



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN DE ALMACENES E INVENTARIOS EN LA
BOTICA FARHISA – FERREÑAFE 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Fernández Cabrera, Manuel Alejandro

Asesor:

Dr. Mego Núñez, Onésimo

Línea de investigación:

Emprendedurismo y planes de negocio

Pimentel – Perú

2019

**GESTIÓN DE ALMACENES E INVENTARIOS EN LA BOTICA FARHISA –
FERREÑAFE 2017**

Asesor : **Dr. Onésimo Mego Nuñez**

Firma

Presidenta : **Dra. Sofia Irene Delgado Wong**

Firma

Secretaria : **Mg. Carla Angélica Reyes Reyes**

Firma

Vocal : **Dr. Onésimo Mego Nuñez**

Firma

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar y la esperanza cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a DIOS.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos difíciles.

A mi padre por darme la libertad y confianza de poder desenvolverme como persona adulta, con cargos de responsabilidad social.

Fernández Cabrera Manuel Alejandro

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de tesis realizado en la Universidad Señor de Sipan es un esfuerzo en el cual directa o indirectamente participaron distintas personas corrigiéndome, opinándome, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos malos y de felicidad.

Este trabajo me ha permitido aprovechar la competencia y la experiencia de muchas personas que deseo agradecer en este apartado.

Mi agradecimiento especial a mis padres, quienes nunca se quedaron atrás para aprender y su infinita sabiduría para enseñar, quienes establecieron un programa familiar de preparación de planeación y sustentación de Tesis, y porque todo esto no hubiese sido posible si el amparo incondicional que me otorguen siempre, su cariño siempre vivo, quienes entendieron mis ausencias y mis malos momentos, persistiendo en saber cómo iba mi proceso, para ellos las palabras nunca serán suficientes para expresar lo que siento.

A mi hermano Hugo quien fue el primero en elevar mis conocimientos superiores en la familia, con grandes cargas de trabajo, aun con todo me da espacio y brinda ayuda cuando lo necesito, porque aun con tanta presión laboral, el intenta llevar siempre el buen humor para seguir dando alegrías a su familia.

A todos mis compañeros y amigos, estén donde estén, en especial a mis compañeros de comunidad Pkt que confiaron en mi dirección como líder de ella, mostrarme y guiarme en las diferentes perspectivas de vida y que aún tan diferentes perspectivas de vida convivían en armonía.

A mis compañeros de universidad con los que conviví, trabajé, desesperé y hasta renegué, Alexis, Luiggy y mi querida mejor amiga Yasmín con quien nos apoyarnos en las buenas y malas y en su momento, cada uno con su tesis.

A todos mi mayor reconocimiento y gratitud.

Resumen

Gestionar los almacenes e inventarios de manera eficiente se traduce en mejores tiempos de entrega de productos, reducción de costos de almacenamiento y de conservación, lo cual repercute en una mayor rentabilidad para la organización. Por ese motivo en esta investigación se planteó el objetivo de proponer una estrategia de gestión de almacenes e inventarios para la botica FARHISA, Chiclayo 2017. Con la finalidad de alcanzar el objetivo, la investigación se abordó desde una perspectiva cuantitativa de alcance descriptivo con un diseño de contrastación de hipótesis no experimental de corte transversal, trabajando con una población de 5 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario en escala cualitativa ordinal para obtener los datos necesarios para describir la realidad de la organización. Se concluyó que la gestión de almacenes e inventarios que se lleva a cabo en la botica FARHISA es ineficiente pues según el 80% de las respuestas sugieren que en el almacén de la empresa se producen gran cantidad de desperdicios. Además, se concluyó que los desperdicios que se producen en la organización según orden de importancia son: la sobre producción con un porcentaje de 100%, los excesos con un porcentaje 80%, seguido de el desperdicio de la creatividad con 80%, el tiempo de espera con 80%, los movimientos innecesarios con 60%, los defectos con 40% y el transporte con 20%.

Palabras clave: Gestión de almacenes e inventarios

Abstract

Managing warehouses and inventories is important because you can reduce product delivery times, reduced storage and conservation costs, which results in greater profitability for the organization. Managing warehouses and inventories efficiently translates into better product delivery times, reduced storage and conservation costs, which results in greater profitability for the organization. For this reason, in this research, the objective of proposing a warehouse and inventory management strategy for the pharmacy FARHISA, Chiclayo 2017 was proposed. In order to achieve the objective, the research was addressed from a quantitative perspective of descriptive scope with a design of non-experimental cross-sectional hypothesis testing, working with a population of 5 workers to whom a questionnaire on an ordinal qualitative scale was applied to obtain the necessary data to describe the reality of the organization. It was concluded that the management of warehouses and inventories that is carried out in the pharmacy FARHISA is inefficient because according to 80% of the answers they suggest that in the warehouse of the company a great quantity of waste is produced. It was also concluded that the waste produced in the organization according to order of importance are: the overproduction with a percentage of 100%, the excesses with a percentage of 80%, followed by the waste of creativity with 80%, the time of wait with 80%, unnecessary movements with 60%, defects with 40% and transport with 20%.

Key words: Managing warehouses and inventories

INDICE

| | |
|--|-----|
| DEDICATORIA..... | III |
| AGRADECIMIENTO..... | IV |
| RESUMEN..... | V |
| ABSTRACT..... | VI |
| I. INTRODUCCION..... | 13 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 13 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 17 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 27 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 38 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio..... | 38 |
| 1.6. Hipótesis..... | 39 |
| 1.7. Objetivos..... | 40 |
| II. MATERIAL Y METODOS..... | 42 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación..... | 42 |
| 2.2. Métodos de investigación..... | 43 |
| 2.3. Población y muestra..... | 44 |
| 2.4. Variables y operacionalización..... | 45 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 47 |
| 2.6. Procedimiento de análisis de datos..... | 49 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 49 |
| 2.8. Criterios de rigor científico..... | 49 |
| CAPITULO III: RESULTADOS..... | 52 |
| 3.1. Resultados en tablas y figuras..... | 52 |
| 3.2. Discusión de resultados..... | 79 |
| 3.3. Aporte científico..... | 80 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 113 |
| 4.1. Conclusiones..... | 113 |
| 4.2. Recomendaciones..... | 114 |
| REFERENCIAS..... | 115 |
| ANEXOS..... | 121 |

INDICE

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variable Gestión de almacenes e inventarios | 46 |
| Tabla 2 Validez del instrumento por juicio de expertos | 48 |
| Tabla 3 Fiabilidad del cuestionario de gestión de almacenes e inventarios | 48 |
| Tabla 4 Distribución de la población por sexo | 52 |
| Tabla 5 Edades..... | 53 |
| Tabla 6 Grado de instrucción..... | 54 |
| Tabla 7 Reabastecimiento de inventario antes que se acabe el Stock | 55 |
| Tabla 8 Solicitud de mayor cantidad de bienes por haber contabilizado equivocadamente el inventario | 56 |
| Tabla 9 Pérdida de tiempo en el momento de la recepción de la mercadería..... | 57 |
| Tabla 10 Pérdida de tiempo a la hora de inspeccionar la mercadería..... | 58 |
| Tabla 11 Pérdida de tiempo a la hora de registrar la entrada de la mercadería en el almacén | 59 |
| Tabla 12 Movimiento excesivo de los inventarios a la hora de ubicarlos en su lugar..... | 60 |
| Tabla 13 Ubicación equivocada de los productos por movimiento excesivos | 61 |
| Tabla 14 Daños por movimientos excesivos | 62 |
| Tabla 15 Mercancías almacenadas por mucho tiempo por baja rotación..... | 63 |
| Tabla 16 Dificultad para encontrar productos por tener stock excesivo..... | 64 |
| Tabla 17 Deterioro de productos por larga permanencia en el almacén..... | 65 |
| Tabla 18 Ejecución de actividades extrañas mientras se ubican los productos | 66 |
| Tabla 19 Largos tiempos de búsqueda de productos por inadecuada distribución del almacén | 67 |
| Tabla 20 Reemplazo de mercaderías por daños mientras se encontraban en el almacén ... | 68 |
| Tabla 21 Eficiencia en las inspecciones de calidad | 69 |
| Tabla 22 Rechazo de las ideas de los empleados para mejorar la gestión del almacén..... | 70 |
| Tabla 23 Promedio de dimensión Sobreproducción..... | 71 |
| Tabla 24 Promedio de dimensión Esperas..... | 72 |
| Tabla 25 Promedio de dimensión Transporte..... | 73 |
| Tabla 26 Promedio de dimensión excesos..... | 74 |
| Tabla 27 Promedio de dimensión Movimiento innecesarios..... | 75 |
| Tabla 28 Promedio de dimensión Defectos | 76 |
| Tabla 29 Promedio de dimensión Creatividad..... | 77 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 30 Promedio de Variable Gestión de Almacenes e inventarios..... | 78 |
| Tabla 31 Símbolos del flujograma de procesos..... | 83 |
| Tabla 32 Proceso de entrada de mercadería al almacén..... | 83 |
| Tabla 33 Proceso de salida de mercadería del almacén..... | 83 |
| Tabla 34 Capacitación en metodología 5S..... | 85 |
| Tabla 35 Hoja de clasificación..... | 88 |
| Tabla 36 Ficha de resumen..... | 89 |
| Tabla 37 Cronograma actual de limpieza..... | 96 |
| Tabla 38 Cronograma de limpieza propuesto..... | 97 |
| Tabla 39 Capacitación de trabajo en equipo..... | 103 |
| Tabla 40 Capacitación en comunicación estratégica y relaciones interpersonales..... | 104 |
| Tabla 41 Ficha de evaluación del cumplimiento del programa y disciplina..... | 105 |
| Tabla 42 Escala de valoración..... | 106 |
| Tabla 43 Estado de resultados actual de la Botica Farhisa..... | 107 |
| Tabla 44 Rentabilidad actual..... | 108 |
| Tabla 45 Estado de resultados proyectado..... | 108 |
| Tabla 46 Rentabilidad proyectada..... | 109 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Distribución de la población por sexo..... | 52 |
| Figura 2 Distribución de la población por edades | 53 |
| Figura 3 Distribución de la población por grado de instrucción | 54 |
| Figura 4 Reabastecimiento de inventario antes que se acabe el Stock | 55 |
| Figura 5 Solicitud de mayor cantidad de bienes por haber contabilizado equivocadamente el inventario..... | 56 |
| Figura 6 Pérdida de tiempo en el momento de la recepción de la mercadería | 57 |
| Figura 7 Pérdida de tiempo a la hora de inspeccionar la mercadería | 58 |
| Figura 8 Pérdida de tiempo a la hora de registrar la entrada de la mercadería en el almacén | 59 |
| Figura 9 Movimiento excesivo de los inventarios a la hora de ubicarlos en su lugar | 60 |
| Figura 10 Ubicación equivocada de los productos por movimiento excesivos..... | 61 |
| Figura 11 Daños por movimientos excesivos..... | 62 |
| Figura 12 Mercancías almacenadas por mucho tiempo por baja rotación..... | 63 |
| Figura 13 Dificultad para encontrar productos por tener stock excesivo | 64 |
| Figura 14 Deterioro de productos por larga permanencia en el almacén | 65 |
| Figura 15 Ejecución de actividades extrañas mientras se ubican los productos..... | 66 |
| Figura 16 Largos tiempos de búsqueda de productos por inadecuada distribución del almacén | 67 |
| Figura 17 Reemplazo de mercaderías por daños mientras se encontraban en el almacén... | 68 |
| Figura 18 Eficiencia en las inspecciones de calidad..... | 69 |
| Figura 19 Rechazo de las ideas de los empleados para mejorar la gestión del almacén | 70 |
| Figura 20 Promedio de dimensión Sobreproducción | 71 |
| Figura 21 Promedio de dimensión Esperas | 72 |
| Figura 22 Promedio de dimensión Transporte | 73 |
| Figura 23 Promedio de dimensión excesos | 74 |
| Figura 24 Promedio de dimensión Movimiento innecesarios | 75 |
| Figura 25 Promedio de dimensión Defectos..... | 76 |
| Figura 26 Promedio de dimensión Creatividad | 77 |
| Figura 27 Promedio de Variable Gestión de Almacenes e inventarios | 78 |
| Figura 28 Estante antes de aplicar 5S | 90 |
| Figura 29 Estantería con productos fuera de lugar | 91 |

| | |
|--|----|
| Figura 30 Estantería con productos desordenados | 91 |
| Figura 31 Productos ordenados | 92 |
| Figura 32 Estantería con numeración para su mejor ubicación..... | 92 |
| Figura 33 Productos ordenados con codificación de colores | 93 |

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se estructura en los siguientes capítulos:

El capítulo I, se resuelve la introducción, realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, enumerando los trabajos previos, así como también las teorías relacionadas al tema. También se enuncia el problema de investigación, hipótesis, objetivo general y objetivos específicos.

El capítulo II, muestra el tipo y diseño de investigación, así como el universo poblacional, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, también se exponen los criterios éticos y rigor científico.

El Capítulo III, evidencia los resultados de la investigación en tablas y figuras, así como también su discusión de los resultados.

Finalmente, el capítulo IV, evidencia las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional

En la actualidad las organizaciones manejan una diversidad grande de productos, recursos, procesos y materiales para producir los bienes o servicios que ofertan, en ese sentido por el elevado volumen, presentan problemas de gestión de los inventarios. El buen manejo de un almacén trae beneficios como el aprovechamiento de los espacios, un mejor control de las existencias, incluso se reducen los costos de almacenaje y conservación, por ende, se incrementa la utilidad de la organización (Gonzales, 2015, p.4).

Por lo anterior mencionado las empresas deben ejecutar acciones que mitiguen, reduzcan o eliminen el riesgo presente en el manejo de sus inventarios; esto puede realizarse a través de la implantación de políticas de inventario o manuales de procesos. Para ejemplificar la puesta en marcha de las buenas prácticas de manejo del almacén se cita el caso de la empresa ANDINA MOTORS dedicada a la venta de Repuestos y lubricantes, quienes detectaron el riesgo que les generaba manejar grandes volúmenes de mercancías, pues les producía pérdidas, desperdicios e inadecuada manipulación de los inventarios,

además de incidir negativamente en la atención al cliente. Para contrarrestar el problema la organización elaboró un manual de procedimientos que garantizara el correcto funcionamiento del área evitando las pérdidas, los desperdicios, y el desabastecimiento (Otoya, 2014, p.11).

Además, cuando la organización crece, es lógico que sus necesidades crezcan y por ende la demanda de mercadería incrementa, por lo que los mismos modelos de gestión utilizados para administrar bajos volúmenes no producirán el mismo resultado, y así, se generaran problemas dentro del almacén. Tal es el caso de la empresa RAFAEL ARANA Y CÍA, dedicada a la venta de repuestos automotrices, organización que había incrementado su volumen de inventarios, pero continuaba trabajando con el mismo modelo de gestión, eso le generó la pérdida en costos de inventario, faltantes y mercadería almacenada, y por ende presento menores ventas (Arana, 2015, p.1).

El almacén debe estar distribuido de tal manera que garantice la eficiencia en los procesos de recepción, registro, almacenamiento, y despacho de las mercancías, además de utilizar un sistema de control que optimicen los tiempos e influyan en la productividad de la organización. Es necesario además ejecutar buenas prácticas de gestión en el almacenamiento, pues son un eje en las instituciones farmacéuticas; estas prácticas incluyen políticas, recursos, actividades que garanticen la calidad y la conservación de los medicamentos (Cruz & Medina, 2013, p.2).

Para ejemplificar lo anterior mencionado se cita el caso de la empresa Betmon, dedicada a la venta y distribución al mayoreo de autopartes, durante su actividad la organización incrementó su portafolio de productos por lo que tuvo que ejecutar acciones para gestionar correctamente su inventario como políticas de almacenamiento, políticas de personal de almacén y manuales de procedimientos; no obstante, la organización presentaba un sobre stock de mercadería del 67% de la demanda del mercado. Con el objetivo de eliminar el problema la organización aplicó un sistema de clasificación de inventarios ABC, a través del cual se obtuvo una significativa lista de inventarios obsoletos que las políticas y procedimientos no habían podido eliminar, además a través de la clasificación ABC se pudo reducir drásticamente el tiempo que los trabajadores debían tomar en la búsqueda de los inventarios a través de su clasificación por mayor rotación, por otro lado se liberó espacio

en las estanterías y se mitigó el riesgo al que se encontraba sometido el colaborador por la desorganización del almacén (Londoño, 2012, p.110).

A nivel nacional

Las empresas se ven en la obligación de reducir sus costos para incrementar las utilidades que perciben; la forma de lograr esa finalidad es administrando adecuadamente los inventarios, puesto que permiten reducir el volumen de elementos presentes en los almacenes (Pacheco, 2017, p.10).

La empresa LUBE IMPORT dedicada a la distribución de lubricantes observó el incremento de su volumen de ventas sin poseer un sistema de inventarios que le ayude a administrar las cantidades de mercadería que debía mantener en el almacén. Debido que le faltaba ese sistema de control, la organización presentaba problemas de diferencias en el conteo físico de los inventarios en contraposición con lo registrado en el sistema, lo cual acarrea la problemática de que no se podía abastecer oportunamente la demanda de los clientes, la información que se tenía del stock disponible no era segura por lo que se vendía menos y la empresa dejaba de percibir beneficios y se disminuía la compra de obtención de productos de mayor rotación. Para eliminar la problemática la organización se afianzo de un sistema informático de control interno el cual le permitió optimizar los costos sus costos e incrementar su margen de beneficios (Ascate, 2015, p.3).

En el caso de la empresa INDRA PERU S.A. PROYECTO SEDALIB presentaba deficiencias en la gestión de su almacén y manejo de inventarios. La organización compraba mercadería por grandes cantidades lo que le acarrea un mantener almacenados los productos por largos periodos de tiempo además de utilizar mayor espacio en el almacén. Los materiales se encontraban almacenados en el suelo y desorganizados, lo que ocasionaba congestión en el transito del almacén y la obstrucción del acceso a otros materiales. Esta problemática se debía porque la empresa no contaba con un sistema de control de inventarios, no había distribuido eficientemente su almacén, no había clasificado los inventarios y no eran ubicados en sus estanterías correspondientes, el reabastecimiento de inventarios no se ejecutaba en base a límites de stock, sino que se daba por la observación de la falta de algún material o su aproximación a acabarse. Con la finalidad de erradicar el

problema la organización opto por clasificar los materiales en función de su utilización, y se creó un manual de procedimientos para guiar los procesos que se ejecutaban en el almacén (Mas & Zavaleta, 2014, p.213).

La problemática de muchas empresas recae sobre la inexistencia de un sólido control interno, por tal motivo se producen faltantes y hasta sobrantes de mercadería, los productos expiran, escasa o nula rotación y el deterioro; esto repercute directamente sobre las finanzas de la empresa, dado que, al poseer menor inventario, los ratios de liquidez se vean afectados y como consecuencia la empresa no pueda cumplir con los objetivos (Misari, 2012, p.13)

Toda organización dedicada a la comercialización de productos terminados, y que entre sus objetivos tenga el mantener un riesgo mínimo de pérdidas, debe ejecutar un sistema logístico como herramienta que le permita cubrir la demanda. Así es como PEPSICO ALIMENTOS PERU S.R.L. a pesar de contar con un sistema que controla el inventario, registra sus operaciones de manera manual, no tomaba en cuenta la disponibilidad de stock y como consecuencia de lo anterior no se abastecía el almacén cuando los productos se acababan, esto traía pérdidas a la organización puesto que al haber ausencia de inventario se perdía la orden. Además, la ausencia de políticas de inventario producía demanda insatisfecha, pérdida de clientela, y se obstaculizaba la obtención de clientes nuevos (Chiroque, 2016, p.12).

La importancia que adquiere la gestión de almacenes e inventarios radica en que juegan un papel determinante en la toma de decisiones en función de la estructura de costes. La reducción de los costos de almacenamiento repercute en el costo final, lo que genera mayores beneficios (Henríquez, 2016, p.9)

A nivel local

FARHISA es una empresa dedicada a la venta de productos farmacéuticos ubicada en la ciudad de Ferreñafe. La organización posee dos áreas, las cuales son el área de ventas y el área de almacén; 5 trabajadores incluido el administrador. En la botica no existen

funciones específicas para cada trabajador, por lo que todos ejecutan las funciones de almacén sin ninguna dirección.

La organización se administra de manera empírica, es decir sin ningún conocimiento de gestión, la contabilidad es realizada aun de manera manual, existe resistencia al cambio por el uso de software que puedan agilizar el trabajo, no utilizan técnicas o estrategias que puedan evitar que los inventarios se deterioren y generen pérdidas, existe desaprovechamiento de espacio tanto en los anaqueles como en la distribución del almacén. Continuamente se han producido pérdidas las cuales oscilan entre los S/.100.00 y 700.00 soles mensuales, por amontonamiento de los inventarios y por ser mezclados con los que no son de la misma naturaleza. Además, la organización mantiene los inventarios inservibles dentro del almacén, evitando que los nuevos puedan ocupar ese espacio y de esa manera se repite el ciclo de pérdida de los inventarios, y dinero que la empresa invierte.

Si la situación continúa de esa manera, no podrá aprovechar al máximo su inversión, y eventualmente las pérdidas en las que incurra serán mayores, puesto dentro de estas se encuentran inventarios de elevado valor.

Por lo anterior mencionado es necesario que las mercancías sean organizadas eficientemente con la finalidad de aprovechar el espacio tanto en anaqueles y almacén, así se evitará tener costos por almacenamiento de productos obsoletos, y pérdidas por la obsolescencia de los mismos. Por tal motivo se propone aplicar una estrategia de gestión de almacenes e inventarios con la finalidad de mejorarla y evitar estos problemas presentes en la Botica Farhisa, la cual la hará más productiva y que sus ingresos aumenten.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

En Ecuador, Estrada & Dstteffano (2017) en su investigación Estándar de procedimientos como mejora de control interno del inventario de una empresa importadora de repuestos automotores, buscó dar respuesta al objetivo de elaborar un patrón de recursos para aumentar el control interno de inventario de una empresa importadora de repuestos automotrices. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque mixto de nivel descriptivo correlacional de corte transversal no experimental en la cual se trabajó con

una población de 14 empleados la misma que fue la muestra de estudio, se utilizaron entrevistas y un cuestionario elaborado en escala cualitativa ordinal para la recolección de datos. Se evidenció que los empresarios dedicados a la importación de repuestos no realizaban el control ni registro pertinente de sus inventarios sobre la mercadería nacionalizada con la finalidad de poseer un orden adecuado del producto que se vendía, evitando así las pérdidas y el consumo de tiempo que acarrea el desorden de los inventarios.

Borja & Celorio (2016) en su investigación Modelo de control de inventario para Living Smart S.A. elaborada Ecuador busco dar respuesta al objetivo de determinar un arquetipo de control de inventarios para optimizar la situación económica de la empresa Living Smart S.A. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cualitativo de tipo descriptivo y corte transversal transaccional en la cual se trabajó con una población de 17 personas la misma que fue tomada como muestra, se realizaron entrevistas para la recolección de datos. El autor concluyó la carencia de control en el inventario, el simple hecho de que las existencias de un producto de alto valor no posean un adecuado control o administración adecuada causa que la empresa disminuya en gran medida sus utilidades, o hasta pérdida de clientes.

En Ecuador, Troya & Cabrales (2016) en su investigación Optimización de procesos de control de inventarios en bodegas de Industrial Juvenalis S.A. buscó dar respuesta al objetivo de elaborar un compendio de políticas y entendimiento de control de inventarios que permita mejorar los procesos en el manejo y resguardo de las existencias en la bodega de Industrial Juvenalis S.A. Para alcanzar el objetivo se planteo una investigación de enfoque cualitativo de tipo descriptiva documental de corte no experimental en la cual se trabajó con una población de 52 personas la misma que fue de estudio, se utilizó la entrevista para recolección de datos. Se desveló que los empleados de la bodega no contaban con un manual o reglamentos que determinaran responsabilidades y obligaciones en el control de inventario, eso sumado al hecho de no realizarse capacitaciones de manera frecuente que posibilite a todo el personal adaptarse a los nuevos cambios generados interna y externamente según las necesidades de la empresa.

En Ecuador, Arreaga & Villagrán (2016) en su investigación Propuesta de sistema de control interno para la gestión del inventario en Sertecdi S.A. buscó dar respuesta al objetivo de plantear un método de control interno para la gestión del inventario, debido a las debilidades y falencias de control interno existentes en Sertecdi S.A. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cualitativo de tipo descriptivo no experimental en la cual se trabajó con una población de 13 trabajadores la misma que fue muestra de estudio. El autor concluyó que la organización presentaba un inapropiado almacenamiento y control del inventario, lo cual causaba la presencia de faltantes, y el descuadre entre el stock físico y el registrado en el sistema. Además la organización no poseía un sistema de control interno que optimizara la gestión de sus controles y optimizara sus recursos antes posibles eventos que afectaran sus operaciones.

En Ecuador, Buenaño & Jimenez (2016) en su investigación Diseño de modelo de control de inventarios para la empresa Produbal S.A, busco dar respuesta al objetivo de Diseñar el Modelo de control de Inventarios, para determinar el costo real de producción de la empresa. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque mixta de tipo analítico correlacional no experimental, se trabajó con una población de 5 personas la misma que fue muestra de estudio, se aplicó cuestionario y entrevista para la recolección de datos. Se desveló que en PRODUBAL S.A. existían situaciones tales como bajo desempeño del personal, inexistencia de documentos suficientes e idóneos para registrar los ingresos y egresos de inventarios, así como también no contaban con un sistema computacional para que los trabajadores realizaran las actividades y registraran las operaciones y transacciones de la misma. Estas situaciones ocasionaban que el índice de aprovechamiento de materia prima sea muy bajo y por lo tanto exista bastante desperdicio de insumos. De igual manera la gestión de registro y control de inventarios no podía realizarse porque los reportes de producción y sobre stock de inventarios no eran consistentes.

En Ecuador, Mamani (2013) en su investigación Evaluación de control interno de la unidad de almacenes del Gobierno Autónomo Municipal de Combaya buscó dar respuesta al objetivo de realizar un estudio al Control Interno en el área de Almacenes del Gobierno

Municipal de Combaya. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque mixto de tipo descriptivo de corte transversal no experimental en la cual se trabajó con 9 trabajadores la misma que fue muestra de estudio, se aplicó un cuestionario y entrevista para la recolección de datos. Se desveló la ausencia de instrumentos de control interno, lo que generaba en muchas oportunidades la falta de existencias, bienes y/o materiales en los almacenes. Esta situación dificultaba satisfacer en forma oportuna los pedidos que se realizaban a esta dependencia, lo cual refleja que la administración de almacenes del Municipio de Combaya era deficiente por no prever en forma oportuna un stock que permita atender la demanda de las distintas reparticiones del Gobierno Municipal.

En Ecuador, Sanchez & Garrido (2015) en su investigación Diseño de un modelo de Gestión de inventarios para la distribuidora de productos cárnicos y elaborados de cerdo "Peggy" de la ciudad de Milagro busco dar respuesta al objetivo de un crear un método de control de inventario para la distribuidora Peggy. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y corte no experimental – no correlacional, en la cual se trabajó con una población de 47 personas la misma que fue muestra de estudio, se aplicó cuestionario para la recolección de datos. Se desveló que la organización no contaba con un sistema de control que le permitiera prever la demanda y evitar la sobreproducción o la falta de inventarios en el almacén. Esta situación acarrea la pérdida de productos, desperdicio de materias primas, incremento de los costos, y horas hombre mal utilizadas.

A Nivel Nacional

En Trujillo, Quinde & Sánchez (2017) en su investigación El control interno y su incidencia en la gestión de inventarios en el departamento de logística del Hospital Belén de Trujillo 2017, buscó dar respuesta al objetivo de elaborar un análisis del control interno en la gestión de inventarios notada por los trabajadores del departamento de logística en el Hospital Belén de Trujillo. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque mixto de nivel descriptivo y enfoque no experimental en la cual se trabajó con una población de 5 personas la misma que fue muestra de estudio, se aplicó un cuestionario y entrevista para la recolección de datos. Se concluyó que las tareas de control que se realizaban en el

Hospital Belén no se efectuaban de una manera adecuada, lo que conllevaba a errores en los procesos desarrollados por el personal y traía consigo un mal registro de las operaciones, acarreando fallas en la información y comunicación, la cual influenciaba en la gestión de inventarios contando con información equivocada y que no contribuía en nada en la realización de los objetivos de la entidad.

En Trujillo, Reyes (2016) en su investigación. Control interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Textil del Carmen SAC, Trujillo – 2015, buscó dar respuesta al objetivo de diagnosticar los efectos en el control interno del área de almacén en la rentabilidad de la empresa Textil Del Carmen SAC. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cualitativo de tipo descriptivo de corte transversal no experimental en la cual se trabajó con los trabajadores del área de almacén como población los mismos que fueron la muestra de estudio, y se empleó la entrevista para recolección de datos. Después de analizar la información obtenida a partir de la entrevista se reconoció las deficiencias en las tareas de la unidad de almacén de la Empresa. Se evidenció que las políticas estaban establecidas verbalmente, y no en un manual que les recordara su cumplimiento, las funciones de almacén no estaban determinadas en ningún manual, además existía la inadecuada ejecución de los inventarios por no manejar un kardex; los inventarios físicos no tenían un tiempo determinado y las capacitaciones al personal no eran continuos; debido a la inadecuada gestión del almacén se presentaban inconsistencias en el conteo físico de los inventarios.

