



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS
PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE
ALMACENES PARA AUMENTAR LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA LOCERÍA Y
CRISTALERÍA LA CUSQUEÑA S.A.C-CHICLAYO
2018.**

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

Autor (es):

Bach. Vite Monja Rosario Mabel

Asesor (a):

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Línea de Investigación:

Logística y Operaciones

Pimentel – Perú

2019



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES
PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA LOCERÍA Y CRISTALERÍA LA CUSQUEÑA
S.A.C-CHICLAYO 2018.**

Autor (es):

Bach. Vite Monja Rosario Mabel

Asesor (a):

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Línea de Investigación:

Logística y Operaciones

Pimentel – Perú

2019



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS:

**PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES PARA AUMENTAR
LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA LOCERÍA Y CRISTALERÍA LA
CUSQUEÑA S.A.C-CHICLAYO 2018.**

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

Autor (a):

Bach. Vite Monja Rosario Mabel

**Pimentel – Perú
2019**

**PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES PARA
AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA LOCERÍA Y
CRISTALERÍA LA CUSQUEÑA S.A.C-CHICLAYO 2018.**

Asesor (a): Mg. Heredia Llatas Flor Delicia Firma

Presidente (a): Mg. Edgar Roland Tuesta Torres Firma

Secretario (a): Mg. Rodríguez Kont José Arturo Firma

Vocal (a): Mg. Abraham José García Yovera Firma

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a mis padres por hacer de mí una persona con valores, por el apoyo incondicional que me brindan cada día para cumplir mis metas, y esfuerzo en todos estos años para culminar mi carrera a pesar las dificultades, a mis hermanos, a mi familia por darme el aliento de seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por guiarme a lo largo de mi carrera, por hacerme fuerte en mis momentos débiles, por ser mi guía para lograr terminar mi carrera y por darme las fuerzas necesarias para no rendirme y poder lograr mis propósitos.

A mis padres por darme la oportunidad de estudiar y salir adelante y ser un ejemplo para mis hermanos.

A la Sra. Olga Montenegro por ser como una madre y el apoyo que me brindo durante mi carrera profesional.

A la Mg. Flor Heredia Llatas por sus enseñanzas en el proceso de investigación. Por la motivación, seguimiento y dedicación que realizo durante la realización sus clases.

Rosario Mabel Vite Monja

Resumen

La empresa Locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018, se dedica a la venta de Cristalería por lo que al realizar movimientos de los inventarios debe ser lo más delicado posible. El problema en la organización recae sobre el hecho de que no existe una adecuada organización en el almacén por lo que los tiempos de entrega se extienden demasiado, existe pérdida de inventarios, inventarios que no poseen rotación, entre otros problemas.

Así se persiguió el objetivo de proponer un plan de mejora en la gestión de almacenes para aumentar la productividad en la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C - Chiclayo 2018. A nivel metodológico se planteó una investigación de tipo cuantitativo de alcance descriptivo con un diseño no experimental, trabajando con una muestra de 20 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario para identificar los tipos de desperdicios que se daban en la empresa. Se concluyó que un plan enfocado a mejorar los procesos de los almacenes incrementaría la productividad de la empresa y evitarían los inconvenientes con el tiempo que se requiere para encontrar los inventarios o con el estado de los productos cuando estos se encuentran almacenados.

A nivel general se puede decir que no existe una buena gestión de almacenes en la locería y cristalería la Cusqueña S.A.C, sin embargo, existen algunos inconvenientes con el reabastecimiento, dado que no se lleva un eficiente control de los inventarios que entran o salen de almacén, lo que causa que la empresa reabastezca existencias cuando aún hay stock, por otra parte, existen inventarios que se deterioran mientras se encuentran en el almacén.

Palabras clave: Almacenes, desperdicios, gestión, Kaizen y productividad.

Abstract

The Company Locería y cristalería la Cusqueña SAC-Chiclayo 2018 is dedicated to the sale of glassware so the handling of inventories should be as delicate as possible. The problem in the organization lies in the fact that there is no adequate organization in the warehouse so the delivery times are too long, there is a loss of inventories, inventories that do not have rotation, among other problems.

At the methodological level, a quantitative research of descriptive scope with a design of test of non-experimental hypothesis of transversal scope, working with a sample of 20 collaborators to whom a questionnaire was applied to identify the types of waste that occur in the company. It was concluded that a plan focused on improving the processes of the warehouses would increase the productivity of the company and avoid the inconveniences with the time that is required to find the inventories or with the state of the products when they are stored.

