B) Aveces

C) Siempre

4 ¿La empresa se preocupa por la atención al cliente?

A) Nunca

B) Aveces

C) Siempre

Manuel Amaure B.

CIP. 41882

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Universidad Señor de Sipán

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: LARREA COLCHADO Luis R.

Grado Académico: MAGISTER

Cargo e Institución: DOCENTE

Nombre del instrumento a validar: Encuesta

Autor del instrumento: Gonzales Alón Flavia, Fernoo Diaz Luis

Título del Proyecto de Tesis: Analisis de la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de la empresa OYMBrands

Indicadores	Criterios	Calificación			
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
		De 0 a 5	De 6 a 10	De 11 a 15	De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible			✓	
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems			✓	✓
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables				✓
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere			✓	
Viabilidad	Es viable su aplicación				✓

Valoración

Puntaje: (De 0 a 20) 16

Calificación: (De Deficiente a Muy bueno) MUY BUENO

Observaciones

Fecha: 24 Junio - 2019

Firma:

No. Colegiatura 20049

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C.
Mg. Luis Roberto Larrea Colchado
SEC. ACADÉMICO FACULTAD DE INGENIERIA ARQUITECTURA Y URBANISMO

Evaluación del sistema de gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución actual de la empresa OYMBRANDS

Objetivos: Conocer la situación actual del sistema de gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución actual de la empresa OYMBrands.

Instrucciones: Marca con un aspa (X) la respuesta que cree correcta.

Fecha:	
Trabajador:	
Cargo:	

N°	**Aprovisionamiento**
1	¿El producto recibido cumple con las especificaciones de calidad? Si No
2	¿El producto recibido posee identificación? A) Nunca B) Aveces C) Siempre
3	¿El producto recibido es contabilizado en el sistema? A) Nunca B) Aveces C) Siempre
4	¿Qué problemas más frecuentes son los que se presentan en relación a los pedidos? A) Retrasos B) Entrega de productos incorrectos C)Entrega de productos en mal estado D) Entrega de productos incompletos
5	¿Por qué cree que ocurren los problemas más frecuentes en relación con los pedidos? A) Incumplimiento de pagos B) Falta de comunicación C) Malas condiciones de transporte D)Falta de coordinación
6	¿Existe control en la recepción de documentos? A) Nunca B) Aveces C) Siempre

N°	**Almacenamiento**
1	¿Los productos están protegidos para evitar golpes, roturas y otros? Si No
2	¿Los productos se encuentran protegidos del agua y del sol? Si No
3	¿Existe humedad en pisos y paredes? Si No
4	¿La ventilación es adecuada? Si No

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C.
Mg. LUIS ROBERTO LATIFA COCHACHO
SEC. ACADÉMICO FACULTAD DE INGENIERIA ARQUITECTURA Y URBANISMO

5 ¿El espacio de los pasillos permite fácil acceso y maniobrabilidad de los equipos de manejo de productos?

Si No

6 ¿La distribución de los productos permite su rápida ubicación?

Si No

7 ¿La capacidad del almacén es adecuada para el volumen de mercadería que recibe?

Si No

N°	**Despacho**
1	¿El producto despachado es verificado y registrado?
	Si No
2	¿El producto despachado corresponde con el solicitado?
	A) Nunca
	B) Aveces
	C) Siempre
3	¿La empresa realiza capacitaciones a su personal?
	A) Nunca
	B) Aveces
	C) Siempre
4	¿La empresa se preocupa por la atención al cliente?
	A) Nunca
	B) Aveces
	C) Siempre

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C.
Mg. Luis Roberto Lázea Colchado
SEC. ACADEMICO FACULTAD DE INGENIERIA ARQUITECTURA Y URBANISMO