En Trujillo, Ascate (2016) en su investigación El control interno de inventarios y su influencia en la gestión financiera en la empresa Lube Import S.A.C en la ciudad de Trujillo, año 2015, buscó dar respuesta al objetivo de indicar en qué manera el control interno de inventarios influía en la gestión financiera de la organización mencionada. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cualitativo de tipo descriptivo en la cual se trabajó con una población de 15 personas la misma que fue muestra de estudio, se aplicó la entrevista para recolección de datos. Se desveló que la empresa Lube Import S.A.C., controlaba sus inventarios de manera empírica, no contaba con un manual de funciones, políticas y procedimientos, así mismo se evidenció la situación de riesgo en la que se

encontraban las existencias de la compañía por la desorganización del almacén. Todo esto conllevaba a las pérdidas de inventarios por manipulación, baja rotación, deterioro y costes de almacenamiento al interior del almacén.

En Trujillo, Gálvez & Marín (2015) en su investigación Implementación del presupuesto de compras para mejorar la gestión de los inventarios en el área de compras de la Empresa Agroproductos S.R.L de la ciudad de Trujillo 2014, buscó dar respuesta al objetivo de dejar en evidencia que la implementación del presupuesto de compras permitirá mejorar significativamente la gestión de inventarios. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cualitativa de tipo descriptiva y corte transversal no experimental en la cual se trabajó con una población de todo el presupuesto de la empresa la misma que fue la muestra de estudio. Después de analizar los datos, se demostró que las compras de existencias no se planificaban, tampoco se contaba con un presupuesto para su devolución, lo que indicaba que el recurso financiero era mal utilizado, comprando más de lo que se debería tener y dejando de comprar aquello que se necesita tener, generando así una mala gestión de los inventarios.

En Trujillo, Contreras & Viloche (2015) en su investigación Implementación del control de los inventarios a través del mayor auxiliar de existencias, para mejorar la gestión en la empresa Plantas y Pegamentos E.I.R.L, 2012, buscó dar respuesta al objetivo de evidenciar de qué modo el desarrollo e implementación de un control de inventarios permitía lograr el control y la minimización de mermas en la empresa. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cualitativo de tipo explicativo – descriptivo en la cual se trabajó con una población de 16 procesos de los productos de la empresa la misma que fue muestra de estudio. Se desveló que la empresa PLANTAS Y PEGAMENTOS E.I.R.L. no poseía un mecanismo de control de inventarios, motivo por el cual la adquisición de existencias no se planificaba, dado que no poseían a su alcance la información que demostrara la reposición de mercaderías, de esa manera se compraba más de lo que se debería y dejaba de comprar aquello que era necesario tener en stock, generando riesgos en el uso del recurso financiero.

En Trujillo, Rodríguez & Torres (2014) en su investigación Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C y su efecto en las ventas año 2014, buscó dar respuesta al objetivo de demostrar en qué manera la implementación de un Sistema de Control Interno en el inventario de mercaderías optimizaría las ventas de la empresa. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque mixto de tipo analítico en la cual se trabajó con una población de procesos de control interno de la empresa, la misma que fue muestra de estudio. Se concluyó que el desarrollo de un mecanismo de control interno en el inventario conllevaría a una adecuada medición de precios, así mismo la controlaría la pérdida de valor de los inventarios y la evaluación a través de índices de rotación de mercadería vencida, de baja o nula rotación. Del mismo modo estudiar inicialmente el costo de las existencias o inventarios, como gastos de transporte y de almacenamiento y cualquier otro costo atribuible a su adquisición era necesario para que las existencias adquirieran o mantengan su condición actual y ubicación, menos los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares.

En Trujillo, Hemeryth & Sánchez (2013) en su investigación Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo – 2013, buscó dar respuesta al objetivo de evidenciar que un mecanismo de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque mixto de corte experimental de grupo único Pre Test y Post Test en la cual se trabajó con una población de 5 almacenes la misma que fue la muestra de estudio; se utilizó la observación directa para recolección de datos. Se concluyó que en el área de almacenes existía desorganización; ya que los materiales no tenían un espacio determinando de almacenamiento, lo que producía desorden y caos. Esto incentivó a plantear una adecuada distribución física de los almacenes y llevar en práctica la metodología 5S la cual genero más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

A nivel local

En Chiclayo, Díaz & Morales (2017) en su investigación Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa papelería Santa Rita S.A.C, octubre - Diciembre 2014, buscó dar respuesta al objetivo de realizar la evaluación del control interno del área de almacén para incrementar su eficiencia operativa. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de corte aplicada no experimental en la cual se trabajó con una población de todos los trabajadores de la empresa la misma que fue muestra de estudio, se aplicó un cuestionario para la recolección de datos. El autor identificó riesgos en el ingreso y salida de mercaderías, en el almacenaje y en la supervisión del almacén, lo que acarrearía diferencias entre los comprobantes de ingreso y salida, y la verificación en el kardex; no se contabilizaba adecuadamente los productos y no estaban bien distribuidos. No existía restricción de personal que manipulara los inventarios, los organizara e inventariara.

En Chiclayo, Niño (2017) en su investigación Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa de confecciones Ravsa Sport de la ciudad de Lambayeque elaborada en Chiclayo busco dar respuesta al objetivo de implementar un control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa de confecciones Ravsa Sport. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo - propositivo de corte transversal no experimental en la cual se trabajó con una población de 4 trabajadores la misma que fue muestra de estudio, se aplicó un cuestionario para la recolección de datos. El autor concluyó que los mecanismos de control interno, ayudaban a mejorar en gran manera la gestión de inventarios. Estos mecanismos de control interno eran el manual de funciones de almacén, flujogramas de procesos de almacén, capacitaciones y guías para el control de pedidos y entrega de prendas, eran de suma importancia puesto que generaban un aumento de la eficiencia y eficacia operacional, también la disminución del riesgo de fraudes, por otro lado, ayudaba a contar con un personal motivado, comprometidos con la organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad. Estas herramientas de control interno eran sencillas de utilizar e interpretar con la intención de que el personal y la gerente se puedan adaptar de manera rápida a estos cambios de mejora.

En Chiclayo, Vidarte (2016) en su investigación Propuesta de un sistema de Gestión Logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora, Corporación Vidarte S.A.C – 2015, buscó dar respuesta al objetivo de implementar una estrategia de Gestión logística, para optimizar el control de los inventarios de la constructora. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cualitativo de corte descriptivo analítico – comparativo en la cual se trabajó con todo el personal administrativo y de producción de la empresa como población y muestra de estudio. El autor concluye que la organización demuestra una anarquía administrativa por falta de un mecanismo de gestión el cual ayude a desarrollar sus actividades de forma coherente y consistente, interpretándose como la falta de un manual de funciones, planificación de las necesidades de los materiales de construcción, errada programación de las compras consecuencia de desconocimiento del stock en algunos periodos de tiempo y clasificación empírica de los inventarios.

En Chiclayo, Mija (2016) en su investigación Gestión de existencias y su efecto en la rentabilidad del grupo molino S&G del departamento de Lambayeque durante el período 2014 – 2015, buscó dar respuesta al objetivo de exponer las consecuencias que tenía en la rentabilidad del grupo molinero S&G el inicio de una gestión hacia sus existencias. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación cualitativa de tipo aplicada – explicativa y enfoque experimental para la cual se trabajó con una población de todos los trabajadores la misma que fue la muestra de estudio, se empleó la entrevista para la recolección de datos. El autor concluye que la salida de los suministros del almacén y el uso de los envases en la etapa de producción era realizada por cualquier personal, sin importar el cargo que ejercía y sin documento fuente que sustente esos retiros; por ese motivo se presentaban diferencias entre los stocks físicos y los registrados en el sistema, lo que ocasionaba problemas al momento de inventariar la mercadería.

En Chiclayo, Chiroque (2016) en su investigación Propuesta de modelo para el Reaprovisionamiento de inventarios en la empresa Pepsico Alimentos Perú S.R.L – Lambayeque, buscó dar respuesta al objetivo de estudiar los procesos que intervienen en la gestión de inventarios y de la planificación de pedidos realizados por la empresa PEPSICO

ALIMENTOS S.R.L. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque cualitativo de tipo descriptivo de corte no experimental. El autor concluyó que Implementar políticas de inventarios (nivel máximo de producto, stocks de seguridad, horizontes de reaprovisionamiento definidos) y un molde de reaprovisionamiento, ayudaría al desempeño del personal involucrado el cual al ser capacitado en el nuevo molde de gestión de inventarios estaría mejor preparado para afrontar la demanda de los clientes, reduciendo el porcentaje de ventas perdida, y existencias echadas a perder.

En Chiclayo, Becerra & Villar (2016) en su investigación Propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento en el almacén del centro de atención al distribuidor de la empresa Ceva Logistics Perú SRL en Chiclayo, periodo 2015 – 2016, buscó dar respuesta al objetivo de plantear estrategias de mejora para el ciclo de almacenamiento en el Almacén de la empresa y periodo mencionados. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación cualitativa de tipo exploratoria de corte no experimental, en la cual se contó con todos los trabajadores de la empresa como población y muestra de estudio, se realizaron entrevistas para la recolección de datos. El autor concluyó el proceso de almacenamiento no se ejecutaba eficientemente, después de haber recepcionado la mercadería. Por otra parte, los inventarios no eran colocados en sus anaqueles correspondientes inmediatamente después de haber sido ingresados al sistema, lo que acarreaba costos de almacenamiento innecesario puesto que al estar desorganizados ocupaban espacio que otros productos podían ocupar. Además, se incrementaba el tiempo para encontrar y ubicar los inventarios en su anaquele correspondiente, además de perder tiempo cuando un producto era solicitado por el cliente.

En Chiclayo, Grosso & Torres (2013) en su investigación Evaluación del control interno de existencias basado en la metodología Coso II para determinar la razonabilidad de los estados financieros en la Empresa Corporación ABC S.A.C año 2010 – 2011, buscó dar respuesta al objetivo de realizar un análisis de control interno de existencias para la organización mencionada. Para alcanzar el objetivo se planteó una investigación de enfoque mixto de nivel descriptivo de corte no experimental en la cual se trabajó con una población de 7 trabajadores la misma que fue la muestra de estudio, y se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. El autor concluye en cuanto al reconocimiento de riesgos la observación de tres sucesos de incidencia negativos para la compañía: Primero no se constataba el estado en el que llegaban las existencias por lo que se producía inconsistencia

con los registros; como segundo punto no se verificaba el conteo de inventarios y no se realizaba un control adecuado del mismo; y en tercer lugar no se hacía un correcto registro del ingresos y salidas de las existencias en el Kárdex.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Almacenes.

Es aquel espacio específicamente estructurado para ejercer la custodia y protección del activo fijo o circulante de una organización, previos a ser requeridos para el proceso de administración, producción o venta (SPC Consulting Group, 2014)

1.3.1.1. Funciones de almacén.

Carga y descarga: indica que un almacén debe poseer un sistema de control de ingreso y salidas de inventarios, para su correcta gestión. El procedimiento de carga incluye las actividades de ubicar y organizar la mercadería al interior del almacén; en algunos almacenes se necesitan de maquinarias y equipos necesarios para descarga y ubicación de la mercadería. Además, la carga puede ser mucho más compleja que la descarga pues existen almacenes en los que se inspecciona previamente los inventarios, y cabe resaltar que dependiendo de la naturaleza de los inventarios se deberá realizar un procedimiento de empaquetado (Francisco, 2014, p.12).

Programación efectiva: dado que se debe asignar los recursos adecuados y necesarios, como el tiempo, materiales, equipos y herramientas para ejercer las funciones y prevenir cualquier tipo de riesgo. Además, es necesario recalcar que las actividades que deben ser programadas anticipadamente son las de compras, y despachos de inventarios (Francisco, 2014, p.12).

Traslación dentro del almacén: la cual consiste en trasladar el inventario dentro al interior del almacén hasta su correspondiente ubicación. Esta acción dentro del almacén es muy riesgosa dado que se pueden producir perdidas por la inadecuada manipulación de las mercaderías, el ingreso sin previa verificación y por la mala ubicación. Es necesario insistir

en que la actividad de traslado debe ser realizada utilizando los equipos que la empresa ha destinado para tales fines (Francisco, 2014, p.12).

1.3.1.2. Proceso de almacenaje.

Según Henríquez (2016), el proceso de almacenaje consta de 6 etapas muy marcadas, las cuales son:

Recepción: consiste en recibir la mercadería que llega al almacén, ubicarla en la zona de inspección verificar las especificaciones del servicio y ejecutar el pertinente control de calidad (p.12).

Verificación y control de calidad: la cual supone la revisión de las cantidades y características especificadas en la orden de compra, de manera que coincidan con lo que el proveedor remite (p.12).

Aceptación: el cuál es el acto de rechazar o aceptar el ingreso a almacén, de las mercancías que el proveedor entrega, esta aceptación o rechazo se dará en función de los resultados de la verificación y control de calidad realizado con anterioridad (p.12).

Internamiento: lo cual consiste ubicar las mercaderías en su lugar correspondiente (p.13).

Registro y control: lo cual consiste en realizar el registro de todos los movimientos que se aplican a la mercadería de manera que se pueda aplicar el control necesario de su operación y custodia (p.13).

Custodia y mantenimiento: lo cual consiste en garantizar que las mercaderías mantengan las características con que fueron recibidas, además de ejecutar su correcta función y almacenamiento (p.13).

1.3.1.3. Tipos de almacenes.

Según (Távora, 2014) Los almacenes se clasifican según la naturaleza de la mercadería que resguardan, de esa forma se pueden nombrar los siguientes tipos:

1.3.1.3.1. Según la seguridad y control del almacén, los almacenes se subdividen en:

Almacén de sistema cerrado, en el cual está restringido su acceso a personas no autorizadas y donde los productos entran y salen correctamente documentados (p.31).

Recuerdo anual fijo, en el cual se hace un recuento de la mercadería anualmente (p.31).

Recuento permanente, en el cual se hace recuentos de la mercadería por determinados tiempos al año (p.31).

Recuento en el punto más bajo, en el cual se hace recuento de las mercaderías cuando estas alcanzan niveles de stock muy bajos (p.31).

Almacén de sistema abierto, el cual no presenta ningún tipo de restricción, pues los productos son almacenados cerca al sitio de uso, como, por ejemplo, en las estanterías, contenedores, etc (p.32).

Sistema de almacenaje al azar, en el cual los productos no tienen lugar de ubicación específico, sino que las estanterías están calificadas por categorías, y al momento en que hay espacios libres, los productos son repuestos (p.32).

1.3.1.3.2. Según su organización, pueden ser centralizados o descentralizados; los primeros se encuentran dentro de la fábrica y los segundos se encuentran fuera de esta. Respecto de su conformación pueden ser locales únicos o aquellos que se encuentran separados (p.33).

1.3.1.3.3. Según el tipo de material, Según el tipo de material que almacenan, los almacenes pueden clasificarse en:

Almacén de materia primaria, el cual posee la finalidad de resguardar las materias primas que son necesarias para el proceso de producción (p.34).

Almacén de materias auxiliares, el cual resguarda aquellos elementos que no intervienen directamente en la elaboración del producto, pero son necesarios que este puede

ser fabricado, tal es el caso de los envases, las etiquetas, los lubricantes para las maquinarias, entre otros (p.34).

Almacén de piezas de recambio, el cual resguarda aquellas piezas destinadas a sustituir piezas de maquinarias o partes de productos en el servicio postventa (p.34).

Almacén de productos en proceso, el cual está destinado a resguardar aquellos productos que no han sido terminados, y están en proceso de producción (p.34).

Almacén de productos terminados, el cual resguarda aquellos productos que han finalizado el proceso de producción y están listos para la venta (p.34).

Almacén de herramientas, el cual resguarda aquellas herramientas que intervienen en el proceso de producción o que son necesarias para reparar alguna maquina o equipo (p.35).

Almacén de materiales obsoletos, el cual resguarda aquellos materiales necesarios para elaborar productos que han sido descontinuados; también almacena aquellos materiales que se han deteriorado o que han vencido su fecha de utilización (p.35).

Almacén de devoluciones, el cual resguarda los productos que han sido devueltos por los clientes (p.35).

Almacén de central, el cual es en el que se reúnen todos los productos y materiales que la empresa necesita para realizar sus operaciones. Este tipo de almacén permite un mejor control sobre los materiales y recursos, además de mejorar su manipulación (p.35).

Almacén regulador, el cual se encuentra cerca de la fábrica, los cuales permiten almacenar grandes cantidades de productos con la finalidad de abastecer las grandes demandas del mercado (p.35).

Almacén transit point, los cuales están situados en una zona estratégica con stocks reducidos para poder suplir necesidades de urgencia. El inconveniente de este almacén es la presencia de magulladuras o roturas de los stocks tal cual sea el caso (p.36).

Almacén Es Cross Docking, los cuales reciben los productos con la finalidad de distribuirlos inmediatamente. En estos almacenes no se presentan stocks mínimos (p.36).

Operadores logísticos, dentro de los cuales se realizan las funciones de mantenimiento, almacenaje, y manipulación de los stocks (p.36).

1.3.2. Inventarios.

Son todas aquellas mercaderías destinadas a ser utilizadas en los diferentes procesos que se dan en la organización, como el de ventas o de operación. Cabe resaltar que dentro de los inventarios se encuentran los de materias primas, insumos, productos en proceso y terminados, entre otros; así la naturaleza de los inventarios va a depender de las necesidades de la organización (Goicochea, 2009, p.39).

Es el conjunto de los bienes propios y aquellos que están disponibles para ser comercializados, y que pueden convertirse en efectivo dentro del ciclo de operaciones de la organización. De la rentabilidad de la empresa depende que esta sobreviva y crezca en el mercado, por lo que el aprovisionamiento desempeña un rol muy importante, puesto que los inventarios constituyen el factor por el cual la organización genera utilidades (García, 2014, p.14).

1.3.2.1. La gestión de inventarios.

La gestión de los inventarios tiene la finalidad de crear relaciones sostenibles con los proveedores para garantizar el abastecimiento de mercaderías de manera oportuna, y así poder satisfacer las necesidades de la organización. Es necesario recalcar que la gestión de inventarios además de satisfacer la demanda de la empresa, busca optimizar de almacenamiento y conservación, lo cual se puede lograr a través de una correcta gestión de rotación de inventarios (Laguna, 2010, p.13).

Para llevar un adecuado control de los inventarios es necesario realizar un conteo físico independientemente del sistema de control que se utilice en la organización, por otro lado se debe tener un proceso eficiente de compras y la recepción e ingreso de la mercadería al almacén, no obstante se debe seguir un correcto procedimiento para almacenar el inventario de manera que pueda ser protegido contra robos, daños o deterioros, no se debe mantener las mercaderías almacenadas por demasiado tiempo (López, 2011, p.9).

1.3.2.2. Costos de la gestión de inventarios.

León & Torre (2016) encuentran tres tipos de costos en los que incurre en la gestión de inventarios.

Costos de adquisición o aprovisionamiento. Estos costos se presentan por la compra de las mercaderías destinadas al reabastecimiento del inventario. Consiste en el precio total por la compra de las mercancías necesarias para el abastecimiento, en este costo se consideran los descuentos que se suelen otorgar por la compra de grandes volúmenes (León & Torre, 2016, p.33).

Costos de mantener inventario. Se refiere al costo en el cual se incurre por conservar el inventario dentro del almacén durante determinado periodo. Existen diferentes tipos de costos al mantener inventarios, los cuales pueden ser costos financieros y que están ligados al costo de oportunidad por tener el activo en forma de mercancía; también está el costo de almacenamiento, el cual consiste en el costo en los cuales se incurre por mantener las mercancías seguras, de robos, deterioros, mermas, pérdidas, daños o el vencimiento de la calidad mientras se encuentren almacenados (León & Torre, 2016, p.34).

Costos de roturas de stocks. Se encuentran asociados a los escasos de mercadería, por lo cual no se puede satisfacer las necesidades de la demanda, ya sea por clientes o por la misma producción. Se distinguen dos tipos, los costos por pérdida de ventas y por pedido pendiente. Por la naturaleza intangible de estos costos, son difíciles de cuantificar (León & Torre, 2016, p.34).

1.3.2.3. Tipos de inventarios.

Según Misari (2012) los inventarios se clasifican en 4 grupos, los cuales son:

Materias primas, este tipo de inventarios son aquellos que no han sufrido ningún tipo de transformación en su estructura y son utilizados en el proceso productivo (p.24).

Productos en proceso, son aquellos que han sido transformados, por haber estado en contacto con el proceso de producción (p.24).

Productos terminados; son aquellos productos que han finalizado la etapa de producción y están listos para ser almacenados y vendidos (p.24).

Partes de máquinas y herramientas, estos no integran parte del producto sin embargo son parte necesaria para el correcto funcionamiento de las maquinas (p.25).

1.3.2.4. El lean manufacturing, como una herramienta de control de inventarios

El lean manufacturing, que traducido es manufactura esbelta, es una herramienta de gestión cuya finalidad es eliminar toda aquella actividad presente en los procesos que no generan valor agregado, además se enfoca en reducir el volumen de recursos necesarios para ejecutar cada función y elimina los residuos que se presentan durante los procedimientos.

Hernán, Medina, & Cruz (2014) sustenta que el lean manufacturing presenta 8 tipos de actividades que no generan valor en los procesos. Estos se explican a continuación:

Sobreproducción: El cual se refiere a producir bienes sin orden de servicio o en mayores cantidades. Así en los almacenes pueden entrar mercancías antes de que el stock actual se acabe, o por el mal conteo de los inventarios se pueden solicitar mayor número de mercaderías para el reabastecimiento.

Esperas: se refieren al tiempo que el colaborador debe esperar para realizar sus funciones, dado que existe alguna falla técnica. En el caso de los almacenes esto se puede dar por el tiempo que se necesita para recibir, inspeccionar y registrar la entrada de productos al almacén.

Transporte: Este indicador consiste en que el material es movido mientras se encuentra en proceso. En el caso de los almacenes las mercancías, son movidas continuamente para

darles una ubicación, o por el hecho de que al ser movidas pueden ser olvidadas, por otra parte, las mercancías pueden sufrir daños, deterioros, etc.

Exceso de inventario: Consiste en que existen demasiados inventarios lo que ocasionan que no puedan ser encontrados los que se necesitan para el proceso, además al existir demasiadas mercancías están pueden ocasionar costos de almacenamientos, y conservación, por otro lado, se pueden deteriorar.

Movimientos innecesarios: consiste en que el trabajador ejecuta ciertas acciones que no agregan valor a la función, estas pueden ser apilar las mercaderías de manera que le tome mayor tiempo ubicarlas según naturaleza, pueden ser acciones que no tienen nada que ver con las funciones como caminar en el espacio sin hacer nada, etc. Generalmente este desperdicio esta dado porque existe un mal diseño o distribución del espacio.

Defectos: consiste en la producción de bienes defectuosos, o bienes que necesitan aplicárseles correcciones, por el reemplazo completo de producción, o las inspecciones de calidad, todo esto se traduce en utilización de recursos innecesarios.

No usar la creatividad: se refiere a perder tiempo, ideas, oportunidades y experiencias por no escuchar a los empleados.

1.3.2.5. Control de inventarios.

1.3.2.5.1. Sistema de control ABC. Otorga una exactitud mayor en la asignación de costes, y además permite visualizarlos a en función de las actividades. Esta última es aquella acción que realiza una empresa, de manera que se necesita tiempo, involucran procesos para transformar los materiales (Benites, 2011, p.10).

1.3.2.5.2. Metodología 5S. Es una metodología de trabajo la cual consiste en un sistema de clasificación, orden y limpieza del área de trabajo, la cual de manera inmediata permite mejorar la productividad de los colaboradores. El objetivo de esta filosofía es crear un mejoramiento continuo de las condiciones mencionadas líneas arriba; así se podrá mejorar las condiciones de seguridad, el clima organizacional, la motivación, la

eficiencia y calidad de los productos, y por ende la organización será más competitiva (Arguello, 2011, p.13).

Vargaz (1998) describe el programa de las 5S de la siguiente manera:

a. Clasificación (Seiri). Se trata de clasificar los elementos que deben eliminarse dado que no suman valor agregado al trabajo y los elementos que deben mantenerse dado que son necesarios para el proceso.

La finalidad de esta etapa en la metodología de las 5S es quitar del puesto laboral todos aquellos elementos innecesarios para las operaciones diarias ya sea en el área de producción o en oficinas administrativas. Para alcanzar el objetivo del SEIRI, es necesario seguir los siguientes lineamientos:

Separar, del puesto de trabajo aquellas cosas que suman valor al trabajo.

Mantener, la cantidad de recursos necesarios y eliminar los excesos.

Clasificar, los elementos en función de su naturaleza, seguridad, frecuencia de uso, con el objetivo de agilizar el trabajo.

Eliminar, aquellos elementos que dificultan el funcionamiento y que pueden producir daños y averías en las maquinarias y equipos. Además, se debe eliminar la información que no es necesaria y que pueden producir errores en la interpretación

b. Orden (Seiton), le cual consiste en organizar, ubicar y mantener los elementos necesarios de la manera adecuada con la finalidad de encontrarlos de manera rápida y facilitar su uso.

La finalidad del Seiton es ubicar aquellos elementos que resultan necesarios en el puesto, en lugares donde puedan ser encontrados y retornados con facilidad. Esto consiste en codificar y marcar las áreas donde se deben encontrar los elementos para garantizar que se conserven.

Aplicar el SEITON en los equipos, tiene la finalidad de identificar y marcar el control de la maquinaria y elementos que necesitan mantenimiento, además de poder ser ubicados fácilmente.

c. Limpieza (**Seiso**). Etapa que consiste en garantizar la limpieza del área y las maquinarias, equipos y herramientas necesarias para desarrollar las actividades, además se identifican las fuentes de suciedad y se inspecciona el equipo en el proceso de limpieza con la finalidad de encontrar averías o daños que mengüen su productividad.

Las fases para aplicar SEISO en la organización son:

Fase 1: Limpieza diaria. Como se indica consiste en limpiar a diario todas las áreas de la organización o del puesto de trabajo. Para realizar la limpieza se debe identificar las áreas que deben ser limpiadas; después determinar funciones de limpieza, y realizar un mapa 5S donde se muestren la áreas a limpiar además del responsable de la limpieza, y se debe trazar un cronograma; después deben determinar los métodos de limpieza, definiendo las áreas, y los equipos que deberán ser usados para limpiar, pueden dedicarse cinco minutos a la limpieza y generarse estándares para su cumplimiento; como cuarto punto se deben preparar los recursos de la limpieza aplicando el SEITON para su fácil ubicación y retorno, y luego se comienza a limpiar.

Fase 2: Limpieza con inspección. Después de haber instaurado la práctica diaria de la limpieza, con la simple observación se pueden detectar algunas fallas; así se pueden seguir los siguientes pasos para esta fase: identificar áreas para limpiar, asignar actividades de limpieza e inspección a los operarios de las maquinas, definir la forma de inspección y limpieza, implementar el método, resarcir los problemas que puedan tener los equipos.

Fase 3: Limpieza con mantenimiento. Consiste en mejorar toda vez que se encuentren defectos, por lo cual se debe dar autonomía al personal para actuar cada vez que esto suceda.

d. Estandarización (**Seiketsu**). Consiste en que se debe mantener a través de estándares las 3S anteriores. Estos estándares implican los de limpieza, de inspección con la finalidad de ejercer un control continuo.

Estandarizar la limpieza supone la mantención de los estados alcanzados anteriormente. Esta cualidad se obtiene únicamente trabajando de manera continua las 3S anteriores. Para lograr esta etapa se pueden utilizar técnicas como: fotografías de antes y después, normas para mantener limpio el ambiente.

e. Disciplina (Shitsuke) significa lograr implantar una cultura de cumplimiento espontáneo de las 4 anteriores.

La disciplina no consiste en que habrá un supervisor asegurándose de que se cumplen las condiciones mencionadas con anterioridad, sino que es la voluntad de hacer las cosas que deben realizarse. Consiste en el deseo de crear un ambiente laboral agradable, basado en buenos hábitos respetando los estándares y ejecutando buenas prácticas de trabajo.

1.3.2.5.3. Just in time, el cual según consiste en dotar a la producción de los inventarios en el momento preciso y oportuno. Este procedimiento requiere que las compras se realicen con eficiencia. La reducción de las materias primas puede darse por la eficiencia de la gestión interna, pues estos negocian con los proveedores la calidad de los materiales. Este método está basado en la filosofía Kanban, el cual consiste en proveer a la organización de los recursos necesarios en el momento más bajo del stock necesario, para poder abastecer la demanda inmediatamente (Loja, 2015, p.34).

1.3.3. Sistemas de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad, es una forma de trabajo estructurada, e integrada en todos los procedimientos que se realizan en la organización ya sean gerenciales u operacionales, con la finalidad de direccionar las acciones de la fuerza laboral, la maquinaria y equipos, y la información de forma oportuna y coordinada que garantice la satisfacción del cliente tanto interno como externo, además de optimizar costos (Zambrano & Rodríguez, 2013, p.43).

Zambrano & Rodríguez, (2013) afirma que para la implementación de un sistema de calidad en la organización se debe contar con:

Estrategias: consiste en implementar objetivos, políticas, y lineamientos que garanticen la calidad. No está demás decir que los objetivos, políticas y lineamientos deben estar en función de los resultados que la empresa pretende obtener (p.44).

Procesos: pues se deben plantear determinadas actividades, procedimientos que son necesarios para la elaboración de un producto o la prestación de un servicio. Además, deben ejecutarse el seguimiento y control para la ejecución adecuada de los procesos (p.44).

Recursos: es necesario definir los recursos ya sean humanos o de materiales, necesarios para la producción del producto o la prestación del servicio, para el ámbito laboral y los recursos económicos para garantizar la calidad (p.44).

Estructura organizacional: es necesario delegar responsabilidades, autoridad y establecer una estructura de comunicación al interior de la organización (p.44).

Documentos: es necesario determinar los documentos, procedimientos, registros, formularios, y toda documentación necesaria (p.44).

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se puede gestionar los almacenes e inventarios de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017?

Problema específico

¿De qué manera se da la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA?

¿Cuáles son los factores que afectan negativamente la gestión de almacén e inventarios en la botica FARHISA?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Una investigación es justificada desde una perspectiva teórica cuando se ha desarrollado con el propósito de hacer reflexionar acerca de las variables de estudio, cuando pretende ocasionar debate acerca del conocimiento, cuando se busca contrastar teorías y resultados con otros investigadores, o simplemente cuando se genera epistemología del conocimiento (Galán, 2010).

Justificación metodológica

Una investigación se justifica desde una perspectiva metodológica cuando se ha desarrollado utilizando técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta, entrevistas, cuestionario, guías de entrevista, guías de observación, entre otros; que pueden servir como aporte para el estudio de problemáticas semejantes a través de su aplicación por otros investigadores o por el mismo investigador (Méndez, 2001).

Por lo anterior mencionado esta investigación posee esta justificación porque para su abordaje se ha utilizado un minucioso proceso metodológico, haciendo uso de técnicas como la encuesta e instrumentos como el cuestionario con la finalidad de recoger información pertinente para proponer conclusiones. Por otro lado se ha utilizado el método hipotético deductivo para plantear la hipótesis de la posible solución al problema, además se ha utilizado el método inductivo para generalizar los resultados y convertirlos en conclusiones. Aunado a esto el cuestionario que se utilizó puede servir como referencia para otras investigaciones.

Justificación práctica – social

Según Méndez (2001) este tipo de justificación se da porque al investigador le interesa acrecentar sus saberes, sustentar la obtención de un grado académico, o por aportar a la solución de problemas que afectan a las organizaciones o la sociedad.

De lo anterior mencionado esta investigación tiene este tipo de justificación la finalidad que persigue el investigador es obtener mayores conocimientos por motivo de especializarse en el tema estudiado; porque su desarrollo necesario para poder optar por el título universitario de Administrador. Además, la estrategia que se propone podrá ayudar a la organización a mitigar o eliminar el problema de la gestión de inventarios y almacenes que se presenta en la organización y evitar la pérdida de recursos, productos e ingresos.

1.6. Hipótesis

La gestión de almacenes e inventarios presenta un nivel bajo en la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Proponer una estrategia de gestión de almacenes e inventarios para la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Objetivos específicos

Analizar la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA.

Identificar los factores que afectan a la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA.

Elaborar la estrategia de gestión de almacenes e inventarios en base a la metodología de lean manufacturing para la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

CAPÍTULO II
MATERIAL Y MÉTODOS

II. MATERIAL Y METODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según su enfoque el estudio es de naturaleza cuantitativa:

Los estudios cuantitativos eligen tomar una variable y la transforman en parámetros de medición; formulan hipótesis acerca de la solución al problema, desarrollan un plan para comprobarlas, recoge los datos provenientes de los instrumentos y los analiza a través de la estadística para establecer conclusiones respecto de la hipótesis de estudio. Los resultados que presenta son informes estadísticos condensados en gráficos y tablas para su mejor comprensión (Gómez, 2009, p.70).

Según su alcance el estudio es de tipo descriptivo – propositivo:

Los estudios descriptivos se encargan de describir fenómenos, hechos, situaciones que se presentan en determinado contexto. Su finalidad es especificar las características, propiedades y aspectos más importantes del fenómeno sometido a investigación (Gómez, 2009, p.34).

Según Universidad Señor de Sipán (2015) un estudio es propositivo porque se justifica sobre el planteamiento de alternativas que suponen ser la solución al problema que se presenta. Esta solución está construida sobre la base de la sinergia y pro actividad.

Por lo anterior mencionado esta investigación es de enfoque cuantitativo porque a transformado una variable cualitativa en cuantitativa, convirtiéndola en un parámetro de medición, y utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para recolectar la información que posteriormente fue analizado con programas estadísticos.

Por otro lado, según su alcance es de tipo descriptivo – propositivo porque se desarrolló con la finalidad de describir las características del problema desde la perspectiva de un enfoque teórico; por otro lado, es propositiva porque se a planteado una estrategia según el bagaje teórico planteado, para solucionar el problema que se vive en el área de almacén de la organización.

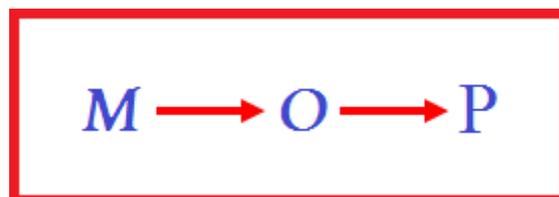
Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transaccional:

Es no experimental porque lo único que busca es observar el fenómeno, más no manipular las variables independientes con la finalidad de obtener resultados sobre las variables dependiente (problema); solo se observan tal cual se muestran en el contexto para luego analizarlas y expresar conclusiones (Gómez, 2009, p.92).

Los diseños transversales se encargan de recoger datos provenientes de un contexto situacional, en un único momento del tiempo; es decir que el estudio se realiza por única vez (Gómez, 2009, p.93).

Así por lo mencionado la investigación sigue un diseño no experimental porque la variable independiente no fue manipulada; es decir que la propuesta de investigación no se aplicó, por lo que la estrategia de mejora solo quedó planteada como propuesta. Además, es de tipo transversal dado el estudio solo se realizó en un solo momento del tiempo, por lo que el problema puede cambiar, bien ser eliminado o empeorado.



Donde:

M: Muestra

O: Observación

P: Propuesta

2.2. Métodos de investigación

Documental

Baena (2014) permite la recolección del bagaje teórico para realizar el estudio del problema. Por otro lado, incluye los instrumentos que la teoría propone para realizar el estudio (p.51).

Método hipotético deductivo

El cual consiste en plantear hipótesis acerca de la solución al problema investigado. Cuando el problema puede ser analizado con la simple observación, la hipótesis planteado puede ser denominada como emperica, mientras que si el problema es más complejo las hipótesis son abstractas (Cegarra, 2012, p.82).

Método inductivo

Cegarra (2012) Este método consiste en tomar premisas específicas para plantear otras a nivel general, las cuales pueden ser hipótesis, conclusiones o teorías (p.83).

Por lo anterior mencionado se ha utilizado el método documental para recoger la teoría concerniente a la gestión de almacenes e inventarios desde un punto de vista de gestión administrativa. Además, a través del método hipotético – deductivo, se ha planteado la posible solución al problema que atraviesa la organización; posteriormente gracias al método inductivo se ha logrado generalizar los datos provenientes del instrumento de investigación con la finalidad de emitir las conclusiones que responden a los objetivos planteados y a la hipótesis de estudio.

2.3. Población y muestra

Población: la cual supone ser la totalidad de individuos que poseen características comunes; estas características que los individuos pueden tener en común son la organización, la edad, el tiempo de servicio, estar involucrados en algún problema, las funciones, el área de estudio, entre otros.

En el caso de esta investigación, la población de estudio fueron 5 colaboradores de la empresa FARHISA quienes se encuentran en constante contacto con el almacén, en todos

los procesos que se realizan tales como la recepción, la inspección y el almacenaje de los inventarios.

Muestra: la cual supone ser una parte de la población; esta está conformada por la cantidad de sujetos que han sido elegidos participantes de estudio.

Dado que la población de estudio es significativamente pequeña, se tomará el total de los mismos para formar la muestra de estudio, quienes son un total de 5 trabajadores.

Muestreo: La muestra fue extraída a través del muestreo probabilístico simple, el cual sugiere que todos los individuos que componen la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos como participantes del estudio.

2.4. Variables y operacionalización

Gestión de almacenes e inventarios

El almacén es aquel espacio específicamente estructurado para ejercer la custodia y protección del activo fijo o circulante de una organización, previos a ser requeridos para el proceso de administración, producción o venta (SPC Consulting Group, 2014).

La gestión de los inventarios tiene la finalidad de crear relaciones sostenibles con los proveedores para garantizar el abastecimiento de mercaderías de manera oportuna, y así poder satisfacer las necesidades de la organización. Es necesario recalcar que la gestión de inventarios además de satisfacer la demanda de la empresa, busca optimizar de almacenamiento y conservación, lo cual se puede lograr a través de una correcta gestión de rotación de inventarios (Laguna, 2010, p.13).

En el presente documento se estudia la gestión de almacenes e inventarios desde las dimensiones que propone el Lean Manufacturing, el cual trata de identificar las diferentes actividades que no agregan valor a la organización que se encuentran en cualquier área de la organización.

Tabla 1*Operacionalización de variable gestión de almacenes inventarios*

| VARIABLE | DIMENSION | INDICADOR | ITEM | TECNICA E INSTRUMENTO |
|------------------------------------|--------------------------|---|---|--|
| GESTION DE ALMACENES E INVENTARIOS | SOBREPRODUCCION | Reabastecimiento antes de tiempo | ¿Solicitan reabastecimiento de inventario antes que se acabe el Stock? | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario |
| | | Mayores cantidades | ¿Han solicitado mayor cantidad de bienes por haber contabilizado equivocadamente el inventario? | |
| | ESPERAS | Recepción | ¿Pierden tiempo en el momento de la recepción de la mercadería? | |
| | | Inspección | ¿Pierden tiempo a la hora de inspeccionar la mercadería? | |
| | | Registro | ¿Pierden tiempo a la hora de registrar la entrada de la mercadería en el almacén? | |
| | TRANSPORTE | Movimiento excesivo | ¿Usted mueve demasiado los inventarios a la hora de ubicarlos en su lugar? | |
| | | Olvido de mercancías | ¿Usted mueve tanto los productos durante el proceso de ubicación que alguna vez los ha dejado en un lugar que no era el correcto? | |
| | EXCESO | Daños por movimientos | ¿Cuándo ha movido los inventarios los productos han sufrido algún daño? | |
| | | Baja rotación | ¿Existen marcas de mercancías que tienen baja rotación y se quedan en el almacén por largos periodos de tiempo? | |
| | | Exceso de mercancías | ¿Existen tantas mercancías que se le dificulta encontrarlas? | |
| | MOVIMIENTOS INNECESARIOS | Deterioros | ¿Alguna vez se han deteriorado los productos por estar largos tiempo en el almacén? | |
| | | Actividades ajenas | ¿Usted ejecuta otras actividades mientras ubica los productos en su lugar respectivo? | |
| | | Distribución inadecuada de almacena | ¿Usted toma demasiado tiempo tratando de encontrar la ubicación de los productos, por la mala distribución del almacén? | |
| | DEFECTOS | Daños | ¿Alguna vez han tenido que reemplazar las mercaderías porque sufrieron daños al estar almacenadas? | |
| Inspecciones defectuosas | | ¿Las inspecciones de calidad se realizan con eficiencia? | | |
| CREATIVIDAD | Ideas de mejora | ¿Los empleados han tenido ideas que mejorarían la gestión del almacén y no han sido escuchadas? | | |

Fuente: Elaboración propia

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

2.5.1. Técnicas e instrumentos

La encuesta: es la técnica de investigación característica de la investigación cuantitativa dado que recoge datos basados en parámetros, los cuales son analizados a través de la estadística. La encuesta fue aplicada a los colaboradores de la Botica FARHISA que se encuentran en constante contacto con el área de almacén.

El cuestionario: el cuál es un conjunto de reactivos elaborados en base a un bagaje teórico, que extraen datos en función de ciertas variables en determinado contexto situacional.

En el estudio se utilizó un cuestionario elaborado en base a la escala cualitativa ordinal el cual estuvo conformado por 16 reactivos, los cuales responden a los objetivos de estudio. Los reactivos del cuestionario estuvieron basados en la teoría del Lean Manufacturing (Manufactura esbelta).

Las respuestas fueron elaboradas en base a una escala cualitativa ordinal la cual es como sigue: Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo y Muy de acuerdo; la escala presenta dos extremos opuestos en las respuestas y un punto medio. Se les dio una codificación de 1 (Extremo más negativo) a 5 (Extremo más positivo).

Validez

Una investigación posee el criterio de rigor científico de validez, porque en su abordaje se sigue un proceso metodológico minucioso, porque se interpretan adecuadamente los resultados, porque los instrumentos han sido validados por juicio de expertos quienes determinan si el instrumento mide lo que se pretende, a través de la triangulación, saturación y contraste con otros investigadores (Noreña, Moreno & Malpica, 2012, p.266).

En tal sentido este estudio posee el criterio de rigor científico de validez, porque los instrumentos han sido validados por expertos en el tema, quienes determinaron que los reactivos podían extraer la información necesaria. Además, porque se ha seguido un proceso metodológico minucioso, y los datos han sido interpretados correctamente.

A continuación, se presenta el resultado de los instrumentos validados por los expertos.

Tabla 2

Validez del instrumento por juicio de expertos

| Cuestionario | Estadígrafo | Coeficiente | Ponderado |
|-----------------|-------------|-------------|-----------|
| 1° Juez experto | 16/16 | 1.0 | |
| 2° Juez Experto | 16/16 | 1.0 | |
| 3° Juez Experto | 16/16 | 1.0 | |
| Ponderado | | 3/3 | 1.00 |

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

Noreña, Moreno & Malpica (2012) afirman que la confiabilidad sugiere que los resultados son consistentes, es decir que los resultados obtenidos en un momento dado serán semejantes si el cuestionario se aplica en otra ocasión (p.266).

Según Pino (2006) El coeficiente alfa de Cronbach es un parámetro de confiabilidad utilizado para medir la consistencia de los instrumentos elaborados en escala de actitudes.

La confiabilidad del instrumento ha sido medida a través del coeficiente Alfa de Cronbach el cual mide la fiabilidad de los instrumentos elaborados en escala de actitudes. Un cuestionario será confiable todas las veces que el índice de alfa de Cronbach tenga una mayor aproximación a 1, en ese caso si es el resultado es 1, entonces el instrumento será perfectamente confiable. En el caso de esta investigación el cuestionario posee una confiabilidad alta, pues el coeficiente de confiabilidad arroja un .801 o 80.1%.

Tabla 3

Fiabilidad del cuestionario de gestión de almacenes e inventarios

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,801 | 16 |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

2.6. Procedimiento de análisis de datos

Los datos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS v.22 realizando la tabulación correspondiente de las frecuencias, además a través del programa se halló el coeficiente Alfa de Cronbach que mide la confiabilidad del instrumento. Además, se utilizó el programa Excel para presentar los resultados en tablas y gráficos.

2.7. Aspectos éticos

Credibilidad

Noreña, Moreno, Juan, & Malpica, (2012) afirman que la credibilidad consiste en que los resultados obtenidos son la interpretación de la realidad. Un estudio será mucho creíble en la medida en que los datos sean más próximos a la realidad (p.267)

Así esta investigación posee este criterio ético porque los resultados obtenidos son la expresión numérica de la realidad, y se presentan son alteración alguna.

La aplicabilidad

Noreña, Moreno, Juan, & Malpica (2012) Consiste en que los instrumentos utilizados para realizar la investigación, los planteamientos metodológicos o prácticos que se propusieron en la investigación pueden ser aplicados por otros investigadores (p.267).

Este estudio posee este criterio porque los instrumentos que se utilizan para realizar el análisis y la propuesta de mejora son validados para aplicarse a la realidad, tanto el contexto propio de la investigación como en otros semejantes.

2.8. Criterios de rigor científico

Valor de verdad La situación de la previa observación de la realidad de la empresa será confirmada con los datos obtenidos a través del instrumento de investigación

Aplicabilidad La propuesta que se planteara puede ser aplicada a una empresa con una realidad semejante a la que es objeto de estudio.

Consistencia Después de medir el posicionamiento con los instrumentos planteados, estos pueden volver a ser utilizados para medir la misma variable después de aplicadas las estrategias que se proponen.

Neutralidad En la investigación no existe manipulación de variables, instrumento, ni mucho menos de las personas para arrojar datos para conveniencia del investigador.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

CAPITULO III: RESULTADOS

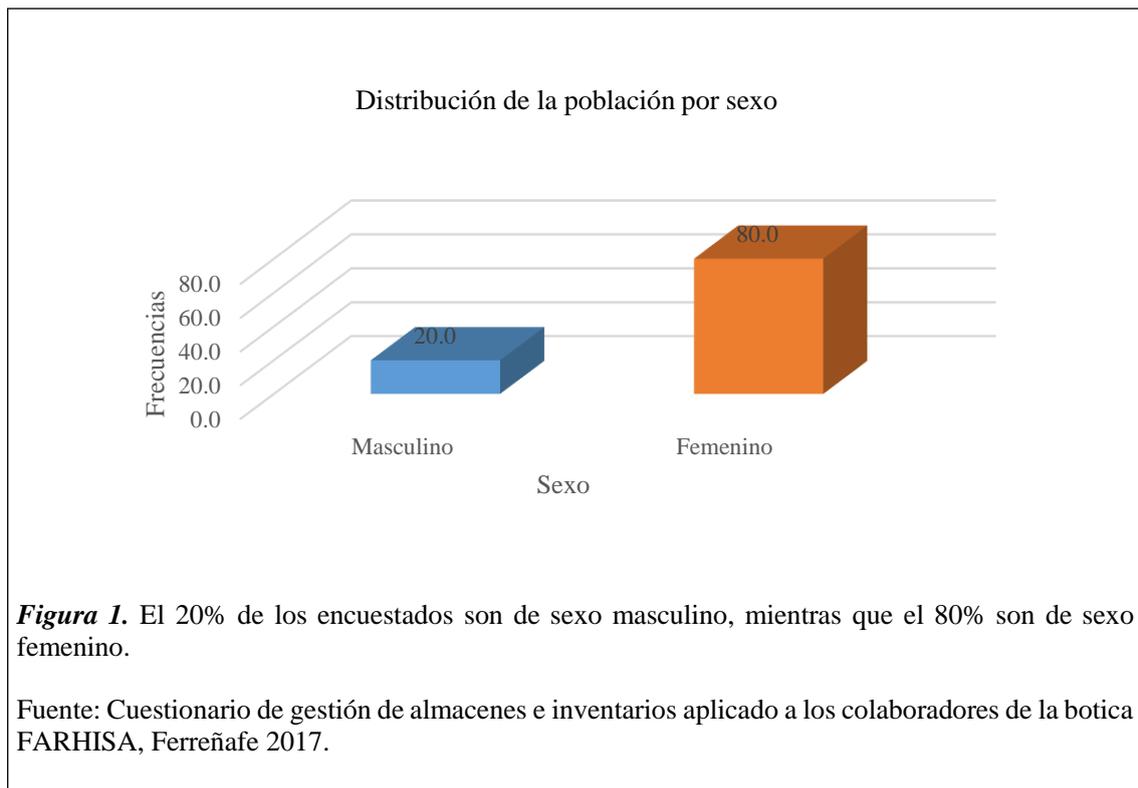
3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 4

Distribución de la población por Sexo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|
| Masculino | 1 | 20.0 | 20.0 |
| Femenino | 4 | 80.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

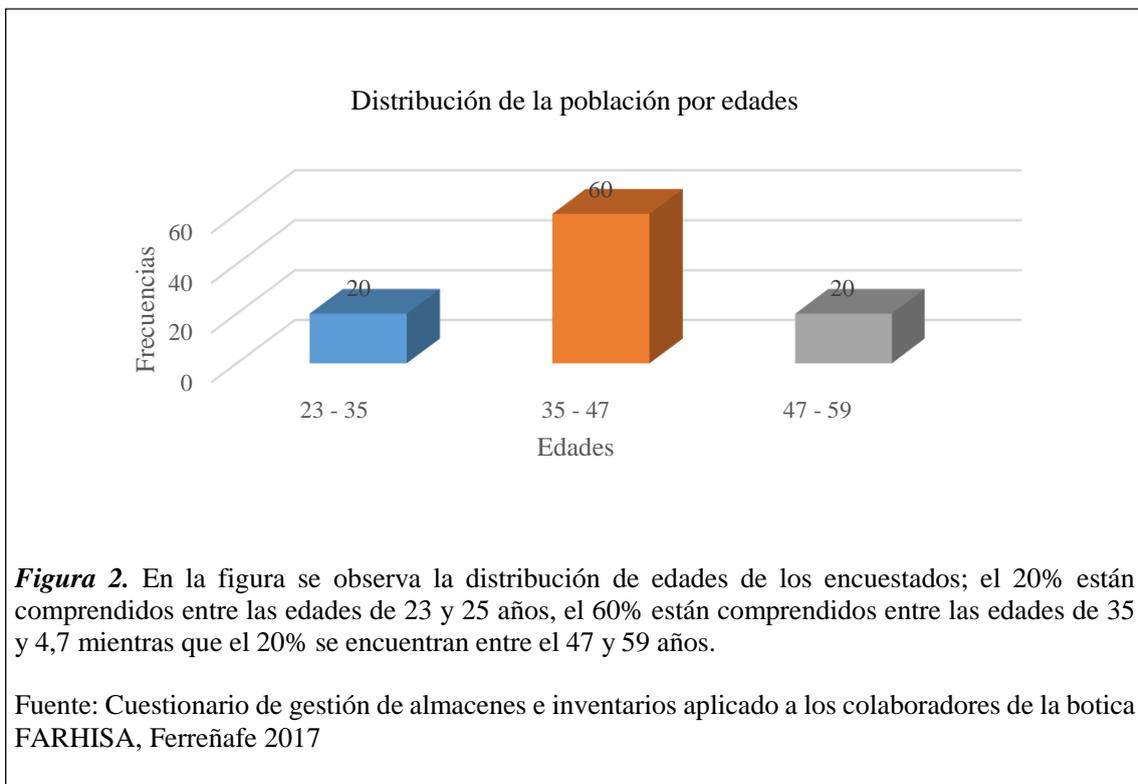


Tabla

Distribución de la población por edades

| Edades | Frecuencias | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------|------------|----------------------|
| 23 - 35 | 1 | 20 | 20 |
| 35 - 47 | 3 | 60 | 80 |
| 47 - 59 | 1 | 20 | 100 |
| Total | 5 | 100 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

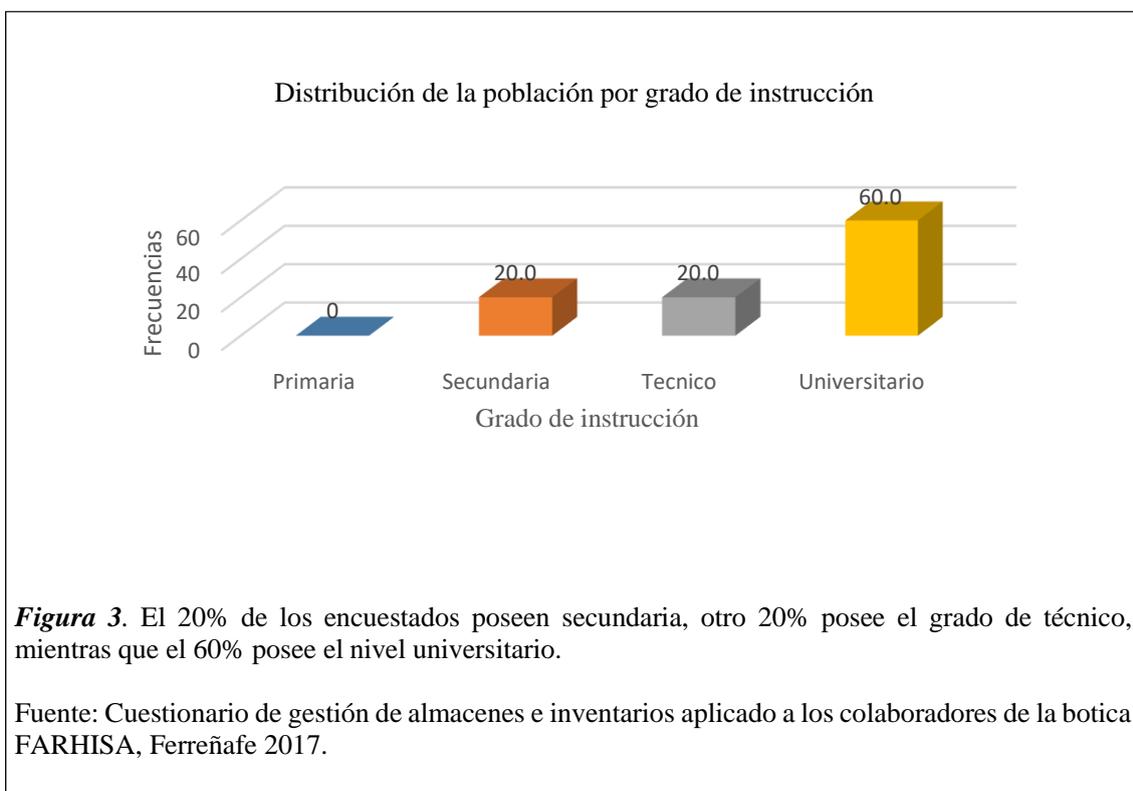


Tabla

Distribución de la población por grado de instrucción

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|----------------------|
| Primaria | 0 | 0 | 0 |
| Secundaria | 1 | 20.0 | 20.0 |
| Técnico | 1 | 20.0 | 40.0 |
| Universitario | 3 | 60.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

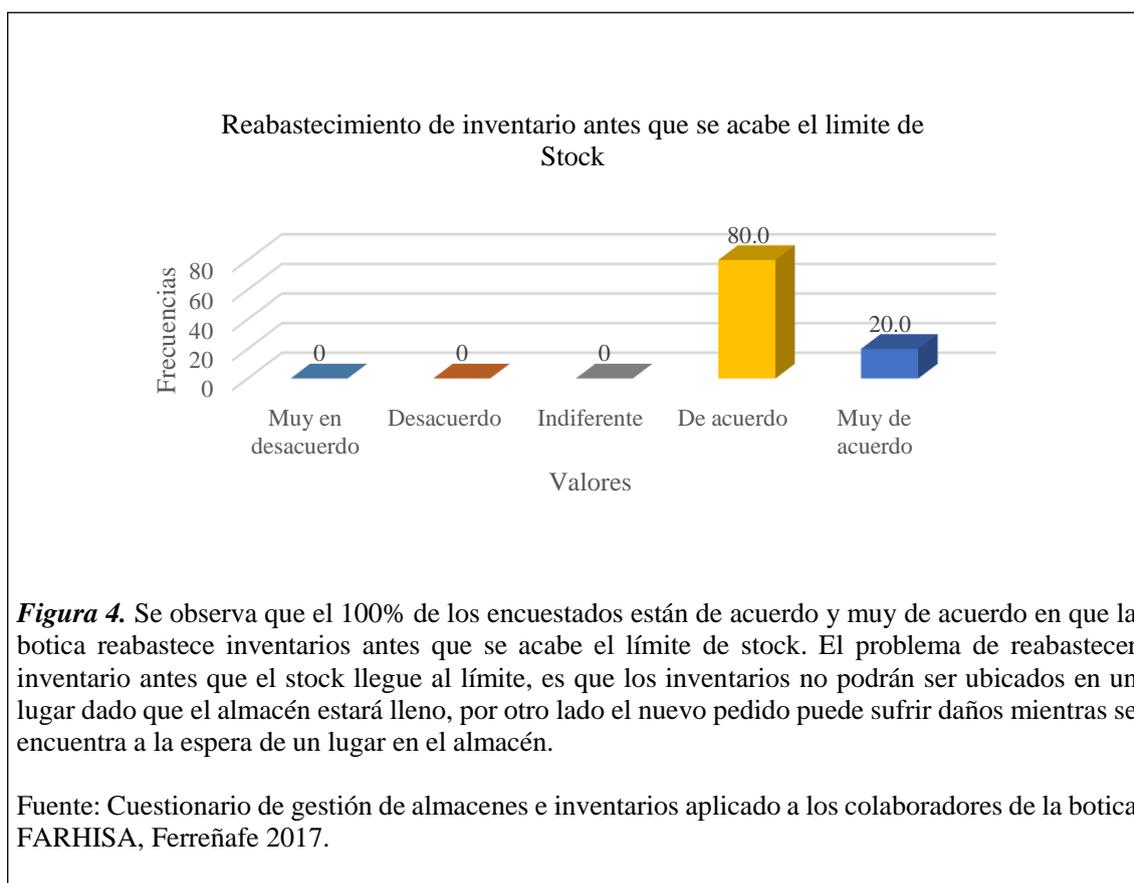


Tabla

Reabastecimiento de inventario antes que se acabe el Stock

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 0 | 0 | 0 |
| De acuerdo | 4 | 80.0 | 80.0 |
| Muy de acuerdo | 1 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.



Tabla

Solicitud de mayor cantidad de bienes por haber contabilizado equivocadamente el inventario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 0 | 0 | 0 |
| De acuerdo | 3 | 60.0 | 60.0 |
| Muy de acuerdo | 2 | 40.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

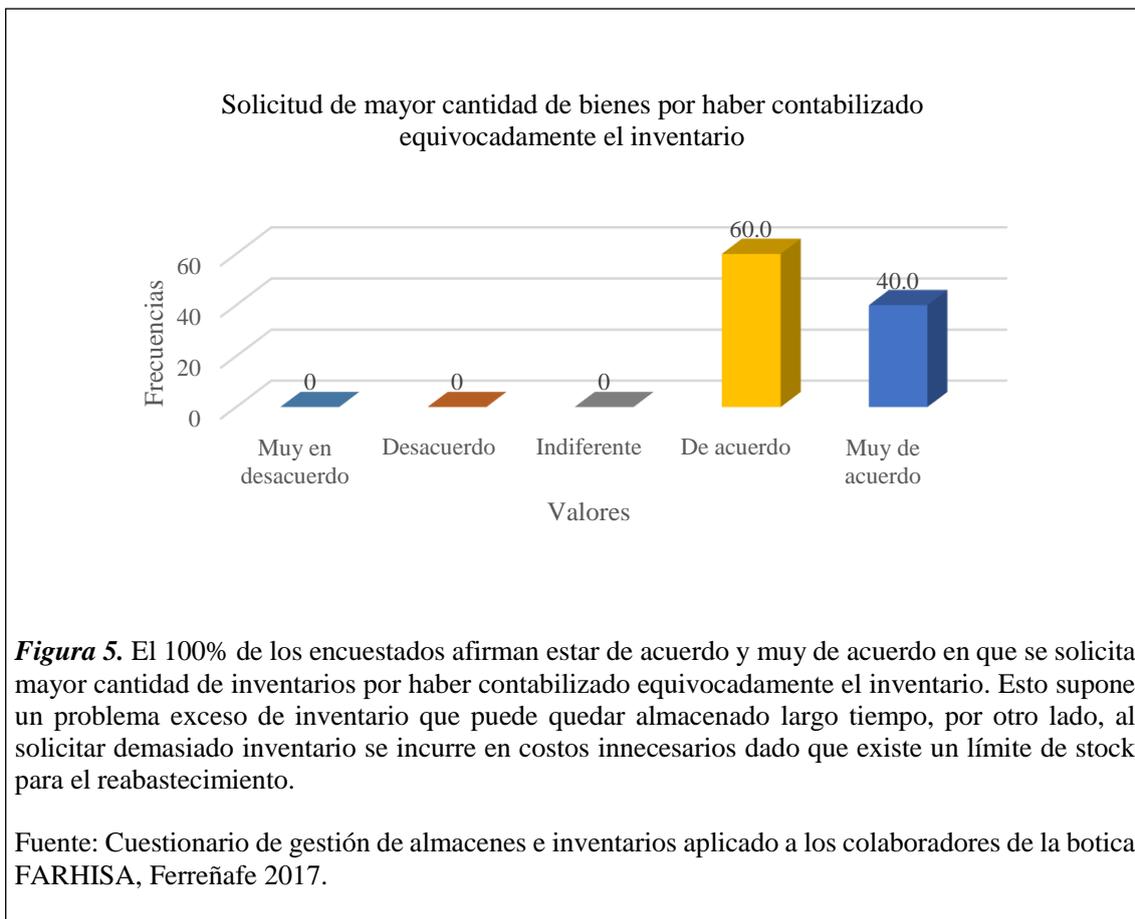


Figura 5. El 100% de los encuestados afirman estar de acuerdo y muy de acuerdo en que se solicita mayor cantidad de inventarios por haber contabilizado equivocadamente el inventario. Esto supone un problema exceso de inventario que puede quedar almacenado largo tiempo, por otro lado, al solicitar demasiado inventario se incurre en costos innecesarios dado que existe un límite de stock para el reabastecimiento.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla

Pérdida de tiempo en el momento de la recepción de la mercadería

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 1 | 20 | 20 |
| De acuerdo | 2 | 40.0 | 60.0 |
| Muy de acuerdo | 2 | 40.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

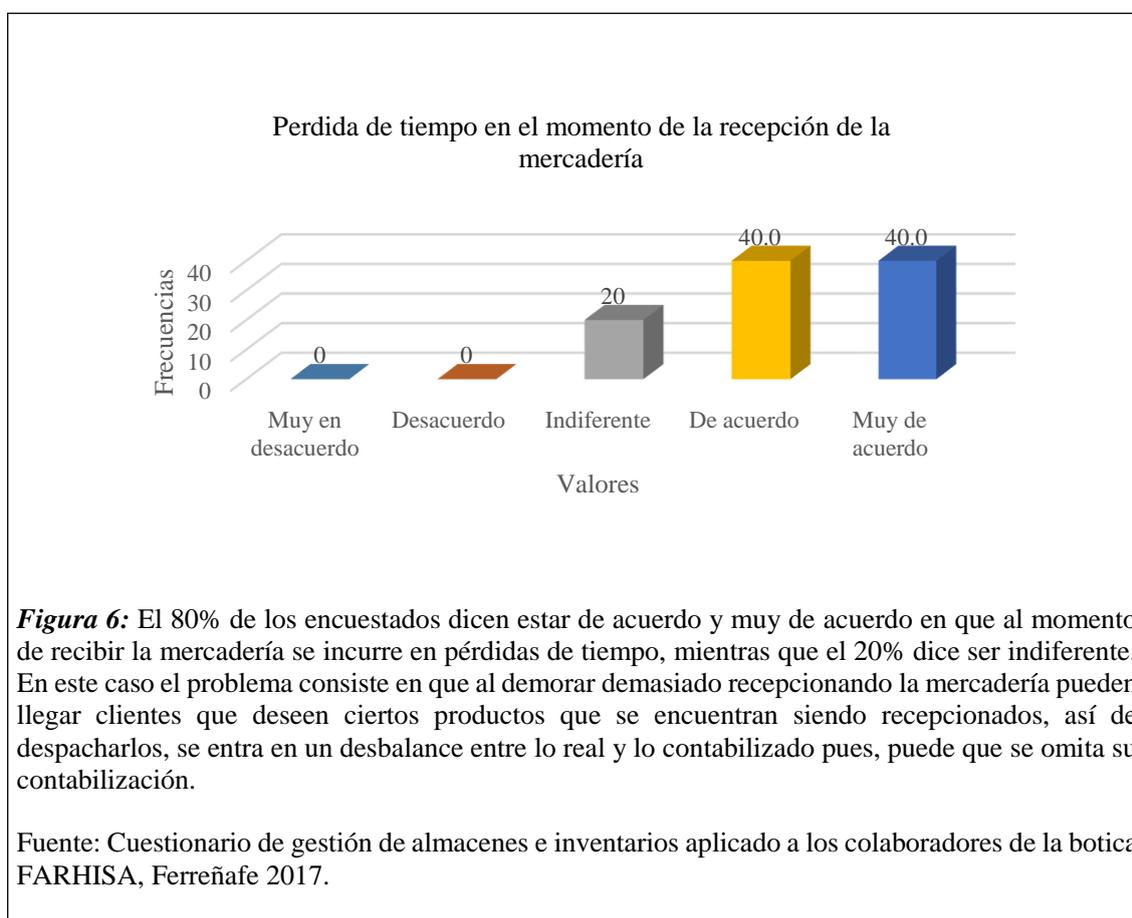


Figura 6: El 80% de los encuestados dicen estar de acuerdo y muy de acuerdo en que al momento de recibir la mercadería se incurre en pérdidas de tiempo, mientras que el 20% dice ser indiferente. En este caso el problema consiste en que al demorar demasiado recepcionando la mercadería pueden llegar clientes que deseen ciertos productos que se encuentran siendo recepcionados, así de despacharlos, se entra en un desbalance entre lo real y lo contabilizado pues, puede que se omita su contabilización.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 58

Pérdida de tiempo a la hora de inspeccionar la mercadería

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 0 | 0 | 0 |
| De acuerdo | 4 | 80.0 | 80.0 |
| Muy de acuerdo | 1 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

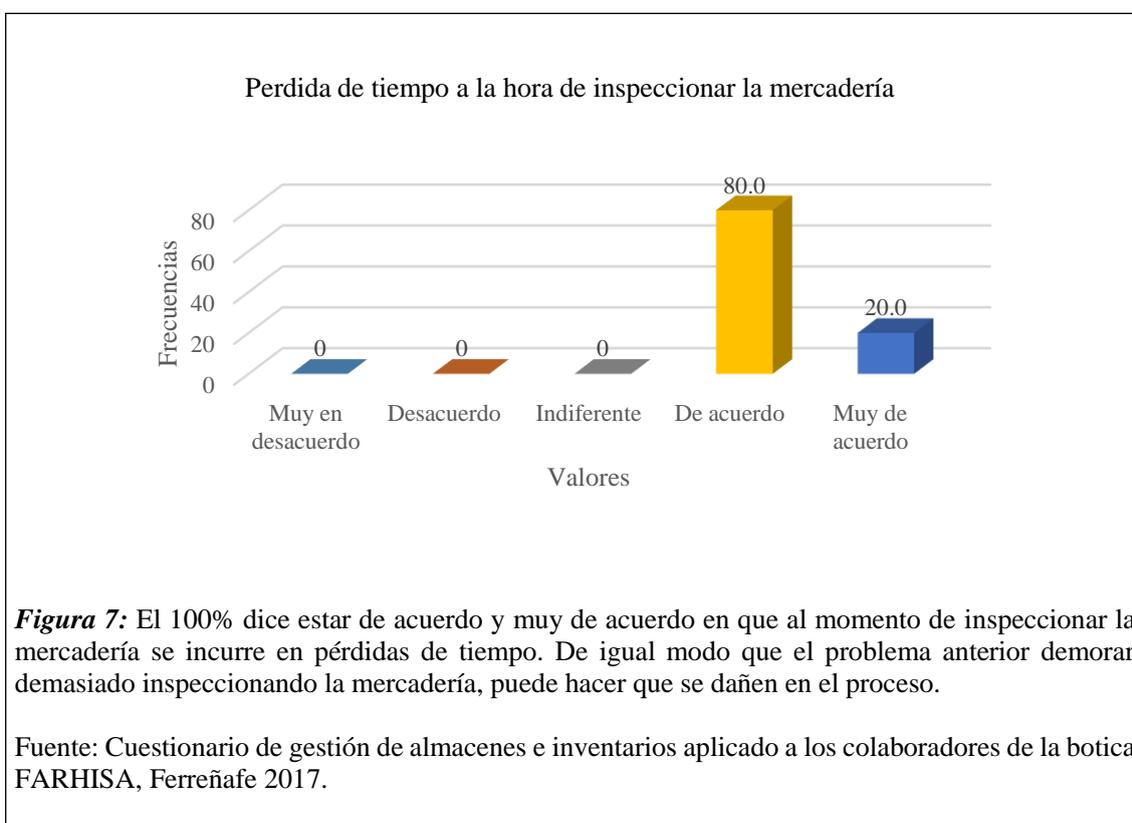


Figura 7: El 100% dice estar de acuerdo y muy de acuerdo en que al momento de inspeccionar la mercadería se incurre en pérdidas de tiempo. De igual modo que el problema anterior demorar demasiado inspeccionando la mercadería, puede hacer que se dañen en el proceso.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 59

Pérdida de tiempo a la hora de registrar la entrada de la mercadería en el almacén

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 1 | 20 | 20 |
| De acuerdo | 2 | 40.0 | 60.0 |
| Muy de acuerdo | 2 | 40.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

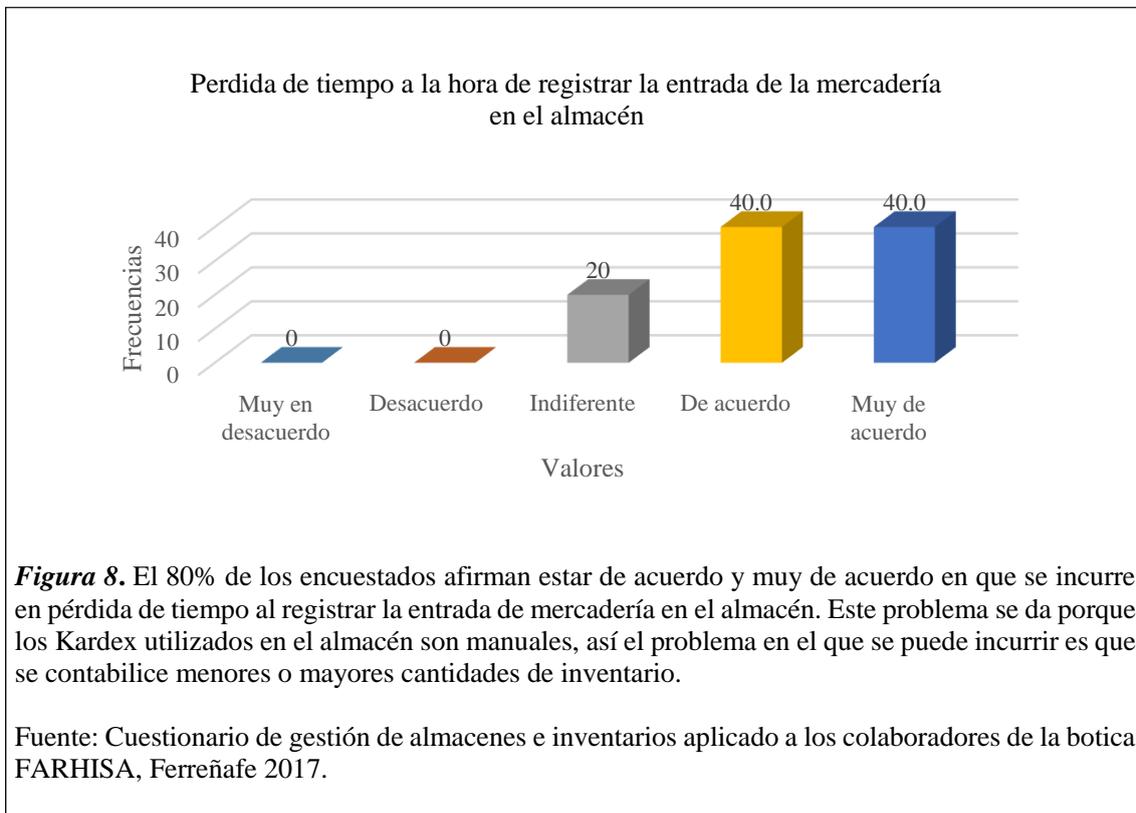


Figura 8. El 80% de los encuestados afirman estar de acuerdo y muy de acuerdo en que se incurre en pérdida de tiempo al registrar la entrada de mercadería en el almacén. Este problema se da porque los Kardex utilizados en el almacén son manuales, así el problema en el que se puede incurrir es que se contabilice menores o mayores cantidades de inventario.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 60

Movimiento excesivo de los inventarios a la hora de ubicarlos en su lugar

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 3 | 60 | 60 |
| De acuerdo | 2 | 40.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

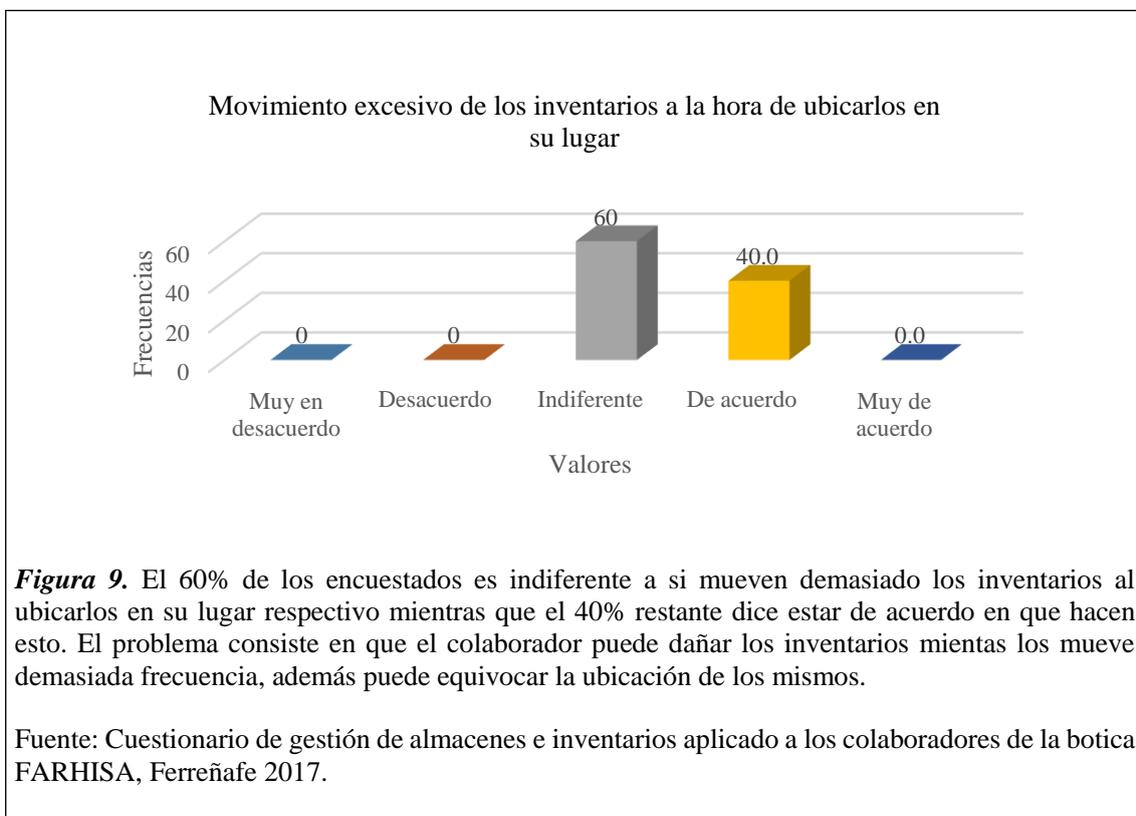


Figura 9. El 60% de los encuestados es indiferente a si mueven demasiado los inventarios al ubicarlos en su lugar respectivo mientras que el 40% restante dice estar de acuerdo en que hacen esto. El problema consiste en que el colaborador puede dañar los inventarios mientras los mueve demasiada frecuencia, además puede equivocar la ubicación de los mismos.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 61

Ubicación equivocada de los productos por movimiento excesivos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 1 | 20 | 20 |
| Indiferente | 1 | 20 | 40 |
| De acuerdo | 3 | 60.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 0.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

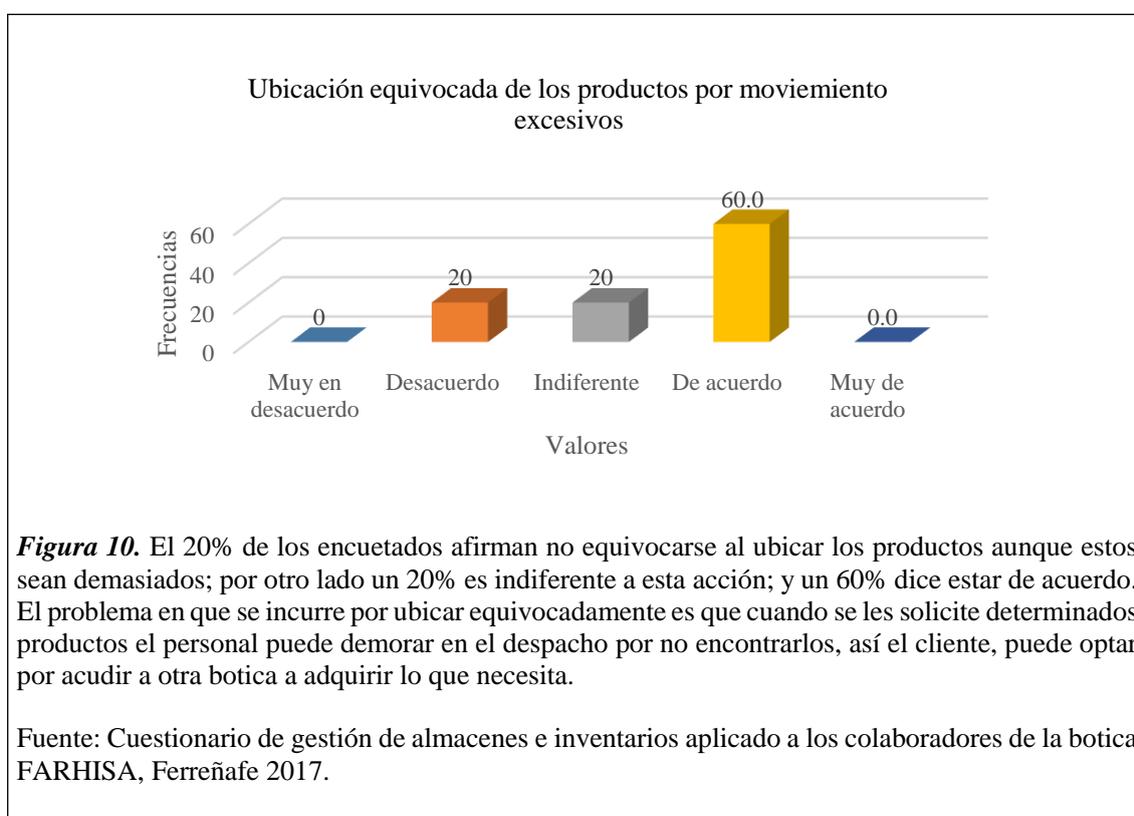


Figura 10. El 20% de los encuetados afirman no equivocarse al ubicar los productos aunque estos sean demasiados; por otro lado un 20% es indiferente a esta acción; y un 60% dice estar de acuerdo. El problema en que se incurre por ubicar equivocadamente es que cuando se les solicite determinados productos el personal puede demorar en el despacho por no encontrarlos, así el cliente, puede optar por acudir a otra botica a adquirir lo que necesita.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 62

Daños por movimientos excesivos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 3 | 60 | 60 |
| Indiferente | 1 | 20 | 80 |
| De acuerdo | 1 | 20.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

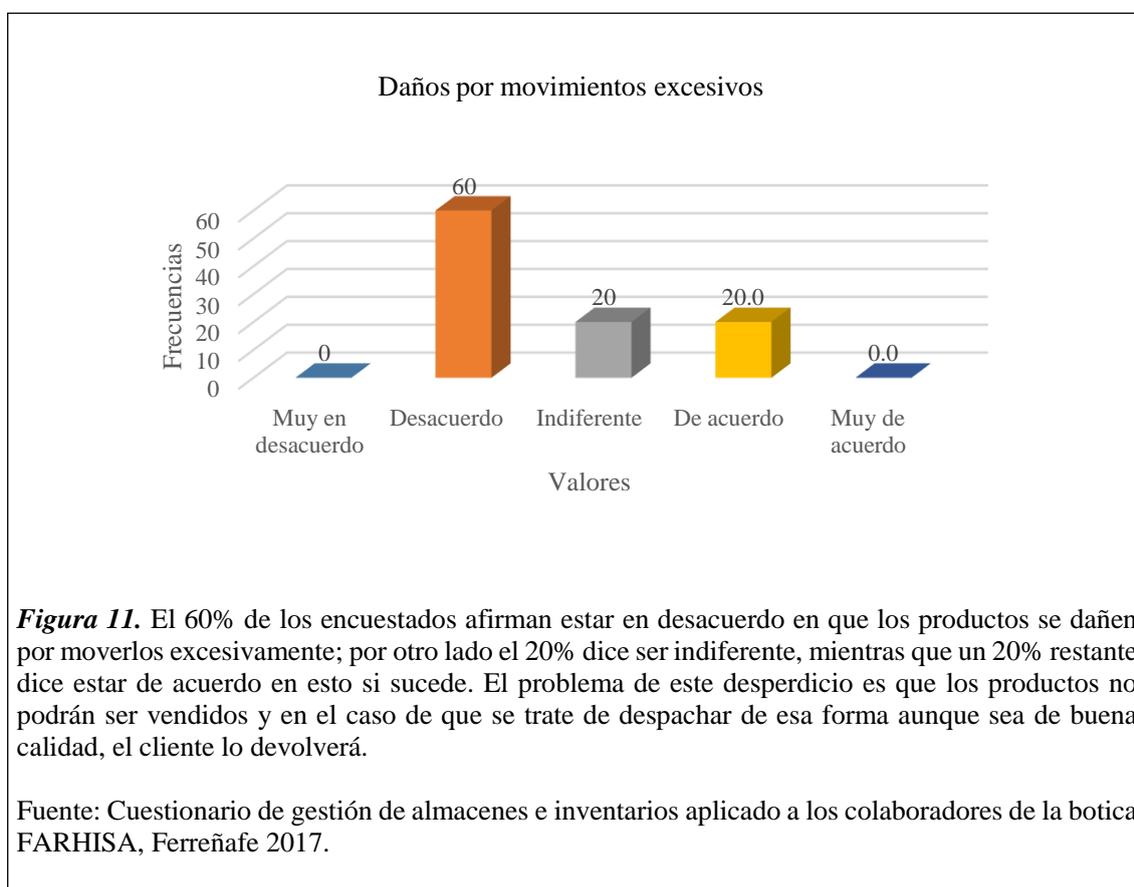


Figura 11. El 60% de los encuestados afirman estar en desacuerdo en que los productos se dañen por moverlos excesivamente; por otro lado el 20% dice ser indiferente, mientras que un 20% restante dice estar de acuerdo en esto si sucede. El problema de este desperdicio es que los productos no podrán ser vendidos y en el caso de que se trate de despachar de esa forma aunque sea de buena calidad, el cliente lo devolverá.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 63

Mercancías almacenadas por mucho tiempo por baja rotación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 2 | 40 | 40 |
| De acuerdo | 2 | 40.0 | 80.0 |
| Muy de acuerdo | 1 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

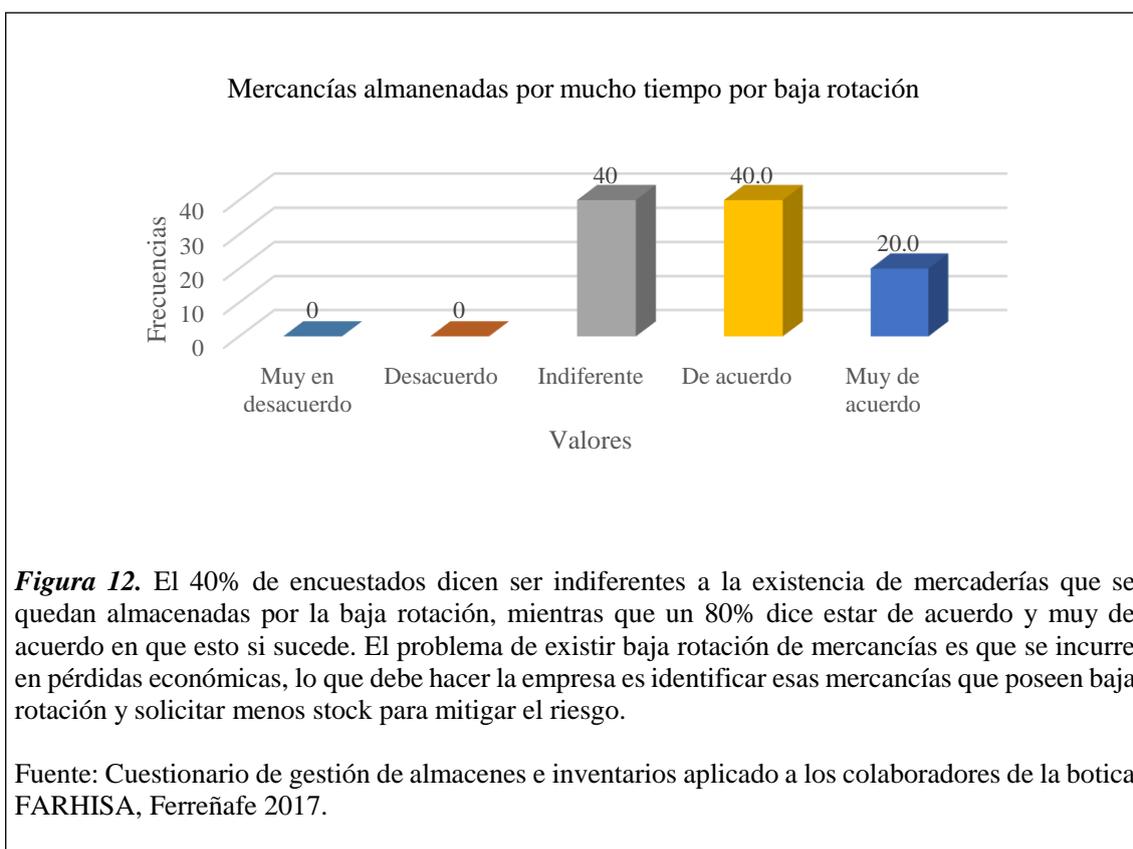


Tabla 64

Dificultad para encontrar productos por tener stock excesivo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 1 | 20 | 20 |
| De acuerdo | 3 | 60.0 | 80.0 |
| Muy de acuerdo | 1 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

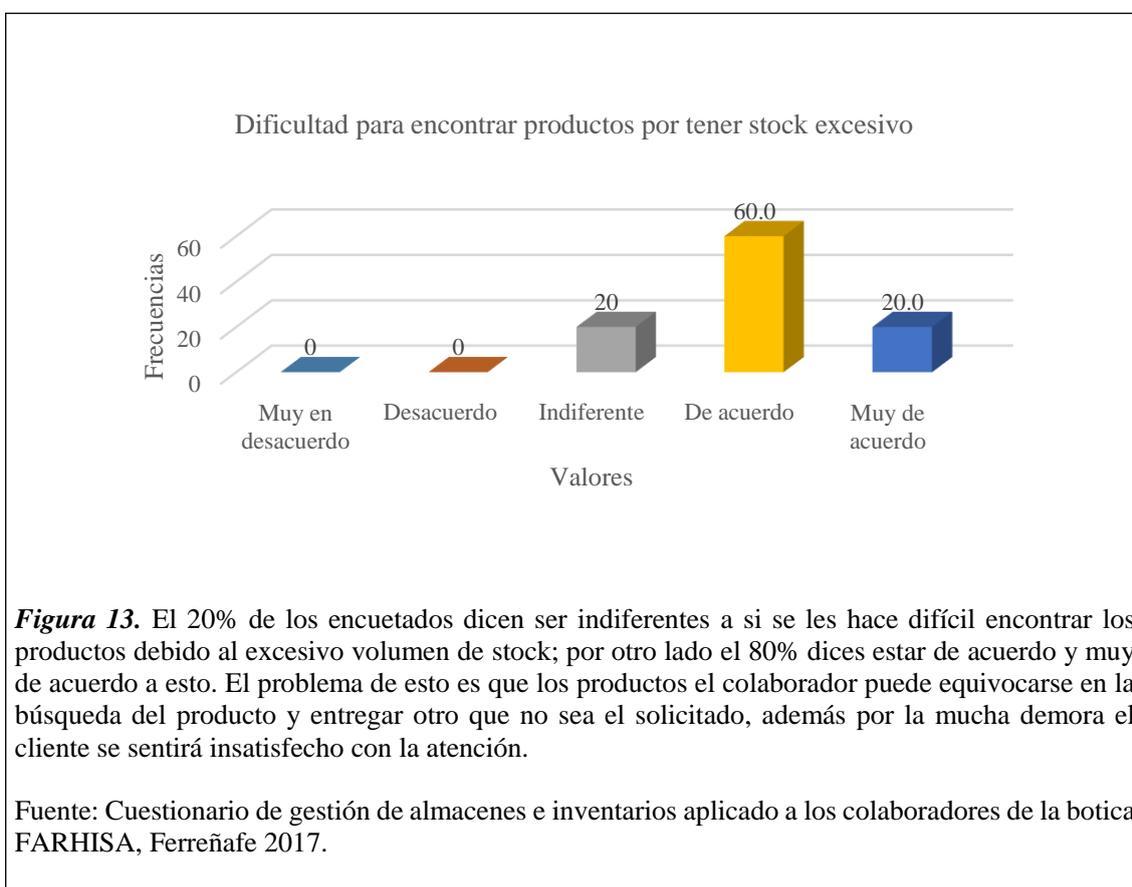


Figura 13. El 20% de los encuetados dicen ser indiferentes a si se les hace difícil encontrar los productos debido al excesivo volumen de stock; por otro lado el 80% dices estar de acuerdo y muy de acuerdo a esto. El problema de esto es que los productos el colaborador puede equivocarse en la búsqueda del producto y entregar otro que no sea el solicitado, además por la mucha demora el cliente se sentirá insatisfecho con la atención.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 65

Deterioro de productos por larga permanencia en el almacén

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 0 | 0 | 0 |
| De acuerdo | 5 | 100.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 100.0 |
| Total | 0 | 0.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

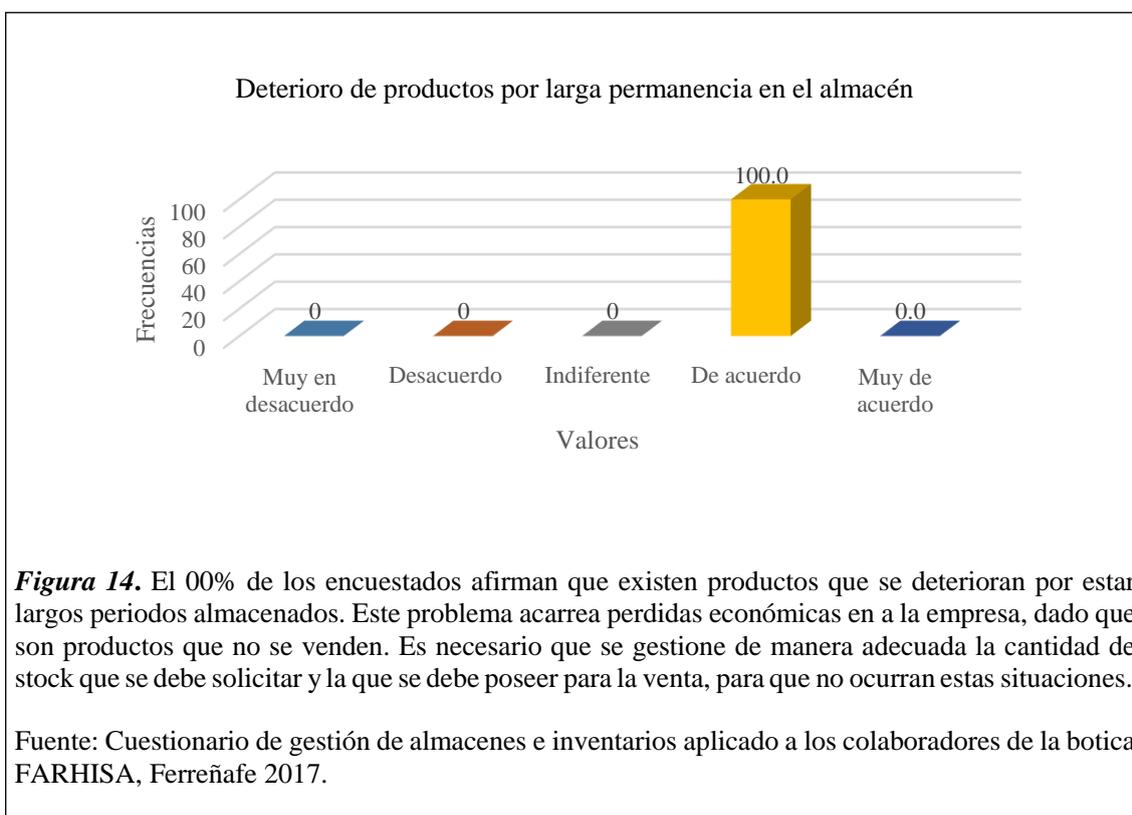


Figura 14. El 00% de los encuestados afirman que existen productos que se deterioran por estar largos periodos almacenados. Este problema acarrea perdidas económicas en a la empresa, dado que son productos que no se venden. Es necesario que se gestione de manera adecuada la cantidad de stock que se debe solicitar y la que se debe poseer para la venta, para que no ocurran estas situaciones.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 66

Ejecución de actividades extrañas mientras se ubican los productos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 2 | 40 | 40 |
| De acuerdo | 3 | 60.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

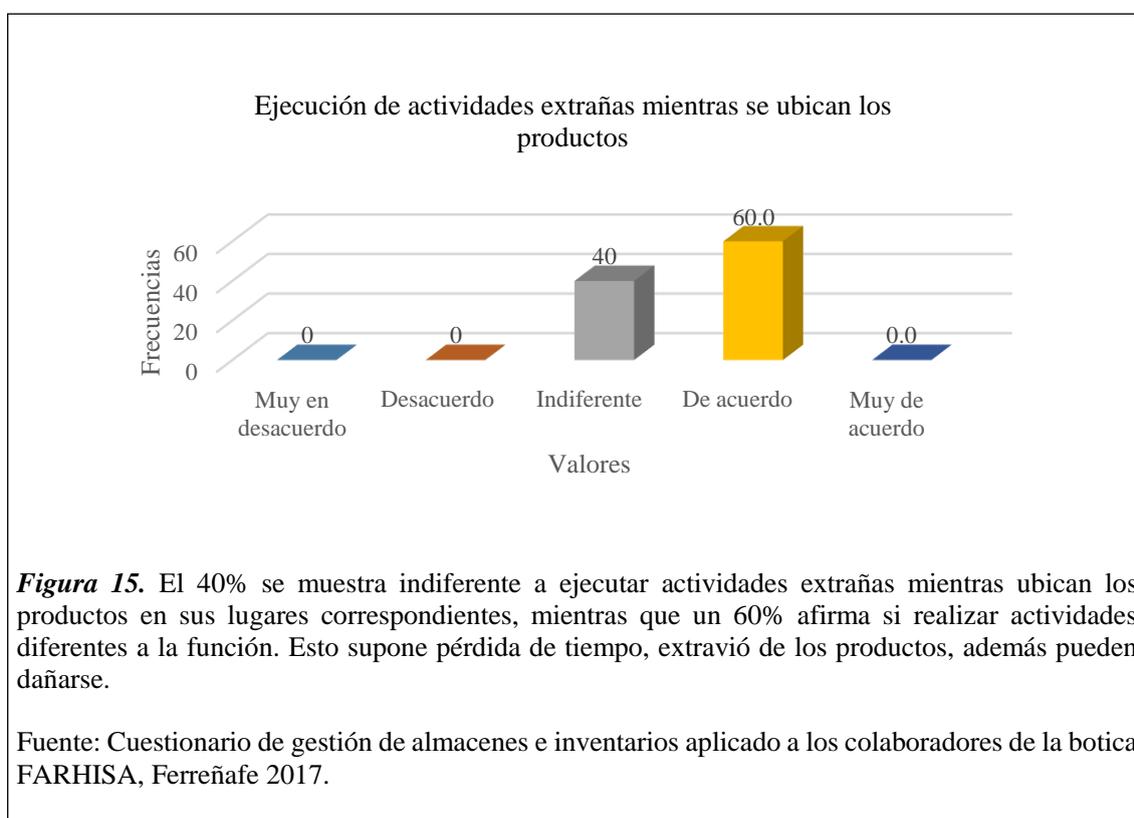


Figura 15. El 40% se muestra indiferente a ejecutar actividades extrañas mientras ubican los productos en sus lugares correspondientes, mientras que un 60% afirma si realizar actividades diferentes a la función. Esto supone pérdida de tiempo, extravió de los productos, además pueden dañarse.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 67

Largos tiempos de búsqueda de productos por inadecuada distribución del almacén

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 4 | 80 | 80 |
| De acuerdo | 1 | 20.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

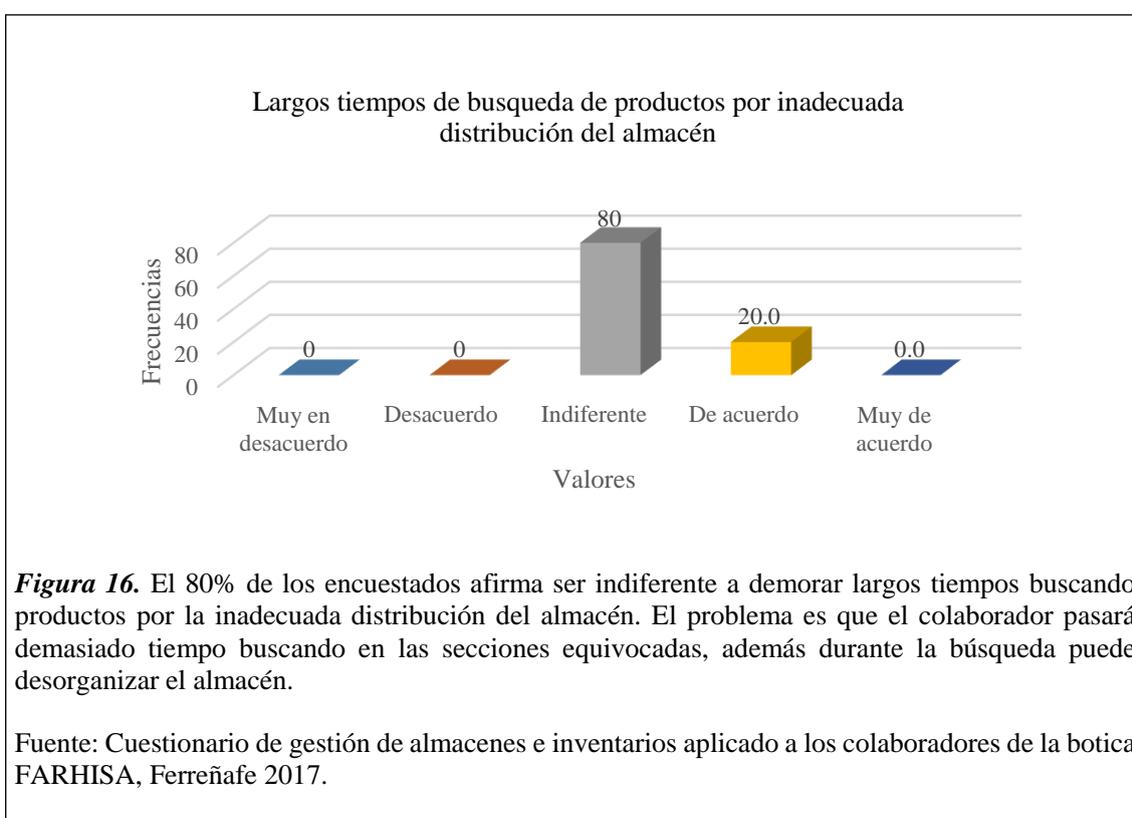


Figura 16. El 80% de los encuestados afirma ser indiferente a demorar largos tiempos buscando productos por la inadecuada distribución del almacén. El problema es que el colaborador pasará demasiado tiempo buscando en las secciones equivocadas, además durante la búsqueda puede desorganizar el almacén.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 68

Reemplazo de mercaderías por daños mientras se encontraban en el almacén

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 1 | 20 | 20 |
| Indiferente | 2 | 40 | 60 |
| De acuerdo | 2 | 40.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

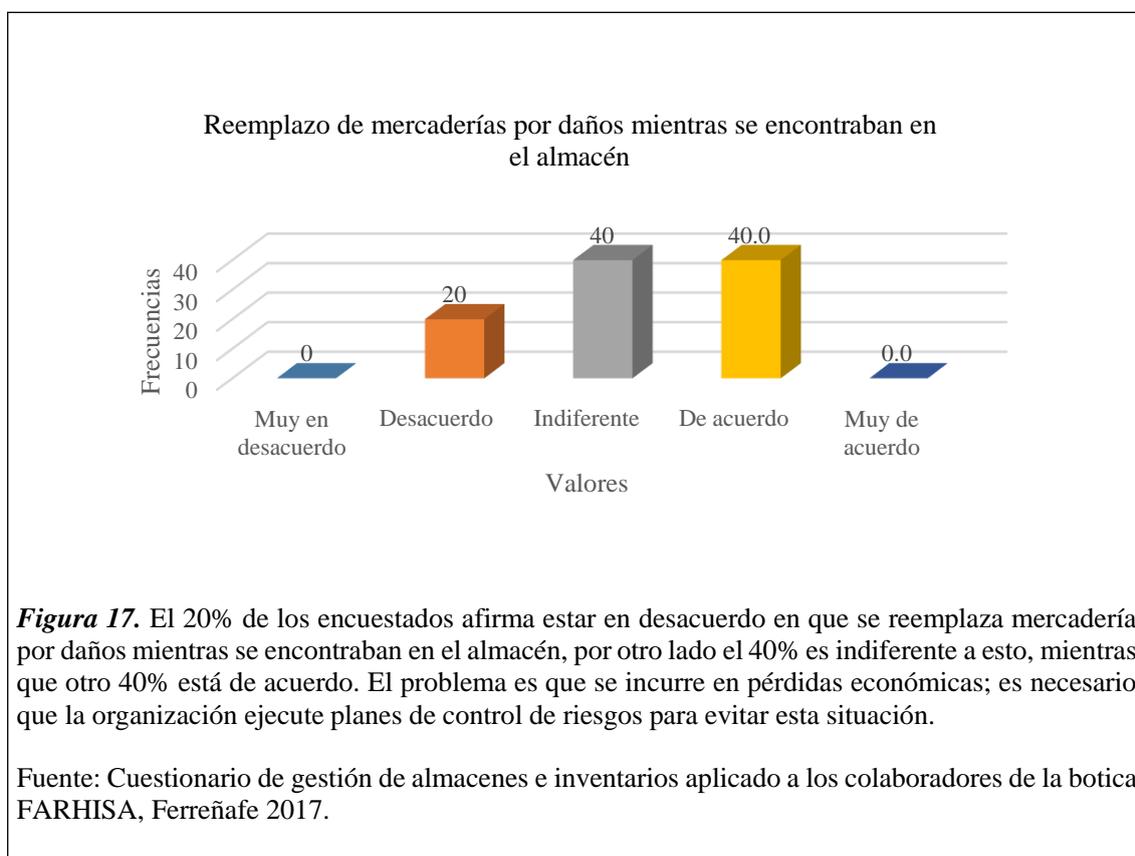


Tabla 69

Eficiencia en las inspecciones de calidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 1 | 20 | 20 |
| Indiferente | 1 | 20 | 40 |
| De acuerdo | 2 | 40.0 | 80.0 |
| Muy de acuerdo | 1 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

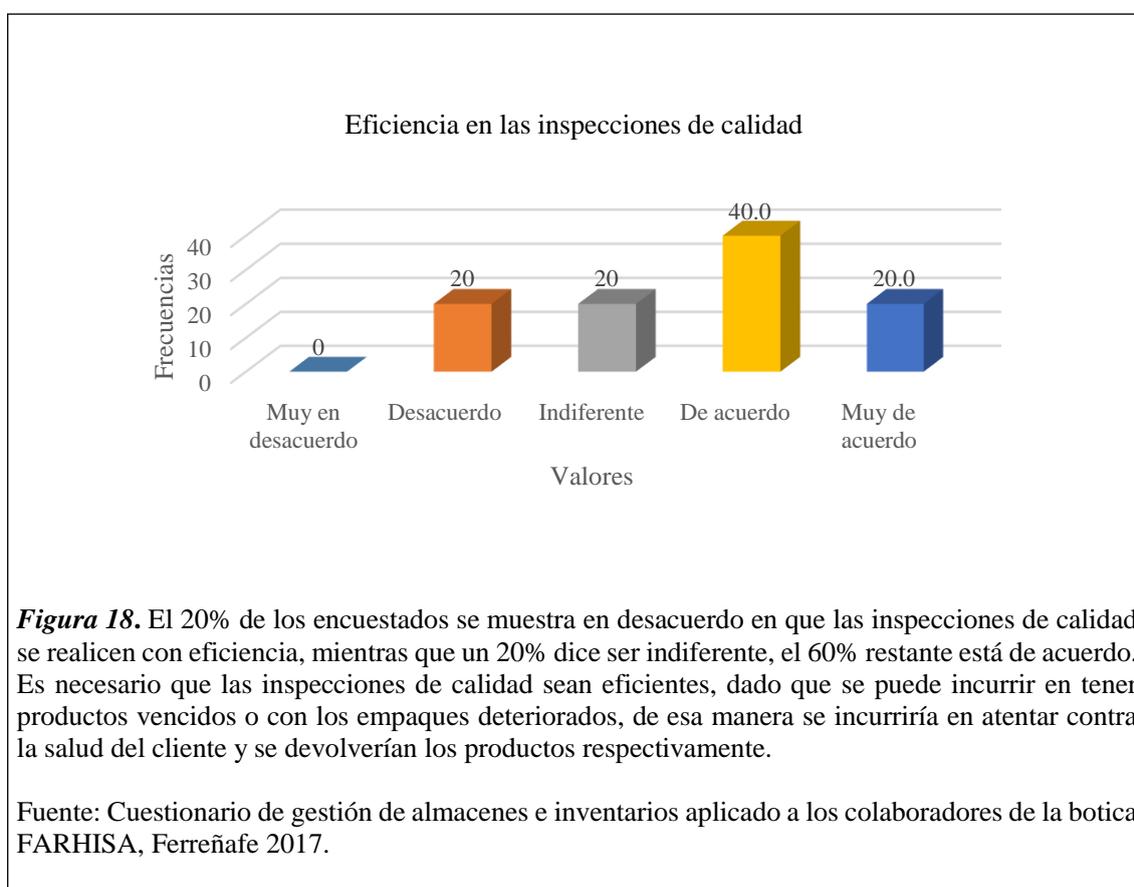


Figura 18. El 20% de los encuestados se muestra en desacuerdo en que las inspecciones de calidad se realicen con eficiencia, mientras que un 20% dice ser indiferente, el 60% restante está de acuerdo. Es necesario que las inspecciones de calidad sean eficientes, dado que se puede incurrir en tener productos vencidos o con los empaques deteriorados, de esa manera se incurriría en atentar contra la salud del cliente y se devolverían los productos respectivamente.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 70

Rechazo de las ideas de los empleados para mejorar la gestión del almacén

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 1 | 20 | 20 |
| De acuerdo | 4 | 80.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

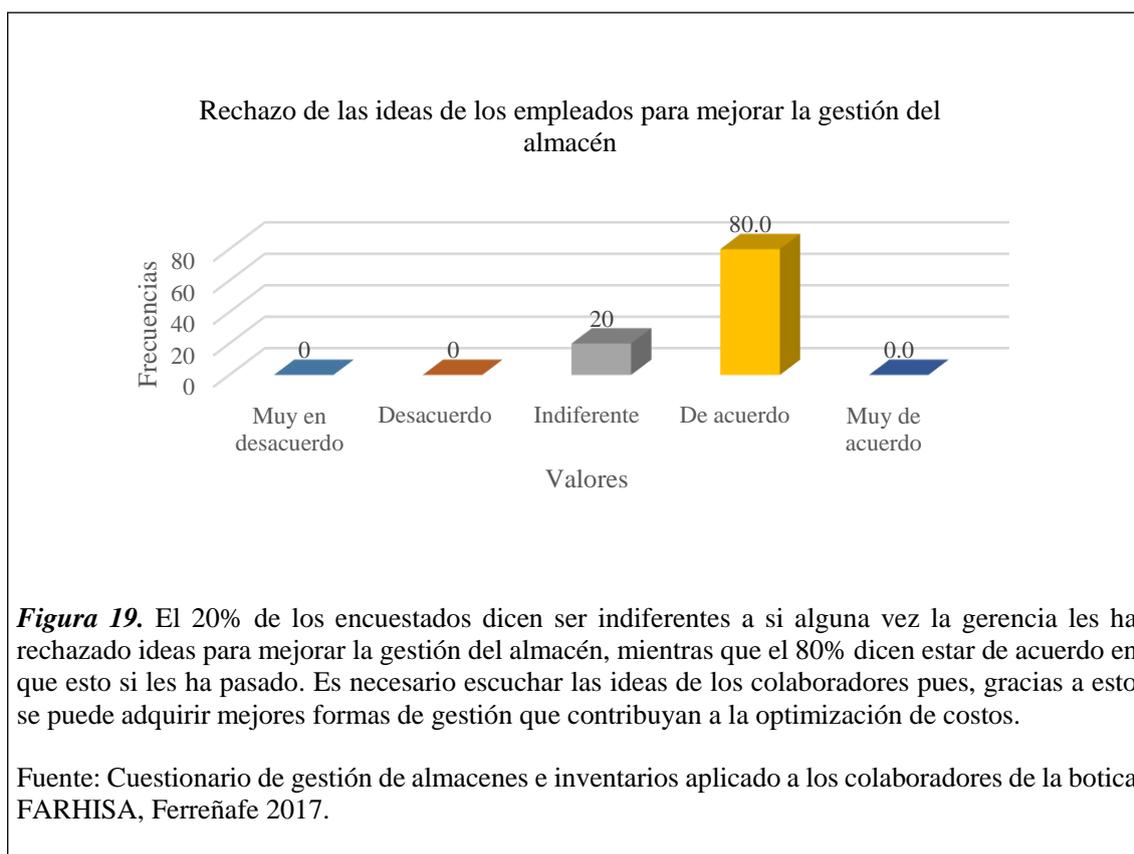


Figura 19. El 20% de los encuestados dicen ser indiferentes a si alguna vez la gerencia les ha rechazado ideas para mejorar la gestión del almacén, mientras que el 80% dicen estar de acuerdo en que esto si les ha pasado. Es necesario escuchar las ideas de los colaboradores pues, gracias a esto se puede adquirir mejores formas de gestión que contribuyan a la optimización de costos.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 71

Promedio de dimensión sobreproducción

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 0 | 0 | 0 |
| De acuerdo | 3 | 60.0 | 60.0 |
| Muy de acuerdo | 2 | 40.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017

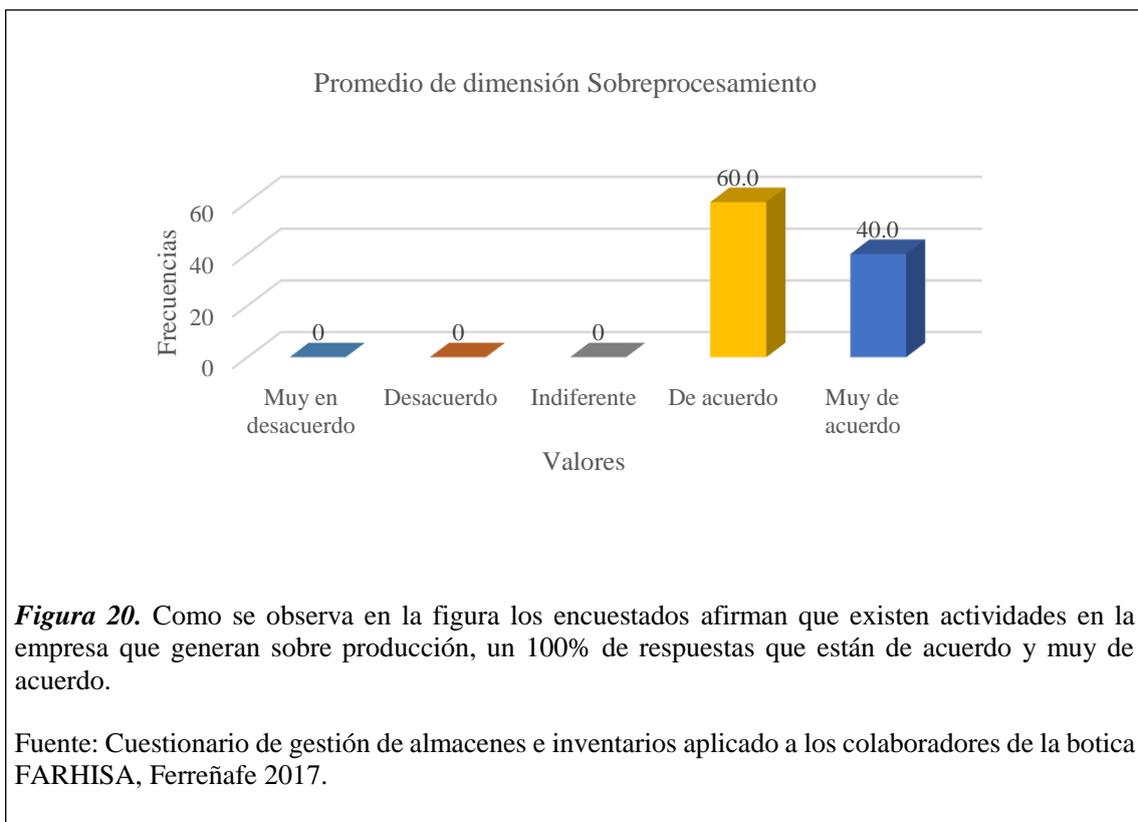


Tabla 72

Promedio de dimensión Esperas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 1 | 20 | 20 |
| De acuerdo | 2 | 40.0 | 60.0 |
| Muy de acuerdo | 2 | 40.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017

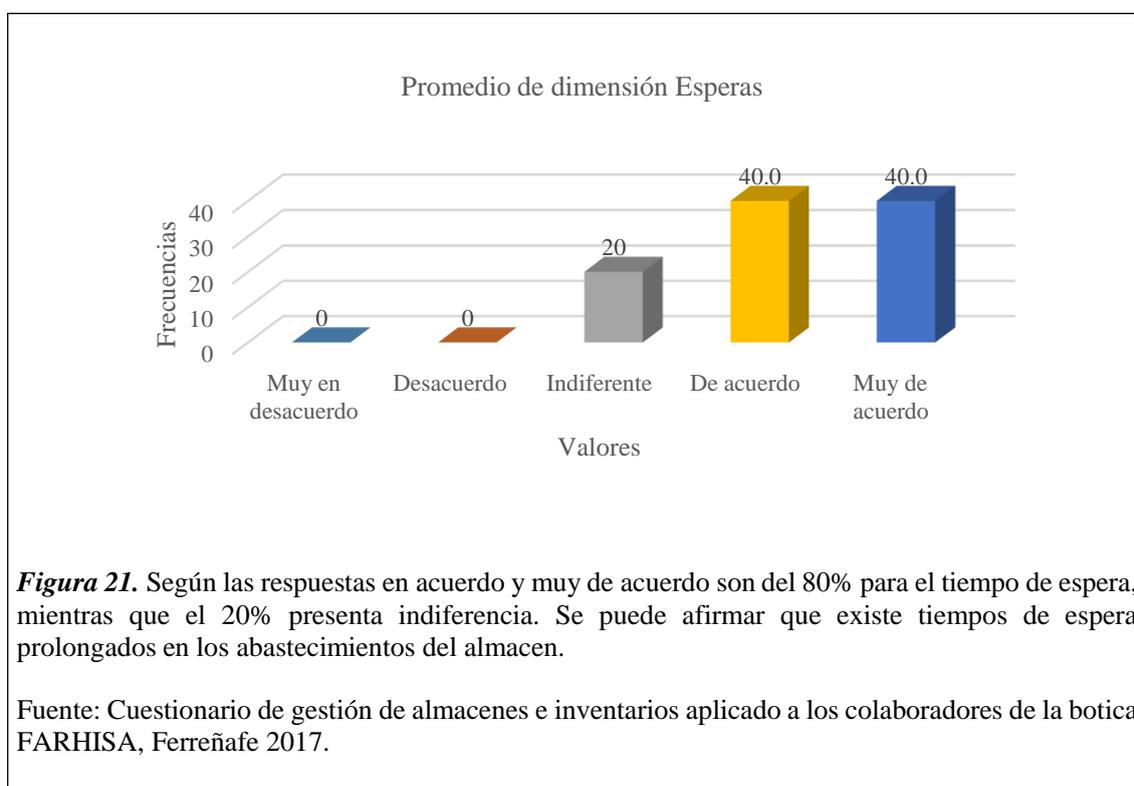


Tabla 73

Promedio de dimensión Transporte

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 1 | 20 | 20 |
| Indiferente | 3 | 60 | 80 |
| De acuerdo | 1 | 20.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

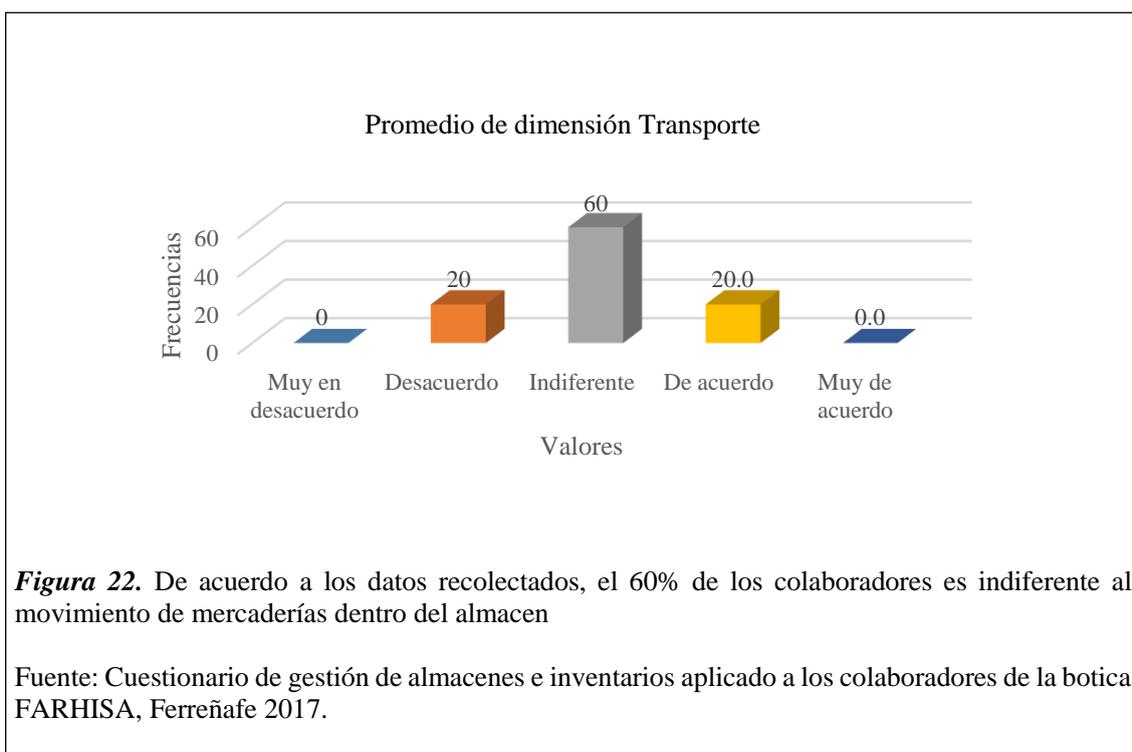


Tabla 74

Promedio de dimensión excesos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 1 | 20 | 20 |
| De acuerdo | 3 | 60.0 | 80.0 |
| Muy de acuerdo | 1 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

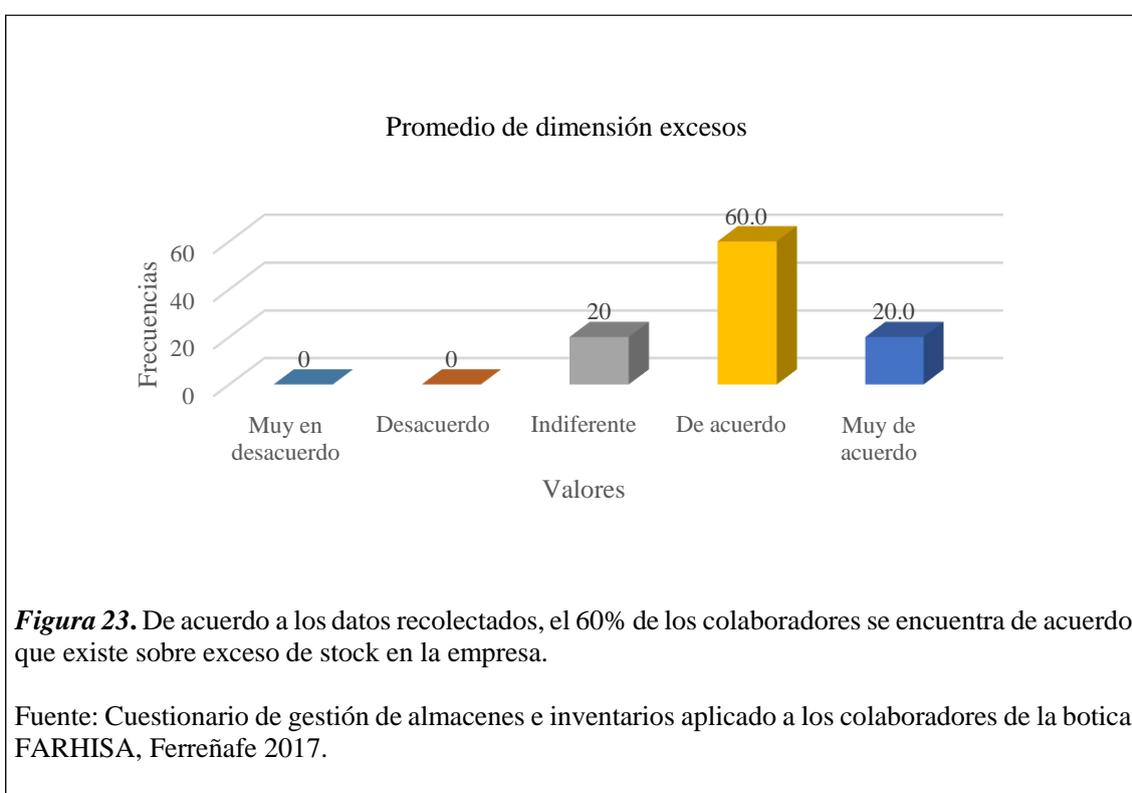


Tabla 75

Promedio de dimensión Movimiento innecesarios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 2 | 40 | 40 |
| De acuerdo | 3 | 60.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

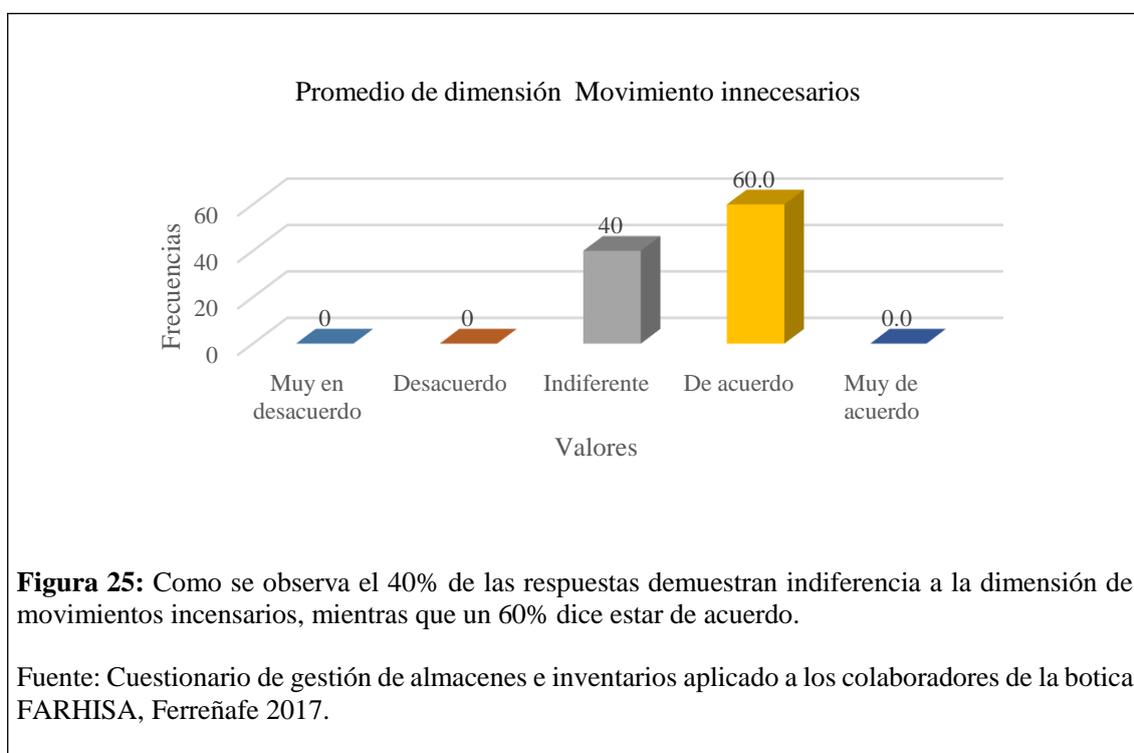


Tabla 28

Promedio de dimensión Defectos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 3 | 60 | 60 |
| De acuerdo | 1 | 20.0 | 80.0 |
| Muy de acuerdo | 1 | 20.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

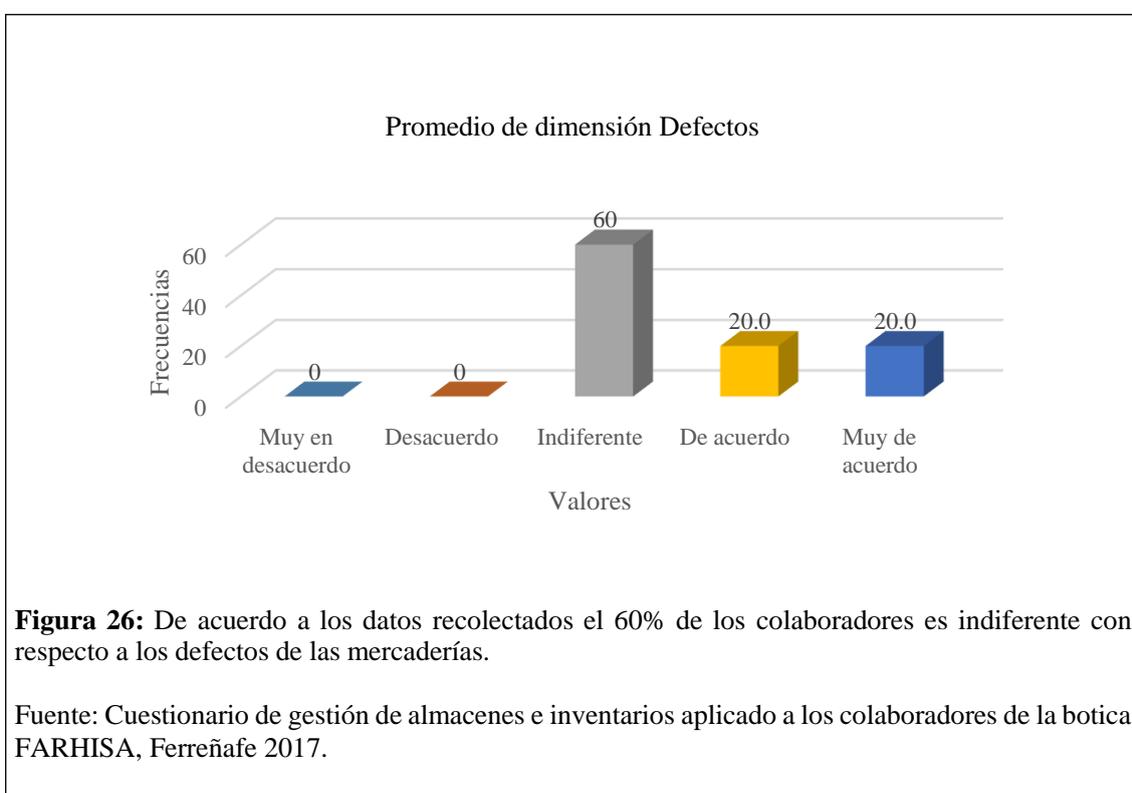


Figura 26: De acuerdo a los datos recolectados el 60% de los colaboradores es indiferente con respecto a los defectos de las mercaderías.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

Tabla 29

Promedio de dimensión Creatividad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 1 | 20 | 20 |
| De acuerdo | 4 | 80.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

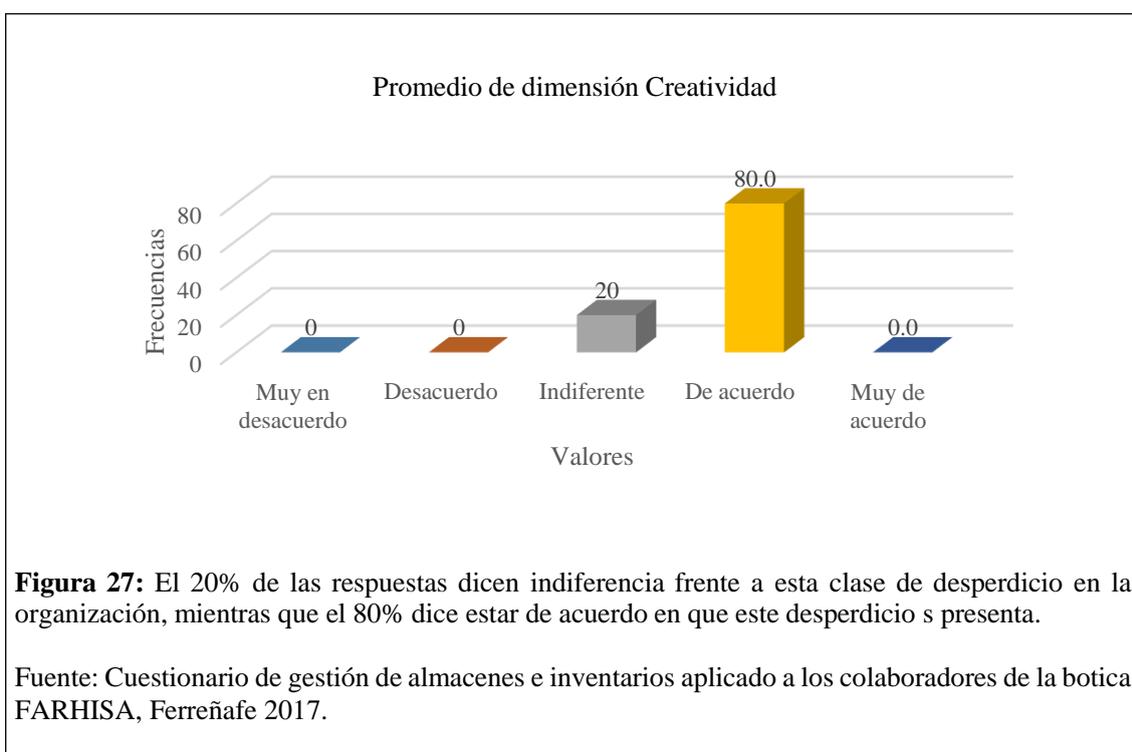


Tabla 30

Promedio de Variable Gestión de Almacenes e inventarios

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Muy en desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Desacuerdo | 0 | 0 | 0 |
| Indiferente | 1 | 20 | 20 |
| De acuerdo | 4 | 80.0 | 100.0 |
| Muy de acuerdo | 0 | 0.0 | 100.0 |
| Total | 5 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

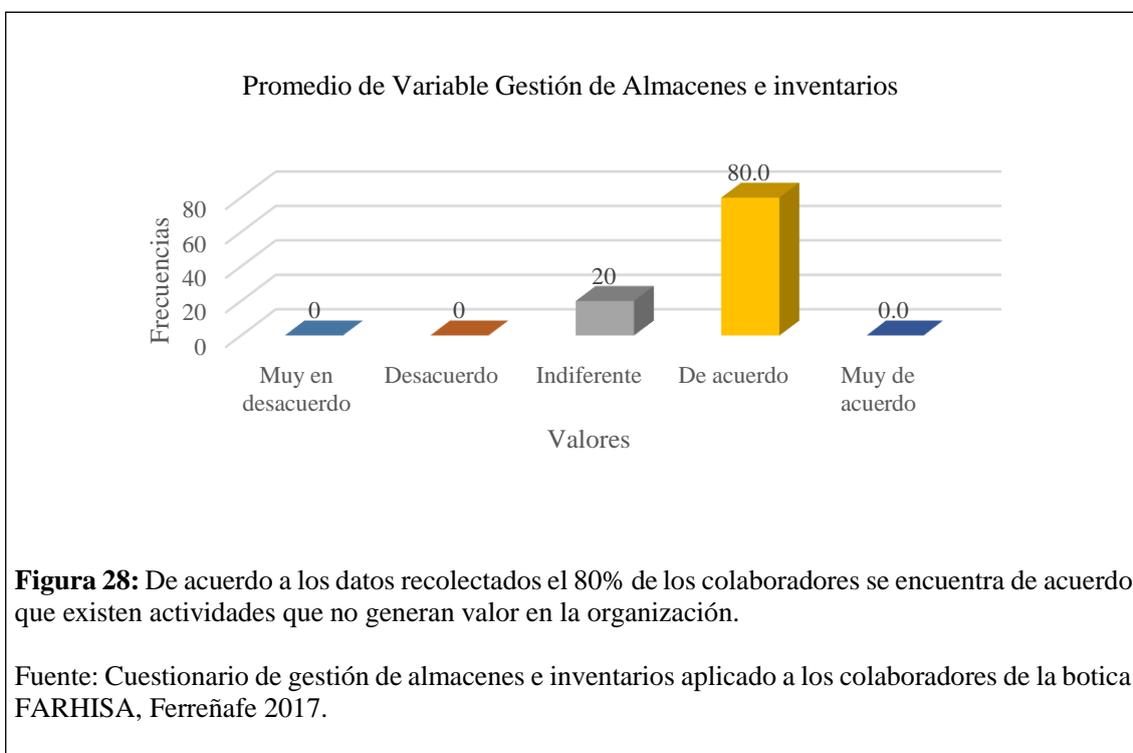


Figura 28: De acuerdo a los datos recolectados el 80% de los colaboradores se encuentra de acuerdo que existen actividades que no generan valor en la organización.

Fuente: Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017.

3.2. Discusión de resultados

Analizar la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA.

De acuerdo a la información de la Tabla 30 se evidencia que el 80% de los colaboradores se encuentran de acuerdo que existen actividades que no generan valor la gestión de almacenes e inventarios dentro de la empresa, y una 20% es indiferente a las actividades de gestión de almacenes e inventarios. El almacén es aquel espacio específicamente estructurado para ejercer la custodia y protección del activo fijo o circulante de una organización, previos a ser requeridos para el proceso de administración, producción o venta (SPC Consulting Group, 2014). La gestión de los inventarios tiene la finalidad de crear relaciones sostenibles con los proveedores para garantizar el abastecimiento de mercaderías de manera oportuna, y así poder satisfacer las necesidades de la organización. Es necesario recalcar que la gestión de inventarios además de satisfacer la demanda de la empresa, busca optimizar de almacenamiento y conservación, lo cual se puede lograr a través de una correcta gestión de rotación de inventarios (Laguna, 2010, p.13). De la información del instrumento de recolección de datos, se puede deducir que las actividades de gestión de almacenes e inventarios que aplica la empresa no son adecuadas y no permiten la custodia, protección y abastecimiento de mercadería para atender los requerimientos de clientes. Los hallazgos de la investigación concuerdan con la investigación de Grosso y Torres (2013) quienes encuentran que una empresa no aplicaba control de existencias por lo que se producía inconsistencia con los registros; como segundo punto no se verificaba el conteo de inventarios y no se realizaba un control adecuado del mismo; y en tercer lugar no se hacía un correcto registro del ingresos y salidas de las existencias en el Kárdex.

Identificar los factores que afectan a la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA.

Un factor que afecta la variable gestión de almacenes e inventarios, es la dimensión sobreproducción, de acuerdo a los resultados de la Tabla 23 se evidencia que el 100% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo que existen actividades que generan una sobre producción de abastecimiento de inventarios, debido a equivocaciones y solicitudes antes de que acabe el stock. La sobreproducción se refiere a producir bienes sin orden de servicio o en mayores cantidades. Así en los almacenes pueden entrar mercancías antes de que el stock actual se acabe, o por el mal conteo de los inventarios

se pueden solicitar mayor número de mercaderías para el reabastecimiento. (Hernán, Medina & Cruz, 2014). Los hallazgos de la investigación coinciden con la investigación de Estrada & Dstteffano (2017) quienes encontraron que una empresa no realizaba el control ni registro pertinente de sus inventarios sobre la mercadería nacionalizada con la finalidad de poseer un orden adecuado del producto que se vendía, evitando así las pérdidas y el consumo de tiempo que acarrea el desorden de los inventarios.

Otro factor que afecta la variable gestión de almacenes e inventarios, es la dimensión movimientos esperas. De acuerdo a los datos de la Tabla 24, se evidencia que el 80% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo que existen sobre esperas en la recepción de mercaderías, debido a un inadecuado proceso de registro, y de inspección de mercaderías. Hernán, Medina, & Cruz (2014) sustenta que las esperas se refieren al tiempo que el colaborador debe esperar para realizar sus funciones, dado que existe alguna falla técnica. En el caso de los almacenes esto se puede dar por el tiempo que se necesita para recibir, inspeccionar y registrar la entrada de productos al almacén. Los hallazgos de la investigación coinciden con las conclusiones de los autores Becerra y Villar (2016) quienes encuentran que los inventarios en una empresa no eran colocados en sus anaqueles correspondientes inmediatamente después de haber sido ingresados al sistema, lo que acarrea costos de almacenamiento innecesario puesto que al estar desorganizados ocupaban espacio que otros productos podían ocupar. Además, se incrementaba el tiempo para encontrar y ubicar los inventarios en su anaquel correspondiente, además de perder tiempo cuando un producto era solicitado por el cliente.

Un factor que afecta la variable gestión de almacenes e inventarios, es la dimensión exceso de inventario. De acuerdo a la información de la Tabla 26, el 80% de los colaboradores indica estar de acuerdo en que existen mercaderías que no rotan rápidamente, existe un sobre nivel de inventarios lo cual dificulta encontrar algunos ítems, y algunas mercaderías permanecen demasiado tiempo en los almacenes. Hernán, Medina, & Cruz (2014) explican que el exceso de inventario consiste en que existen demasiados inventarios lo que ocasionan que no puedan ser encontrados los que se necesitan para el proceso, además al existir demasiadas mercancías están pueden ocasionar costos de almacenamientos, y conservación, por otro lado, se pueden deteriorar. En la investigación

de Reyes (2016) se encuentra que los inventarios físicos no tenían un tiempo determinado y las capacitaciones al personal no eran continuos; debido a la inadecuada gestión del almacén se presentaban inconsistencias en el conteo físico de los inventarios.

Un factor que afecta la variable gestión de almacenes e inventarios, es la dimensión movimientos innecesarios. De acuerdo a la información de la Tabla 27, el 60% de los colaboradores indica estar de acuerdo en que existen movimientos innecesarios en el almacén. Hernán, Medina, & Cruz (2014) explican que los movimientos innecesarios consisten en que el trabajador ejecuta ciertas acciones que no agregan valor a la función, estas pueden ser apilar las mercaderías de manera que le tome mayor tiempo ubicarlas según naturaleza, pueden ser acciones que no tienen nada que ver con las funciones como caminar en el espacio sin hacer nada, etc. Generalmente este desperdicio está dado porque existe un mal diseño o distribución del espacio. En la investigación de Díaz y Morales (2017) identificaron riesgos en el ingreso y salida de mercaderías, en el almacenaje y en la supervisión del almacén, lo que acarrea diferencias entre los comprobantes de ingreso y salida, y la verificación en el kárdex; no se contabilizaba adecuadamente los productos y no estaban bien distribuidos. No existía restricción de personal que manipulara los inventarios, los organizara e inventariara.

Aporte científico

APLICACION DE LAS 5S EN EL ALMACEN DE LA BOTICA FARHISA, FERREÑAFE 2017

INTRODUCCION.

El área de almacenes es de suma importancia en las organizaciones, dado que se encarga de custodiar las mercancías, garantizar que estas se mantengan en buen estado, se encarga del ingreso, registro, ubicación y despacho de mercancías con la finalidad de brindarle al cliente interno un buen servicio.

Existen diversas formas de gestionar un almacén, desde los métodos convencionales de costeo, como el ABC o el PEPS, hasta técnicas basadas en la gestión de los desperdicios como el Lean Manufacturing, El Kaizen, las 5S, El Just in Time, entre otros.

La metodología de las 5S, está conformada por Seiri que significa “clasificar”, Seiton que significa “Ordenar”, Seiso “Limpiar”, Seiketsu que significa “Mantener” y Shitsuke que significa “Disciplina”; estas etapas de aplicación de la metodología son un mejoramiento continuo de la ejecución del trabajo, dado que consiste en una filosofía que debe mantenerse en el tiempo. La ventaja de esta metodología es que la organización se ahorrará tiempos y costos, al mantener un almacén ordenado, limpio y libre de productos vencidos.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Reducir los desperdicios que se presentan en los procesos que se ejecutan en el área de almacén

Objetivos específicos

Sensibilizar a los colaboradores acerca de la importancia de aplicar la metodología 5S al ámbito laboral.

Desarrollar la estrategia de 5S en la botica FARHISA.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Para el ingreso o salida de mercaderías los colaboradores deben seguir un proceso que se detallan a continuación:

Símbolos del flujograma de procesos

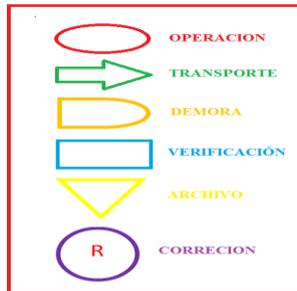
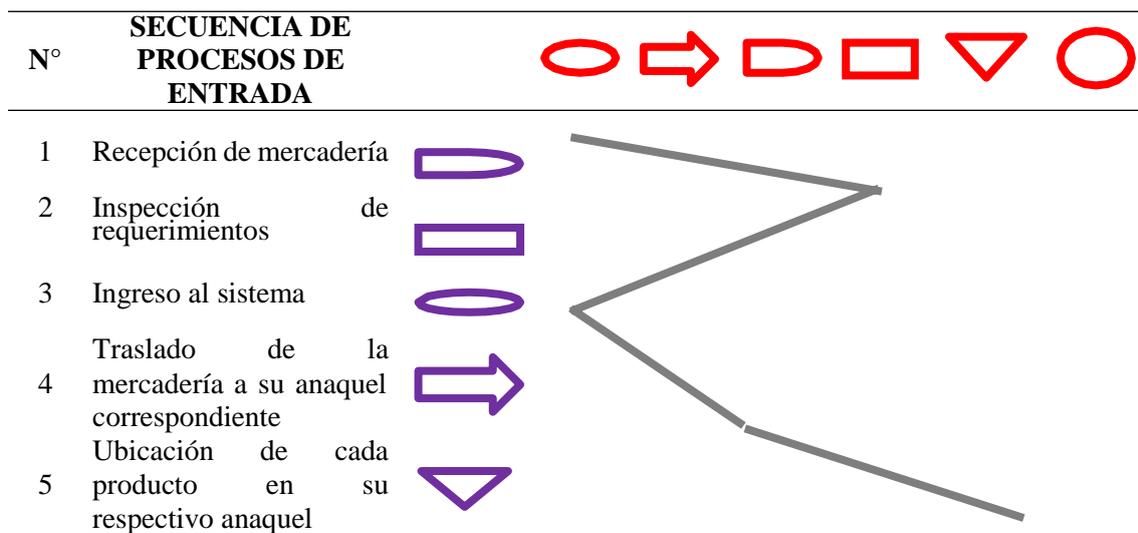


Figura 29. En la figura se observan los símbolos utilizados en el flujograma, para determinar las actividades que se ejecutan en el ingreso de mercadería.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32

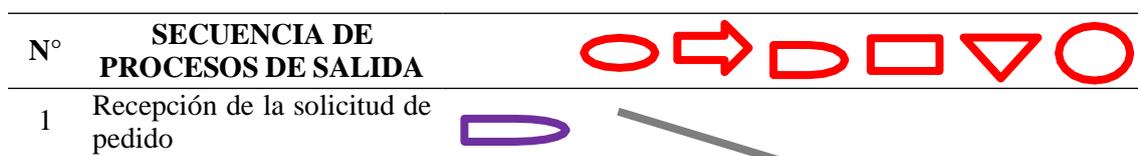
Proceso de entrada de mercadería al almacén

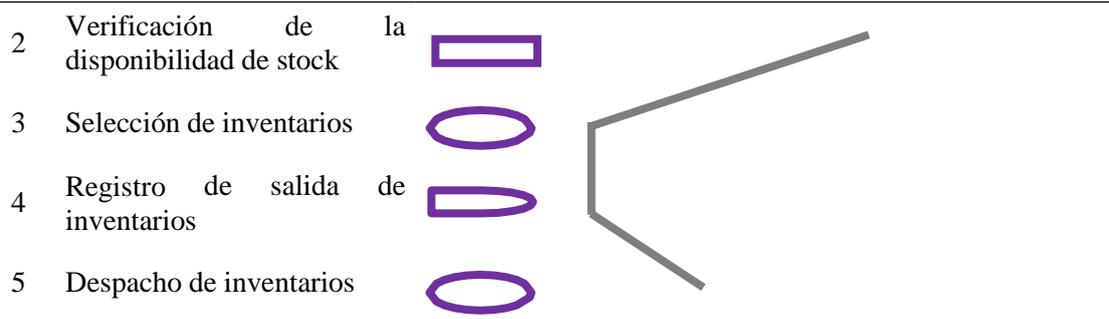


Fuente: Elaboración propia

Tabla 33

Proceso de salida de mercadería del almacén





Fuente: Elaboración propia

1º ETAPA: CAPACITACIÓN

Antes de aplicar las 5S es necesario que los colaboradores estén conscientes de su importancia, por tal motivo es necesario capacitarlos frente a esta metodología.

Curso: Metodología 5S

Objetivo

Alcanzar el bagaje teórico a los colaboradores de la organización con la finalidad de hacerlos más productivos, en el desarrollo de las funciones que conciernen al almacén, manteniendo los espacios de trabajo libres, limpios y ordenados.

Tiempo

La capacitación durará 8 horas, las cuales serán dictadas en 2 días de horas con sesiones de 2 horas cada una.

Beneficiados

El curso está dirigido al gerente de la organización y a los colaboradores de la misma, quienes deberán ser dotados de la información para aplicarla al espacio laboral.

Tabla 34

Capacitación en metodología 5S

| DETALLE | TEMARIO | HORARIO |
|------------------------------|---|--|
| <p>METODOLOGÍA 5S</p> | <p>I. Generalidades: Introducción a los fundamentos de las 5S Conceptualización y etimología de las 5S Origen y objetivos de las 5S Estructura filosófica Modelo 5S</p> <p>II. La Metodología 5S Interpretación de los componentes de las 5S Proceso de aplicación de las 5S Beneficios de implantar la filosofía 5S Flexibilidad al cambio Impactos de la metodología 5S Fijación de metas para las 5S Direccionamiento de las 5S a espacios y objetos. Direccionamiento de la 5S al personal.</p> <p>III. Clasificación – Seiri – 1°S Conceptualización Beneficios de su aplicación Proceso de aplicación Recomendaciones para aplicarla</p> <p>VI. Ordenamiento – Seiton – 2°S Conceptualización Beneficios de su aplicación Proceso de aplicación Recomendaciones para aplicarla</p> | <p>1 Sesión 4 Horas</p> |

METODOLOGÍA 5S

V. Limpieza – Seiso – 3°S

Conceptualización
Beneficios de su aplicación
Proceso de aplicación
Recomendaciones para aplicarla
Buenas prácticas

VI. Mantener – Seiketsu – 4°S

Conceptualización
Beneficios de su aplicación
Proceso de aplicación
Recomendaciones para aplicarla
Buenas prácticas

VII. Disciplina – Shitsuke – 5°S

Conceptualización
Beneficios de su aplicación
Proceso de aplicación
Recomendaciones para aplicarla

VIII. Procedo de aplicación

Compromiso y promoción de la metodología
Capacitación en la metodología a los colaboradores
Estudio de procesos y selección del área de mejora
Determinación de la problemática.
Clima laboral.
Determinación de acciones correctivas y preventivas
Ejecución del proyecto

IX. Monitoreo y evaluación

Indicadores y esquemas para la evaluación
Generar informes
Evaluación, y análisis de los resultados en gráficos.
Feedback y mejoramiento seguimiento.

2 Sesión
4 Horas

Fuente: Elaboración propia

2° ETAPA: APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S

1S – Seiri

El Seiri consiste en clasificar los elementos necesarios para el proceso que se desarrolla en el almacén de los que no lo son:

Proceso de aplicación diaria del Seiri en la botica FARHISA

Identificar y separar los elementos necesarios de los innecesarios.

Mantener al alcance los inventarios con mayor rotación.

Archivar los inventarios que regresan al almacén.

Eliminar los inventarios obsoletos.

Organizar los inventarios de tal manera que se facilite su ubicación y alcance.

Introducción de Seiri en el almacén de la Botica

Para poder llevar el control de Seiri es necesario diseñar una hoja de control que le permita a la organización tener datos cuantificables, de manera que se pueda llevar un monitoreo de los avances en cuanto a esta etapa.

A continuación, se presenta un modelo de hoja de clasificación de elementos. Es necesario decir que el modelo de esta hoja variará una vez que se aplique la etapa de Seiton, además de las necesidades de la organización.

Tabla 88

Hoja de clasificación

| HOJA DE CLASIFICACION | N° |
|----------------------------------|----------------------|
| Denominación del elemento | |
| Cantidad | |
| Naturaleza del elemento | |
| Producto vencido | <input type="text"/> |
| Producto con empaque dañado | <input type="text"/> |
| Producto con baja rotación | <input type="text"/> |
| Basura | <input type="text"/> |
| Fecha de vencimiento | |
| Procedencia | |
| Anaquelel N° 1 | <input type="text"/> |
| Anaquelel N°2 | <input type="text"/> |
| Anaquelel N° 3 | <input type="text"/> |
| Anaquelel N° 4 | <input type="text"/> |
| Anaquelel N° 5 | <input type="text"/> |
| Anaquelel N° 6 | <input type="text"/> |
| Acción a tomar | |
| Permanencia en el lugar | <input type="text"/> |
| Guardarlo | <input type="text"/> |
| Eliminarlo | <input type="text"/> |
| Responsable del control | |
| Fecha | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 89

Ficha de resumen

| FICHA DE RESUMEN | | | | N° |
|-------------------------|-----------------|---------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| N° | CANTIDAD | ELEMENTO INNECESARIO | PROCEDENCIA | RESPONSABLE DE CONTROL |

TOTAL DE ELEMENTOS INNECESARIOS

Fuente: Elaboración propia

2S – Seiton

El seiton es ordenar, el cual consiste en organizar tanto el espacio donde se ubican los anaqueles y el espacio donde se ubican los productos dentro de los anaqueles.

Proceso de aplicación de Seiton en la botica FARHISA

Identificar el desperdicio de espacio que producen los anaqueles mal ubicados

Ubicar los anaqueles de manera que se aproveche el espacio.

Identificar los productos mal organizados y que ocupan demasiado espacio.

Organizar los productos de manera que no ocupen mucho espacio.

Organizar los productos según naturaleza.

Orden actual del almacén e inventarios

Estante antes de aplicar 5S



Figura 29. En la figura se muestra la estantería antes de aplicar las 5S.

Fuente: Elaboración propia.

Estantería con productos fuera de lugar



Figura 30. En la figura se muestra un estante con producto fuera de lugar.

Fuente: Elaboración propia.

Estantería con productos desordenados



Figura 31. En la figura se observan los productos desordenados en una estantería.

Fuente: Elaboración propia.

Orden propuesto para el almacén e inventarios

Productos ordenados



Figura 32. Se observan los productos ordenados con la señalización de colores.

Fuente: Elaboración propia

Estantería con numeración para su mejor ubicación



Figura 33. Se observa la estantería con su número de orden correlativo.

Fuente: Elaboración propia.

Productos ordenados con codificación de colores



Figura 34. Se muestran los productos ordenados.

Fuente: Elaboración propia.

Codificación por colores.

A continuación, se muestra la codificación cromática que a sido utilizada para identificar organizar los diferentes inventarios.

| COLOR | TIPO DE PRODUCTOS |
|---|--|
|  | Multivitamínicos, anti anémicos, suplementos vitamínicos, complementos vitamínicos y estimulantes del apetito. |
|  | Antihistamínicos, expectorantes, antialérgicos, antigripales y antitusígenos. |
|  | Anti infeccioso, antibacteriano y antiviral. |
|  | Analgésico, antiinflamatorio, antirreumático, para contracturas musculares y relajantes musculares. |
|  | Psicotrópicos y benzodiacepinicos |

Fuente: Elaboración

3S – Seiso

Seiso consiste en llevar una limpieza periódica de los ambientes del almacén, dado que es necesario mantener libre de desperdicios para que los productos no se contaminen, además de evitar la obstrucción de los espacios en los anaqueles y almacenes.

Proceso de aplicación de Seiton en la botica FARHISA

Identificar los espacios donde se acumula mayor cantidad de suciedad.

Planificar cierto tiempo diario de limpieza.

Ejecutar la limpieza exhaustiva del almacén, identificando la existencia de productos deteriorados.

Con la finalidad de aplicar Seiso en la organización se debe elaborar un manual de limpieza y un cronograma de limpieza diario.

Cronograma de limpieza

Tabla 37

Cronograma actual de limpieza

| Tipos de limpieza | Tiempo | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Detalle | Encargado |
|-------------------------------|---------|-------|--------|-----------|--------|---------|--------|--|---|
| Limpieza e inspección | 6 horas | | | x | | x | | La limpieza es realizada durante todo el día, mientras transcurre el horario de trabajo. La limpieza es desorganizada; las colaboradoras se turnan al zar. | Todas las colaboradoras de la organización. |
| Limpieza general y exhaustiva | 4 Horas | x | | | | | | La limpieza general y exhaustiva es realizada todos los lunes durante cuatro horas continuas, sin interrupción. Se interfiere en las actividades de la organización. | Una persona externa a la organización. |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 38*Cronograma de limpieza propuesto*

| Tipos de limpieza | Tiempo | Lunes | Martes | Miércoles | Jueves | Viernes | Sábado | Domingo | Detalle | Encargado |
|-------------------------------|---------------|--------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---|--------------------------|
| Limpieza e inspección | 1 Horas | x | x | x | x | x | x | | La limpieza será realizada diariamente. | Una colaboradora por día |
| Limpieza general y exhaustiva | 4 Horas | | | | | | | x | La limpieza general y exhaustiva es realizada todos los lunes durante cuatro horas sin interrupción | Todas las colaboradoras |

Fuente: Elaboración propia

Manual de Limpieza Diaria y exhaustiva del área de almacén de la Botica Farhisa

Fecha de elaboración: Ferreñafe, noviembre 2017

Finalidad:

Este documento tiene la finalidad de determinar los procesos que deben seguir los encargados de la limpieza, tanto diaria como exhaustiva, de manera que se consiga un

Competencia:

Este manual de limpieza solo puede ser aplicado al almacén de la organización.

Generalidades:

La limpieza está dirigida a eliminar aquellos rastros de suciedad, e inspeccionar los productos de manera que no se mantengan mercancías en mal estado.

Tipo de limpieza:

Limpieza diaria

Impacto:

Se deberá limpiar los pasillos y los anaqueles por dentro y por fuera, inspeccionando de manera rápida los productos, durante el proceso. La inspección se realizará solo un día a la semana.

Acciones:

Retirar la suciedad, polvo, identificar retirar el óxido de los anaqueles, limpiar y pulir las vitrinas.

Equipo necesario:

Trapo - Balde con agua – Cloro – escoba y recogedor – bolsas de basura – guantes.

Procedimiento:

Quitar el polvo y suciedad de los pasillos del almacén.

Quitar el polvo y suciedad de la parte externa de los anaqueles.

Quitar el polvo y suciedad de la parte interna de los anaqueles.

Limpiar los productos e inspeccionarlos en el proceso.

Limpiar con trapo húmedo los anaqueles por dentro y por fuera

Trapear los pasillos con agua clorada.

Frecuencia:

2 horas diarias.

Responsable:

Una colaborada por día.

Tipo de limpieza:

Limpieza exhaustiva

Impacto:

Se deberá limpiar los pasillos, los anaqueles por dentro fuera, arriba y abajo, buscando rastros de óxido para quitarlos, techos, paredes y rincones del almacén.

Acciones:

Retirar cada rastro de suciedad que exista en todo el almacén; quitar el óxido de los anaqueles siempre que se encuentre.

Equipo necesario:

Trapo - Balde con agua – Cloro – escoba y recogedor – bolsas de basura – guantes – desoxidante.

Procedimiento:

Retirar los anaqueles para quitar la suciedad de las paredes y techos.

Quitar el polvo y suciedad de los pasillos del almacén.

Quitar el polvo y suciedad de la parte externa de los anaqueles.

Quitar el óxido de los anaqueles de ser necesario.

Quitar el polvo y suciedad de la parte interna de los anaqueles.

Limpiar los productos e inspeccionarlos en el proceso.

Limpiar con trapo húmedo los anaqueles por dentro y por fuera

Trapear los pasillos con agua clorada.

Devolver los anaqueles a su lugar.

Frecuencia:

Todos los domingos, durante 4 horas.

Responsable:

Todas las colaboradoras.

4S – Seiketsu

Seiketsu significa mantener; mantener la continuidad de las 3 etapas anteriores. Esto se realizará a través de políticas de limpieza, las cuales se detallan a continuación.

Indicaciones para aplicar Seiketsu en el almacén

Elaborar políticas de limpieza y ordenamiento.

Realizar una comparación de antes y después de aplicadas las tres S anteriores.

Mantener el estándar

Mejorar continuamente.

Políticas de limpieza

El / la colaborador (a) tiene la obligación de cumplir con su labor diaria de limpieza según le sea asignada.

El / la colaborador (a) deberá cumplir con los procedimientos planteados en el manual de limpieza.

El / la colaborador (a) no deberá contaminar el área de almacén con ningún tipo de objeto.

El / la colaborador (a) no deberá introducir alimentos o bebidas al área de almacén.

El / la colaborador (a) deberá ubicar los productos en el anaquel correspondiente y en su correcta ubicación dentro del mismo en el momento después de la recepción de los materiales.

5S – Shitsuke

Shitsuke significa disciplina, que consiste en aplicar las 5S como una forma de vida, de limpieza e higiene, tanto del centro de trabajo como a nivel personal.

Según los expertos para generar una filosofía empresarial de las 5S se debe:

Promover una cultura de comunicación y compartir información entre compañeros de trabajo y mantener relaciones interpersonales agradables y de trabajo en equipo.

A continuación, se presentan las capacitaciones recomendadas por los expertos para garantizar que la metodología 5S se implante como una filosofía al interior de la organización.

Tabla*Capacitación de trabajo en equipo*

| CURSO | OBJETIVO | TEMARIO | HORARIO |
|------------------------------------|--|---|------------------|
| EL TRABAJO EN EQUIPO | Sentar las bases para que el personal trabaje en equipo en la implantación de las 5S | I. Determinantes críticos de trabajo en equipo | |
| | | Determinantes del trabajo en equipo | |
| | | Objetivos del trabajo en equipo | |
| | | Diseño y coordinación del trabajo | 1 sesión 2 Horas |
| | | Roles de los miembros del equipo | |
| | | Proceso del trabajo en equipo | |
| | | Relaciones dentro del equipo | |
| | | II. Roles e integración del equipo de trabajo | |
| | | Integración del equipo de trabajo | |
| | | Planteando la visión y misión del equipo | 2 sesión 2 Horas |
| Funcionamiento armónico del equipo | | | |
| Asignación de roles | | | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla

Capacitación en comunicación estratégica y relaciones interpersonales

| CURSO | OBJETIVO | TEMARIO | DURACION |
|--|---|--|-----------------|
| COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y RELACIONES INTERPERSONALES | Desarrollar en los colaboradores la capacidad comunicativa que les permita ponerse de acuerdo al momento de desempeñar los roles que les requiere la aplicación de las 5S | El proceso comunicativo Errores en el proceso comunicativo. Determinantes para el mejoramiento de la comunicación. Asertividad en el proceso comunicativo. Comunicación interpersonal. Manejo de equipos, desarrollar la habilidad, tipos de miembros del equipo. Conflicto, causas de los conflictos, proceso de creación de los conflictos, valorización de los conflictos. Tipo de personas en una situación de conflicto, estrategias para solucionar conflictos. | 4 Horas |

Fuente: elaboración propia

Evaluación del programa 5S

Con la finalidad de evaluar el cumplimiento del programa se debe aplicar una evaluación mensual del avance del programa.

Tabla 41

Ficha de evaluación del programa y disciplina

| FICHA DE EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA Y DISCIPLINA | | | | | | |
|--|-----------------|----------|-----------|----------|-----------------|---------------------|
| Auditoría mensual N° | | | | | | |
| Fecha | | | | | | |
| Área | | | | | | |
| Responsable de auditoria | | | | | | |
| Puntaje | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | Muy Negativo | Negativo | Aceptable | Positivo | Muy positivo | |
| PROGRAMA 5S | | | | | | CALIFICACIÓN |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 Pj % |
| SEIRI | | | | | | |
| Se identifican y separan los elementos necesarios de los innecesarios | | | | | | |
| Se mantiene al alcance los inventarios con mayor rotación | | | | | | |
| Se archivan los inventarios que regresan al almacén | | | | | | |
| Se eliminan los inventarios obsoletos | | | | | | |
| Organizar los inventarios de tal manera que se facilita su ubicación y alcance | | | | | | |
| Sub Total | | | | | | |
| SEITON | | | | | | |
| Existencia de espacio inutilizado en anaqueles | | | | | | |
| Aprovechamiento del espacio por anaqueles | | | | | | |
| Existencia de productos mal organizados | | | | | | |
| Existencia de productos que no pertenecen a la categoría | | | | | | |
| Sub Total | | | | | | |
| SEISO | | | | | | |
| Espacios libres de suciedad | | | | | | |
| Espacios libres de basura | | | | | | |

Anaqueles limpios
 Almacén totalmente limpio
 Cumplimiento del manual de limpieza
Sub Total

SEIKETSU - SHITSUKE

Cumplimiento de las políticas de limpieza
 Esfuerzo por contaminar los menos posible
 Trabajo en equipo para las labores de limpieza
 Comunicación estratégica en las labores de limpieza
 Buenas relaciones interpersonales
Sub Total

TOTAL

Fuente: Elaboración propia

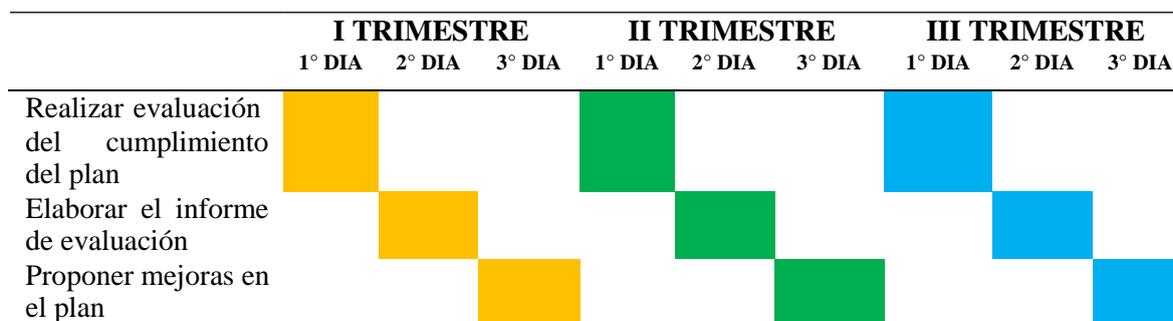
Tabla 42

Escala de valoración

| ESCALA | VALORACIÓN |
|------------|------------|
| No logrado | 0 - 49 |
| En proceso | 50 - 70 |
| Logrado | 70 - 100 |

Fuente: Elaboración propia

CRONOGRAMA DE EVALUACION.



Fuente: Elaboración propia

DETALLE ECONOMICO

ESTADO DE RESULTADOS ACTUAL DE LA BOTICA FARHISA

El estado de resultados que se presenta, es al 31 de octubre del año 2017, el cual se toma como referencia para ver las ganancias y pérdidas en las que incurre la organización.

Se ha calculado una pérdida de inventarios por el monto de S/.900.00 nuevos soles en el último mes. Según cálculos se ha dejado de ganar una cantidad de S/.545 nuevos soles en ese mes.

Tabla 43

Estado de resultados actual de la Botica Farhisa

| Estado de Resultados Del 01 de Octubre al 31 de Octubre del 2017 | |
|---|---------------------|
| Venta de Mercancías | S/. 13,200.00 |
| Costo de Mercancía Vendida | S/. 9,115.00 |
| Costo de Mercadería no vendida | S/. 900.00 |
| Utilidad Bruta | S/. 3,185.00 |
| Gastos Operativos | S/. 1,200.00 |
| Utilidad Operativa | S/. 1,985.00 |
| Otros Ingresos | S/. 315.00 |
| Otros Egresos | S/. 134.00 |
| Utilidad antes de impuestos | S/. 2,166.00 |
| Impuesto de renta (1.5%) | S/. 32.49 |
| Utilidad Neta | S/. 2,133.51 |

Fuente: Estado de resultados Botica Farhisa al 31 de Octubre del 2017

Rentabilidad al 31 d octubre del 2017

Tabla 44

Rentabilidad actual

| Rentabilidad sobre la inversión | UM | % |
|--|-----------|----------|
| ROE | S/. 0.213 | 21.3% |

Fuente: Elaboración propia

Estado de resultados proyectado (Sin perdidas)

Tabla 45

Estado de resultados proyectado

| Estado de resultados proyectado del 01 de Setiembre al 30 de Setiembre del 2017 | |
|--|---------------------|
| Venta de Mercancías | S/. 13,745.00 |
| Costo de Mercancía Vendida | S/. 9,115.00 |
| Costo de Mercancía no vendida | 900 |
| Utilidad Bruta | S/. 3,730.00 |
| Gastos Operativos | S/. 1,200.00 |
| Utilidad Operativa | S/. 2,530.00 |
| Otros Ingresos | S/. 315.00 |
| Otros Egresos | S/. 134.00 |
| Utilidad antes de impuestos | S/. 2,711.00 |
| Impuesto de renta | S/. 40.67 |
| Utilidad Neta | S/. 2,670.34 |

Fuente: Elaboración propia

RENTABILIDAD SOBRE LA INVERSION PROYECTADA

Tabla 46

Rentabilidad proyectada

| Rentabilidad sobre la inversión | UM | % |
|--|-------------|----------|
| ROE | S/. 0.26663 | 26.663% |

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de la propuesta

| Actividad | Entidad | Lugar | N° de trabs. | Duración | Costo Total | 2017 | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|----------|--------------|----------|------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | | | | | S/. | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| Administrativos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación metodología 5S | Colegio de ingenieros de Lambayeque | Chiclayo | 5 | 8 h | S/. 1,500 | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación trabajo en equipo | IPAE | Chiclayo | 5 | 8 h | S/. 1,500 | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación en comunicación estrategia y relaciones interpersonales | IPAE | Chiclayo | 5 | 8 h | S/. 1,500 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | S/. 4,500 | | | | | | | | | | | | | |

Conclusión de la propuesta

El estado de resultados al 31 de octubre del 2017 se observa una pérdida de S/.900.00 nuevos soles, mientras que se dejó de ganar S/.545.00 nuevos soles. Además, se generó una rentabilidad de 0.213 UM (21.3 céntimos) sobre cada unidad monetaria de inversión.

Si se aplica la propuesta se aprovecharán todos los inventarios de manera que los ingresos totales sean de S/.13745.00 nuevos soles, y se generará una rentabilidad de 0.26663 UM (26.663 céntimos) sobre cada unidad monetaria de inversión o un 26.66% sobre la inversión.

La rentabilidad incrementará todas las veces que la organización incremente su inversión y realice una gestión más eficiente de las mercaderías con mayor rotación.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo a la información de la Tabla 30 se evidencia que el 80% de los colaboradores se encuentran de acuerdo que existen actividades que no generan valor la gestión de almacenes e inventarios dentro de la empresa.

Los factores que afecta la variable gestión de almacenes e inventarios, son la dimensión sobreproducción, de acuerdo a los resultados de la Tabla 23 se evidencia que el 100% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo que existen actividades que generan una sobre producción de abastecimiento de inventarios, debido a equivocaciones y solicitudes antes de que acabe el stock. Otro factor que afecta la variable gestión de almacenes e inventarios, es la dimensión tiempos de esperas. De acuerdo a los datos de la Tabla 24, se evidencia que el 80% de los colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo que existen sobre esperas en la recepción de mercaderías, debido a un inadecuado proceso de registro, y de inspección de mercaderías. Un factor que afecta la variable gestión de almacenes e inventarios, es la dimensión exceso de inventario. De acuerdo a la información de la Tabla 26, el 80% de los colaboradores indica estar de acuerdo en que existen mercaderías que no rotan rápidamente, existe un sobre nivel de inventarios lo cual dificulta encontrar algunos ítems, y algunas mercaderías permanecen demasiado tiempo en los almacenes. Finalmente, el factor que afecta la variable gestión de almacenes e inventarios, es la dimensión movimientos innecesarios De acuerdo a la información de la Tabla 27, el 60% de los colaboradores indica estar de acuerdo en que existen movimientos innecesarios en el almacén.

La propuesta de mejora de la gestión de almacenes e inventarios debe basarse en las dimensiones de sobre producción, tiempos de espera y exceso de inventario de la teoría de lean manufacturing.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a la gerencia utilizar la estrategia de gestión de almacenes e inventarios planteada en esta investigación con la finalidad de reducir las actividades que no generan valor en el área de almacén e inventarios.

Se recomienda a la gerencia no tener un sobre stock de mercaderías en el área de almacén, mejorar los tiempos de recepción y de entrega de mercaderías y mapear los principales movimientos necesarios para el movimiento de mercaderías.

Se recomienda aplicar las actividades de la teoría de lean manufacturing para mejorar la gestión de almacenes e inventarios.

REFERENCIAS

- Arana, F. (2015). *Gestión de inventarios en una empresa de respuestas automotrices*. Santiago de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl>
- Arreaga, I., & Villagrán, C. (2016). *Propuesta de sistema de control interno para la gestión del inventario en Sertecdi S.A.* Tesis Pregrado, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Arguello, N. (2011). *Evaluación de la Metodología 5S implementada en el Área de Esmalte de una Empresa Manufacturera de Cocinas*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Ascate, L. (2016). *El control interno de inventarios y su influencia en la gestión financiera en la empresa Lube Import S.A.C en la ciudad de Trujillo, año 2015*. Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México DF: Grupo editorial Patria. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=11038498&p00=metodologia+investigacion+cientifica>
- Ballou, R. (2004). *Logística, Administración de la cadena de suministros*. México: Pearson.
- Barragán, R., Salman, T., Ayllón, V., Córdova, J., Langer, E., Sanjinés, J., & Rojas, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La Paz. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=dRE6idSYljAC&pg=PA115&dq=investigacion+cuantitativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjL6vqdoYfRAhVG6yYKHfmUBHwQ6AEIHDAB#v=onepage&q&f=false>
- Becerra, R., & Villar, E. (2016). *Propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento en el almacén del centro de atención al distribuidor de la empresa Ceva Logistics Perú SRL en Chiclayo, periodo 2015 - 2016*. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe>

- Benites, D. (2011). *Implementación de un sistema de costeo ABC para la creación de una ventaja competitiva en la empresa "F & F KIDS" S.A.C.* Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe>
- Borja, M., & Celorio, B. (2016). *Modelo de control de inventario para Living Smart S.A.* Tesis Pregrado, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Buenaño, W., & Jiménez, D. (2016). *Diseño de modelo de control de inventarios para la empresa Produbal S.A., Guayaquil.* Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Chiroque, H. (2016). *Propuesta de modelo para el Reaprovisionamiento de inventarios en la empresa Pepsico Alimentos Perú S.R.L - Lambayeque.* Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe>
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación.* Madrid, España: Díaz de Santos. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=11038967>
- Contreras, T., & Viloche, L. (2015). *Implementación del control de los inventarios a través del mayor auxiliar de existencias, para mejorar la gestión en la empresa Plantas y Pegamentos E.I.R.L, 2012.* Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe>
- Cruz, W., & Medina, E. (2013). *Organización y control de un almacén de materiales para uso dicencia en los Laboratorios Farmacéuticos Zaragoza.* Actividad de Apoyo a la Docencia. México. Obtenido de <https://condor.zaragoza.unam.mx>
- De Haro, V. (2012). *Estudio e implementación de un sistema de gestión de almacén y logística en una PYME Española.* Cartagena. Obtenido de <http://repositorio.upct.es>
- Díaz, S., & Morales, O. (2017). *Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa papelería Santa Rita S.A.C, Octubre - Diciembre 2014.* Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe>
- Estrada, T., & Dstteffano, J. (2017). *Estándar de procedimientos como mejora de control interno del inventario de una empresa importadora de repuestos automotores.* Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>

- Francisco, L. (2014). *Análisis y propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe>
- Galán, M. (2 de Febrero de 2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.pe/2010/02/justificacion-y-limitaciones-en-la.html>
- Gálvez, K., & Marín, S. (2015). *Implementación del presupuesto de compras para mejorar la gestión de los inventarios en el área de compras de la Empresa Agroproductos S.R.L de la ciudad de Trujillo 2014*. Tesis Pregrado, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe>
- Goicochea, M. (2009). *Sistema de control de inventarios del almacén de productos terminados en una empresa metal mecánica*. Lima. Obtenido de <http://cybertesis.urp.edu.pe>
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (2a. ed). Editorial brujas. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=10352979>
- Gonzales, R. (2015). *Control y análisis de Recursos Materiales en Almacén e inventarios en un organismo promotor de medios audiovisuales*. Cuautitlan. Obtenido de <http://oreon.dgbiblio.unam.mx>
- Grosso, T., & Torres, X. (2013). *Evaluación del control interno de existencias basado en la metodología Coso II para determinar la razonabilidad de los estados financieros en la Empresa Corporación ABC S.A.C año 2010 - 2011*. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe>
- Hemeryth, F., & Sánchez, J. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo - 2013*. Tesis Pregrado, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe>
- Henríquez, L. (2016). *Propuesta de un sistema de almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora Campobal S.A.C. de la ciudad de Huamachuco - Año 2015*. Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe>

- Hernán, Medina, & Cruz. (2014). Como reducir el tiempo de preparación. *Scientia et Technica*. Obtenido de <http://revistas.utp.edu.co>
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. México.
- Laguna, D. (2010). Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de Plástico. Lima. Obtenido de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/>
- León, E., & Torre, A. (2016). Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para una empresa de coberturas plásticas. Lima.
- Londoño, M. (2012). *Propuesta de mejoramiento del sistema de almacenamiento y control de inventarios para Betmon*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co>
- López, A. (2011). *Control interno al ciclo de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la Ferretería Ángel López*. Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/>
- Mas, C., & Zavaleta, W. (2014). Diseño de un sistema de gestión de inventarios y almacenes para incrementar la eficiencia en la empresa IDRA PERU S.A. - PROYECTO SEDALIB. Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe>
- Mamani, M. (2013). Evaluación de control interno de la unidad de almacenes del Gobierno Autónomo Municipal de Combaya. Tesis Pregrado, 2013. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo>
- Méndez, C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. (3^o Edición ed.). (L. S. Arévalo, Ed.) Bogotá, Colombia.
- Mija, A. (2016). Gestión de existencias y su efecto en la rentabilidad del grupo molino S&G del departamento de Lambayeque durante el período 2014 - 2015. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe>
- Misari, M. (2012). El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el Distrito de Santa Anita. Lima. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe>

- Niño, L. (2017). Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa de confecciones Ravsa Sport de la ciudad de Lambayeque. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.udl.edu.pe>
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J., & Malpica, D. (2012). *Apicabilidad de los criterios de rigor y éticos a la investigación cualitativa*. Chía: s.e. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica (2a. ed)*. Editorial brujas. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=10352979>
- Otoya, T. (2014). *Evaluación del sistema de control interno establecido para los inventarios de repuestos y lubricantes de Andina Motors*. Santiago de Cali. Obtenido de <https://red.uao.edu.co>
- Pacheco, A. (2017). Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para el almacén de insumos en una empresa de consumo masivo. Tesis Pregrado, Lima. Obtenido de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe>
- Pérez, N. (2015). Control de inventarios de la canasta Disensa y su incidencia en la rentabilidad de Ferretería Ambato Cía. Ltda. Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec>
- Quinde, J., & Sánchez, J. (2017). El control interno y su incidencia en la gestión de inventarios en el departamento de logística del Hospital Belén de Trujillo 2017. Tesis Pregrado, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe>
- Reyes, J. (2016). Control interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Textil del Carmen SAC, Trujillo - 2015. Tesis Pregrado , Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Rodríguez, M., & Torres, J. (2014). Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C y su efecto en las ventas año 2014. Tesis Pregrado, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe>

- Sánchez, Z., & Garrido, M. (2015). Diseño de un modelo de Gestión de inventarios para la distribuidora de productos cárnicos y elaborados de cerdo "Peggy" de la ciudad de Milagro. Tesis Pregrado, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>
- SPC Consulting Group. (2014). Qué es un almacén? Obtenido de <https://spcgroup.com.mx>
- Tamayo. (2003). Proceso de la investigación científica. México: Noriega editores.
- Troya, J., & Cabrales, A. (2016). Optimización de procesos de control de inventarios en bodegas de Industrial Juvenalis S.A. Tesis Pregrado, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec>
- Universidad Señor de Sipan. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Chiclayo: Centro editorial USS.
- Vargaz, R. (1998). Manual de implementación Programa 5S.
- Vidarte, C. (2016). Propuesta de un sistema de Gestión Logística para optimizar el control de los inventarios en una empresa constructora, Corporación Vidarte S.A.C - 2015. Tesis Pregrado, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe>
- Zambrano, C., & Rodríguez, S. (2013). Propuesta de un modelo de mejora continua en los procesos del laboratorio ambiental IPSOMARY S.A. basado en un sistema de Gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/>

ANEXOS

ANEXO I

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTION DE ALMACENES E INVENTARIOS EN LA BOTICA FARHISA – FERREÑAFE 2017

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS | TIPO Y DISEÑO |
|--|--|---|--|
| ¿Cómo se puede gestionar el almacén e inventarios de la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 | Proponer una estrategia de gestión de almacenes e inventarios para la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 | | Tipo: Cuantitativa - descriptiva Diseño: No experimental - Transversal |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVOS ESPECIFICOS | H₁ : Una estrategia mejora la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA. | POBLACION Y MUESTRA |
| ¿De qué manera se da la gestión de almacén e inventarios en la botica FARHISA? | Analizar la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA. | H₀ : Una estrategia no mejora la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA. | 5 Colaboradores |
| ¿Cuáles son los factores que afectan negativamente la gestión de almacén e inventarios en la botica FARHISA? | Identificar los factores que afectan a la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA. | | TECNICA E INSTRUMENTO |
| | | | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario |

ANEXO II

Cuestionario de gestión de almacenes e inventarios aplicado a los colaboradores del almacén de la Botica FARHISA, Chiclayo 2017

Apreciado colaborador el siguiente cuestionario es para analizar la gestión del almacén e inventarios en la botica FARHISA. Sírvase contestar las siguientes preguntas en total confianza, pues sus respuestas serán analizadas en calidad de anónimo.

Sexo M F

Edad

| | |
|-------------------------|---------------|
| Grado de instrucción | Primaria |
| | Secundaria |
| | Técnico |
| | Universitario |

| | | | | |
|----------------------|------------|-------------|---------|-------------------|
| MD | D | I | A | MA |
| Muy en desacuerdo | Desacuerdo | Indiferente | Acuerdo | Muy de acuerdo |

| N° | ITEM | MD | D | I | A | MA |
|----|---|----|---|---|---|----|
| 1 | ¿Solicitan reabastecimiento de inventario antes que se acabe el Stock? | | | | | |
| 2 | ¿Han solicitado mayor cantidad de bienes por haber contabilizado equivocadamente el inventario? | | | | | |
| 3 | ¿Pierden tiempo en el momento de la recepción de la mercadería? | | | | | |
| 4 | ¿Pierden tiempo a la hora de inspeccionar la mercadería? | | | | | |
| 5 | ¿Pierden tiempo a la hora de registrar la entrada de la mercadería en el almacén? | | | | | |
| 6 | ¿Usted mueve demasiado los inventarios a la hora de ubicarlos en su lugar? | | | | | |
| 7 | ¿Se ha olvidado los inventarios cuando a tratado de ubicarlos? | | | | | |
| 8 | ¿Cuándo ha movido los inventarios los productos han sufrido algún daño? | | | | | |
| 9 | ¿Existen marcas de mercancías que tienen baja rotación y se quedan en el almacén por largos periodos de tiempo? | | | | | |
| 10 | ¿Existen tantas mercancías que se le dificulta encontrarlas? | | | | | |
| 11 | ¿Alguna vez se han deteriorado los productos por estar largos tiempo en el almacén? | | | | | |
| 12 | ¿Usted ejecuta otras actividades mientras ubica los productos en su lugar respectivo? | | | | | |
| 13 | ¿Usted toma demasiado tiempo tratando de encontrar la ubicación de los productos, por la mala distribución del almacén? | | | | | |
| 14 | ¿Alguna vez han tenido que reemplazar las mercaderías porque sufrieron daños al estar almacenadas? | | | | | |
| 15 | ¿Las inspecciones de calidad se realizan con eficiencia? | | | | | |
| 16 | ¿Los empleados han tenido ideas que mejorarían la gestión del almacén y no han sido escuchadas? | | | | | |

ANEXO III

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|---|--------------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | <i>Concepción Lopez de la Cruz</i> |
| PROFESIÓN | <i>Lic. Administración de E.</i> |
| ESPECIALIDAD | <i>Logística (P.R.H.A / P.R.H.T)</i> |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | <i>7 años</i> |
| CARGO | <i>OTP</i> |

| | |
|--------------------------------------|---|
| DATOS DEL TESISISTA | |
| NOMBRES | Fernandez Cabrera Manuel Alejandro |
| ESPECIALIDAD | ADMINISTRACION |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario en escala cualitativa ordinal |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | GENERAL: Proponer una estrategia de gestión de almacenes e inventarios para la botica FARHISA, Chiclayo 2017 |
| | ESPECÍFICOS |
| | Analizar la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 |
| | Identificar los factores que afectan a la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 |

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| | |
|---|--|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | Se presenta un cuestionario elaborado en escala cualitativa ordinal, el cual consta de 16 reactivos basados en la teoría de Lean Manufacturing para analizar la gestión de almacenes e inventarios, el cual será aplicado al personal de la empresa. |
|---|--|

| OBJETIVO ESPECIFICO Nº 1 – 2 | Analizar la gestión de almacenes e inventarios en la botica Identificar los factores que afectan a la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 | |
|--|---|--------|
| DIMENSION | SOBRE PRODUCCIÓN | |
| 1. ¿Solicitan reabastecimiento de inventario antes que se acabe el Stock? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (9) | TD () |
| | Sugerencia: | |
| 2. ¿Han solicitado mayor cantidad de bienes por haber contabilizado equivocadamente el inventario? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA () | TD () |
| | Sugerencia: | |
| DIMENSION | ESPERAS | |
| 3. ¿Pierden tiempo en el momento de la recepción de la mercadería? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (9) | TD () |
| | Sugerencia: | |
| 4. ¿Pierden tiempo a la hora de inspeccionar la mercadería? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA () | TD () |
| | Sugerencia: | |
| 5. ¿Pierden tiempo a la hora de registrar la entrada de la mercadería en el almacén? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA () | TD () |
| | Sugerencia: | |
| DIMENSION | TRANSPORTE | |
| 6. ¿Usted mueve demasiado los inventarios a la hora de ubicarlos en su lugar? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (9) | TD () |
| | Sugerencia: | |
| 7. ¿Usted mueve tanto los productos durante el proceso de ubicación que alguna vez los ha dejado en un lugar que no es el correcto? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA () | TD () |
| | Sugerencia: | |
| 8. ¿Cuándo ha movido los inventarios los productos han sufrido algún daño? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA () | TD () |
| | Sugerencia: | |
| DIMENSION | EXCESO | |
| 9. ¿Existen marcas de mercancías que tienen baja rotación y se quedan en el almacén por largos periodos de tiempo? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA () | TD () |
| | Sugerencia: | |
| DIMENSION | EXCESO DE INVENTARIO | |
| 10. ¿Existen tantas mercancías que se le dificulta encontrarlas? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA () | TD () |
| | Sugerencia: | |

| | | |
|--|--------|-----------------------------|
| 11. ¿Alguna vez se han deteriorado los productos por estar largos tiempo en el almacén? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| DIMENSION | | |
| MOVIMIENTOS INNECESARIOS | | |
| 12. ¿Usted ejecuta otras actividades mientras ubica los productos en su lugar respectivo? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | |
| 13. ¿Usted toma demasiado tiempo tratando de encontrar la ubicación de los productos, por la mala distribución del almacén? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| DIMENSION | | |
| DEFECTOS | | |
| 14. ¿Alguna vez han tenido que reemplazar las mercaderías porque sufrieron daños al estar almacenadas? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | |
| 15. ¿Las inspecciones de calidad se realizan con eficiencia? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| DIMENSION | | |
| CREATIVIDAD | | |
| 16. ¿Los empleados han tenido ideas que mejorarían la gestión del almacén y no han sido escuchadas? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | | N° TA <u>16</u> N° TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | | |
| 3. OBSERVACIONES <i>Presento 2 cosas con problema</i> | | |


 Lic. Adm. Luis Miguel
 Gonzales Zarpan
ABESOR

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|-----------------------------------|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | <i>Fernando Cabra Rojas Arz</i> |
| PROFESIÓN | <i>Adm. Administración</i> |
| ESPECIALIDAD | <i>Logística Distribución del establo</i> |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS) | <i>9 años</i> |
| CARGO | <i>Administrador del Gobierno Regional de Arequipa</i> |

| | |
|-------------------------------|---|
| DATOS DEL TESISTA | |
| NOMBRES | Fernandez Cabrera Manuel Alejandro |
| ESPECIALIDAD | ADMINISTRACION |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario en escala cualitativa ordinal |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | GENERAL: Proponer una estrategia de gestión de almacenes e inventarios para la botica FARHISA, Chiclayo 2017 |
| | ESPECÍFICOS |
| | Analizar la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 |
| | Identificar los factores que afectan a la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 |

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| | |
|--------------------------------------|--|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | Se presenta un cuestionario elaborado en escala cualitativa ordinal, el cual consta de 16 reactivos basados en la teoría de Lean Manufacturing para analizar la gestión de almacenes e inventarios, el cual será aplicado al personal de la empresa. |
|--------------------------------------|--|

| OBJETIVO ESPECIFICO N° 1 – 2 | | Analizar la gestión de almacenes e inventarios en la botica Identificar los factores que afectan a la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 | |
|--|-------------|---|--------|
| DIMENSION | | SOBRE PRODUCCIÓN | |
| 1. ¿Solicitan reabastecimiento de inventario antes que se acabe el Stock? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (X) | TD () |
| | Sugerencia: | | |
| 2. ¿Han solicitado mayor cantidad de bienes por haber contabilizado equivocadamente el inventario? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (X) | TD () |
| | Sugerencia: | | |
| DIMENSION | | ESPERAS | |
| 3. ¿Pierden tiempo en el momento de la recepción de la mercadería? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (X) | TD () |
| | Sugerencia: | | |
| 4. ¿Pierden tiempo a la hora de inspeccionar la mercadería? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (X) | TD () |
| | Sugerencia: | | |
| 5. ¿Pierden tiempo a la hora de registrar la entrada de la mercadería en el almacén? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (X) | TD () |
| | Sugerencia: | | |
| DIMENSION | | TRANSPORTE | |
| 6. ¿Usted mueve demasiado los inventarios a la hora de ubicarlos en su lugar? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (X) | TD () |
| | Sugerencia: | | |
| 7. ¿Usted mueve tanto los productos durante el proceso de ubicación que alguna vez los ha dejado en un lugar que no es el correcto? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (X) | TD () |
| | Sugerencia: | | |
| 8. ¿Cuándo ha movido los inventarios los productos han sufrido algún daño? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (X) | TD () |
| | Sugerencia: | | |
| DIMENSION | | EXCESO | |
| 9. ¿Existen marcas de mercancías que tienen baja rotación y se quedan en el almacén por largos periodos de tiempo? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (X) | TD () |
| | Sugerencia: | | |
| DIMENSION | | EXCESO DE INVENTARIO | |
| 10. ¿Existen tantas mercancías que se le dificulta encontrarlas? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (X) | TD () |
| | Sugerencia: | | |

| | | |
|--|-----------------|-------------|
| 11. ¿Alguna vez se han deteriorado los productos por estar largos tiempo en el almacén? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| DIMENSION | | |
| MOVIMIENTOS INNECESARIOS | | |
| 12. ¿Usted ejecuta otras actividades mientras ubica los productos en su lugar respectivo? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | |
| 13. ¿Usted toma demasiado tiempo tratando de encontrar la ubicación de los productos, por la mala distribución del almacén? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| DIMENSION | | |
| DEFECTOS | | |
| 14. ¿Alguna vez han tenido que reemplazar las mercaderías porque sufrieron daños al estar almacenadas? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | |
| 15. ¿Las inspecciones de calidad se realizan con eficiencia? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| DIMENSION | | |
| CREATIVIDAD | | |
| 16. ¿Los empleados han tenido ideas que mejorarían la gestión del almacén y no han sido escuchadas? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA <u>16</u> | N° TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | | |
| 3. OBSERVACIONES | | |


 JUEZ - EXPERTO

45770055

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | |
|--|--------------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | <i>Jose F. Enrique Urbina Canuya</i> |
| PROFESIÓN | <i>Administración</i> |
| ESPECIALIDAD | <i>Administración</i> |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | <i>14 años.</i> |
| CARGO | <i>Docente a tiempo parcial.</i> |

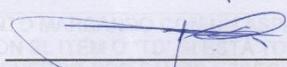
| | |
|--------------------------------------|--|
| DATOS DEL TESISISTA | |
| NOMBRES | Fernandez Cabrera Manuel Alejandro |
| ESPECIALIDAD | ADMINISTRACION |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario en escala cualitativa ordinal |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | GENERAL: Proponer una estrategia de gestión de almacenes e inventarios para la botica FARHISA, Chiclayo 2017 |
| | ESPECÍFICOS |
| | Analizar la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 Identificar los factores que afectan a la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 |

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "S" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

| | |
|---|--|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | Se presenta un cuestionario elaborado en escala cualitativa ordinal, el cual consta de 16 reactivos basados en la teoría de Lean Manufacturing para analizar la gestión de almacenes e inventarios, el cual será aplicado al personal de la empresa. |
|---|--|

| OBJETIVO ESPECIFICO N° 1 - 2 | | Analizar la gestión de almacenes e inventarios en la botica Identificar los factores que afectan a la gestión de almacenes e inventarios en la botica FARHISA, Ferreñafe 2017 | |
|--|--|---|--------|
| DIMENSION | | SOBRE PRODUCCIÓN | |
| 1. ¿Solicitan reabastecimiento de inventario antes que se acabe el Stock? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (3) | TD () |
| Sugerencia: | | | |
| 2. ¿Han solicitado mayor cantidad de bienes por haber contabilizado equivocadamente el inventario? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (3) | TD () |
| Sugerencia: | | | |
| DIMENSION | | ESPERAS | |
| 3. ¿Pierden tiempo en el momento de la recepción de la mercadería? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (3) | TD () |
| Sugerencia: | | | |
| 4. ¿Pierden tiempo a la hora de inspeccionar la mercadería? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (3) | TD () |
| Sugerencia: | | | |
| 5. ¿Pierden tiempo a la hora de registrar la entrada de la mercadería en el almacén? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (3) | TD () |
| Sugerencia: | | | |
| DIMENSION | | TRANSPORTE | |
| 6. ¿Usted mueve demasiado los inventarios a la hora de ubicarlos en su lugar? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (3) | TD () |
| Sugerencia: | | | |
| 7. ¿Usted mueve tanto los productos durante el proceso de ubicación que alguna vez los ha dejado en un lugar que no es el correcto? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (3) | TD () |
| Sugerencia: | | | |
| 8. ¿Cuándo ha movido los inventarios los productos han sufrido algún daño? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (3) | TD () |
| Sugerencia: | | | |
| DIMENSION | | EXCESO | |
| 9. ¿Existen marcas de mercancías que tienen baja rotación y se quedan en el almacén por largos periodos de tiempo? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA () | TD () |
| Sugerencia: | | | |
| DIMENSION | | EXCESO DE INVENTARIO | |
| 10. ¿Existen tantas mercancías que se le dificulta encontrarlas? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | TA (3) | TD () |
| Sugerencia: | | | |

| | | |
|--|-------------------------|--------|
| 11. ¿Alguna vez se han deteriorado los productos por estar largos tiempo en el almacén? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| DIMENSION MOVIMIENTOS INNECESARIOS | | |
| 12. ¿Usted ejecuta otras actividades mientras ubica los productos en su lugar respectivo? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | |
| 13. ¿Usted toma demasiado tiempo tratando de encontrar la ubicación de los productos, por la mala distribución del almacén? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| DIMENSION DEFECTOS | | |
| 14. ¿Alguna vez han tenido que reemplazar las mercaderías porque sufrieron daños al estar almacenadas? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | | |
| 15. ¿Las inspecciones de calidad se realizan con eficiencia? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| DIMENSION CREATIVIDAD | | |
| 16. ¿Los empleados han tenido ideas que mejorarían la gestión del almacén y no han sido escuchadas? a. Muy en desacuerdo b. Desacuerdo, c. Indiferente, d. De acuerdo e. Muy de acuerdo | TA (✓) | TD () |
| Sugerencia: | | |
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA _____ N° TD _____ | |
| 2. COMENTARIO GENERALES | | |
| 3. OBSERVACIONES | | |


 JUEZ - EXPERTO / 16718030

EVALUÉ CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EN UN ESCALA DE 5 PUNTOS, DONDE 1 REPRESENTA ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA REALIDAD Y 5 REPRESENTA ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO, INDIQUE LAS SUGERENCIAS.

Se presenta un cuestionario elaborado en el marco del proyecto "Mejora de la gestión de la logística basada en la teoría de Lean Manufacturing" para analizar la gestión de almacenes e inventarios, el cual será aplicado al personal de la empresa.

DETALLE DE LOS ÍTEM DEL INSTRUMENTO

ANEXO IV

**USS | UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Ciudad Universitaria, Setiembre 2017.

Sr. Mg.
HUGO ANGEL FERNÁNDEZ CABRERA
Gerente General
Botica Farhisa
Presente.

Asunto: Solicito autorización para aplicación Tesis.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a sus instalaciones al alumno del X ciclo, para que aplique Instrumentos para el desarrollo de su tesis denominado "Gestión de almacenes e inventarios en la botica Farhisa - Ferreñafe 2017", en horarios coordinados con su despacho.

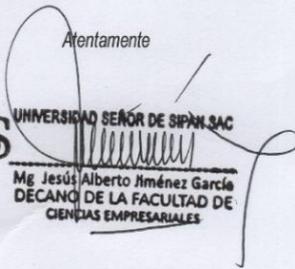
Detalle datos del alumno:

- Manuel Alejandro Fernández Cabrera - DNI: 71987102

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin de que nuestro alumno no tenga inconvenientes y pueda ejecutar su tesis.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Mg. Jesús Alberto Jiménez García
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO V



"Año del buen servicio al Ciudadano"

Ferreñafe, Setiembre 2017.

Señor(a) (ita):

Mg. Jesús Alberto Jiménez García
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipan

Asunto: Aceptación para aplicación de Tesis

Estimado Señor(a)(ita):

El motivo de esta carta es informarle de la aceptación del alumno de la Facultad de Ciencias Empresariales de la carrera de Administración, Manuel Alejandro Fernández Cabrera con código universitario 2111811447 para la aplicación de Tesis en nuestra empresa BOTICA FARHHISA.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo de nuestra parte.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dominga Isabel Cabrera Salazar", is written over a faint, circular stamp.

Q.F. Dominga Isabel Cabrera Salazar
(Director técnico)

Dominga Isabel Cabrera Salazar
QUIMICO FARMACEUTICO
C.Q.F.P. 02713

ANEXO VI



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1159-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 30 de setiembre de 2019

VISTO:

El oficio N° 0789-2019/EAP-USS de fecha 27/09/2019, de la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 30/09/2019, sobre rectificación de la resolución N° 0310-FACEM-USS-2018 de fecha 14 de abril de 2018, y;

CONSIDERANDO:

Que, con resolución N° 0310-FACEM-USS-2018 de fecha 14 de abril de 2018, se aprobó el título del proyecto de tesis del estudiante FERNANDEZ CABRERA MANUEL ALEJANDRO, considerándole solamente un solo nombre.

Que, con oficio N° 0789-2019/EAP-USS de fecha 27/09/2019, Directora de la Escuela Profesional de Administración solicita la rectificación de la resolución consignada en el párrafo anterior, en el extremo 38, a fin de considerar los dos nombres del autor de la tesis aprobada en la resolución en mención.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNO: APROBAR la rectificación de la resolución N° 0310-FACEM-USS-2018 de fecha 14 de abril de 2018, en el extremo N° 38, a fin de designar los dos nombres del autor del proyecto de tesis, según el siguiente detalle:

DICE:

| N° | TEMA DE TESIS | AUTOR |
|----|---|--------------------------|
| | GESTION DE ALMACENES E INVENTARIOS EN BOTICA FARHISA – FERREÑAFE 2017 | FERNANDEZ CABRERA MANUEL |

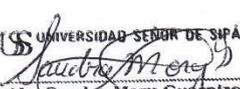
DEBE DECIR:

| N° | TEMA DE TESIS | AUTOR |
|----|---|------------------------------------|
| | GESTION DE ALMACENES E INVENTARIOS EN BOTICA FARHISA – FERREÑAFE 2017 | FERNANDEZ CABRERA MANUEL ALEJANDRO |

ARTÍCULO DOS: Dejar sin efecto la resolución N°0310-FACEM-USS-2018 de fecha 14 de abril de 2018, en el extremo N° 38

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guzmán
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela., archivo

ANEXO VII



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N°0310-FACEM-USS-2018**, presentado por el egresado **Fernández Cabrera Manuel**, autor de la Investigación titulada: **GESTIÓN DE ALMACENES E INVENTARIOS EN BOTICA FARHISA – FERREÑAFE 2017**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 10 de diciembre de 2018

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Carla Arleen Anastacio Vallejos', is written over a horizontal line.

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Urkund Analysis Result

Analysed Document: FERNANDEZ CABRERA.docx (D45035445)
Submitted: 12/4/2018 11:56:00 PM
Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance: 23 %

Sources included in the report:

LLONTOP RUFASTO NAYRA ORIANA.docx (D44774731)
 VITE MONJA ROSARIO MABEL.docx (D39788480)
 Brenis Cachay Katherin Elizabeth.docx (D44621095)
 GUERRA SORALUZ LUIS ANGEL.docx (D39471284)
 ZAPATA BEJARANO NATALIA DEL CARMEN.doc (D39256255)
 SOSA REQUE CLAUDIA LORENA.docx (D40005353)
 Idrogo Abanto Alicia.docx (D36533928)
 Sandoval Gastulo Christian Daniel.docx (D45020842)
 tesis 16(EdIn Lorenzo Cordova Saavedra) 24 de agosto.docx (D42198601)
 LLUEN MIO LORENZO ALEXANDER.docx (D44816242)
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1572/CONTROL_INVENTARIOS_TARAZONA_ESPINOZA_ELY_INES.pdf?sequence=1
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR%C3%80GUEZ_MARISA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf
<https://www.slideshare.net/carmencitamami/encuesta-a-docentes-sobre-el-uso-de-las-tics>
<http://formaciongtd.com/gtd-q/>
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5140/CONTROL_INTERNO_INFLUENCIA_GESTION_TRINIDAD_ARCE_YEYI_MARLENI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_9efbee965846a41931ccfaa745c1239f

Instances where selected sources appear:

130

ANEXO VIII



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 30 DE NOVIEMBRE DE 2017

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
HANSEL ALEJANDRO FERNANDEZ CABRERA con DNI 71987102

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
GESTION DE ALMACENES E INVENTARIOS EN LA BOTICA FARMISA -
FERRERAFI 2017

presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de LICENCIADO DE ADMINISTRACION de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|---|----------------------------------|-------|
| <u>Fernández Cabrera / Hansel Alejandro</u> | <u>71987102</u> | |

ANEXO IX



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Fernández Cabrera Manuel Alejandro

Apellidos y nombres

71987102 2111811447 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado
GESTIÓN DE ALMACENES E INVENTARIOS EN LA BOTICA FARHISA, FERREÑAFE-2017.

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Fernández Cabrera Manuel Alejandro

DNI N° 71987102



ANEXO X