At a general level it was concluded that there is a good management of warehouses in the kitchenware and glassware of the kitchen, however there are some inconveniences with the replenishment, given that it is not possible to achieve an efficient control of the inventories that enter or leave of warehouse, which causes the company to replenish when there are still stocks, on the other hand there are inventories that deteriorate while they are in the warehouse, and sometimes these are dispatched unnoticed.

Keywords: Warehouses, waste, management, Kaizen and productivity.

INDICE

AGRADECIMIENTO	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
INDICE	9
INDICE DE FIGURAS.....	13
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	<i>15</i>
1.1. Realidad problemática	16
1.1.1. A nivel internacional	15
1.1.2. A nivel Nacional.....	17
1.1.3. A nivel local.....	18
1.2. Trabajos previos	20
1.2.1. A nivel Internacional.....	20
1.2.2. A nivel nacional	23
1.2.3. A nivel local.....	27
1.3. Teorías relacionadas al tema	31
1.3.1. Almacén.....	31
1.3.1.2. Funciones del almacén	32
1.3.1.3. Gestión de almacén.	33
1.3.1.4. Beneficios de una gestión de almacén correcta.	34
1.3.1.5. Estrategia del Lean Manufacturing	34
1.3.2. Productividad	34
1.3.2.1. Variables de la productividad.....	35
1.3.2.2. Factores para mejorar la productividad	37
1.4. Formulación del problema.....	40
1.4.1. Problema principal.....	40
1.4.2. Problemas específicos.....	40
1.5. Justificación e importancia del estudio	40
1.6. Hipótesis.....	41
1.7. Objetivos.....	41
1.7.1. Objetivo general.....	41
1.7.2. Objetivos específicos	41
1.8. Limitación de la investigación.....	41

II. MATERIAL Y METODOS	42
2.1. Tipo y diseño de la Investigación	43
2.1.2. Diseño de la investigación	43
2.2. Población y muestra de la investigación	44
2.2.1. Muestra	44
2.3. Variables , Operacionalización	45
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos y validez de confiabilidad	47
2.4.1. Instrumentos de recolección de datos.	47
2.4.2. Confiabilidad	48
2.5. Procedimiento de análisis de datos	49
2.5.1. Análisis estadístico e interpretación de datos	49
2.6. Aspectos éticos	49
2.7. Criterios de Rigor científico	49
III. RESULTADOS	51
3.2. Discusión de resultados	77
3.3. Propuesta	78
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
4.1. Conclusiones	94
4.2. Recomendaciones	95
REFERENCIAS	96
ANEXOS	109

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable independiente	42
Tabla 2 Operacionalización de variable dependiente	43
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad	45
Tabla 4 Sexo	48
Tabla 5 Edades.....	49
Tabla 6 Grado de instrucción.....	50
Tabla 7 Promedio de gestión de almacenes	51
Tabla 8 Cantidad adecuada de inventario	52
Tabla 9 Tiempo adecuado para encontrar los productos	53
Tabla 10 Demoras para pasar la orden de salida.....	54
Tabla 11 Traslado oportuno de inventarios al organizarlos	55
Tabla 12 Almacenamiento de productos devueltos	56
Tabla 13 Flujo de inventarios perjudicial para la adquisición de nuevos existencias.....	57
Tabla 14 Buen estado de inventarios en su estadía en almacén.....	58
Tabla 15 Productos despachados en óptimas condiciones durante el proceso.....	59
Tabla 16 Proposición de nuevas ideas para agilizar el trabajo.....	60
Tabla 17 Promedio de productividad.....	61
Tabla 18 Promedio factores internos	62
Tabla 19 Promedio factores externos.....	63
Tabla 20 MOF permite realizar el trabajo.....	64
Tabla 21 Equipos adecuados para ejecutar funciones.....	65
Tabla 22 Utilización de software para facilitar el trabajo	66
Tabla 23 Materiales utilizados en almacén adecuados	67
Tabla 24 Motivación al realizar el trabajo	68
Tabla 25 Capacidad para ejecutar las funciones	69
Tabla 26 Métodos adecuados para realizar el trabajo	70
Tabla 27 Gestión administrativa facilita la eficiencia.....	71
Tabla 28 Gestión de los perfiles del consumidor para personalizar el servicio	72

Tabla 31 Capacitación Kaizen	81
Tabla 32 Ficha de clasificación Seiri	83
Tabla 33 Codificación por colores.....	85
Tabla 34 Cronograma de limpieza	92
Tabla 35 Valoración	94
Tabla 36 Indicadores de evaluación	95
Tabla 37 Cronograma de evaluación	95
Tabla 38 Presupuesto.....	96
Tabla 39 Detalle de desperdicios.....	96
Tabla 40 Estado de resultados actual.....	97
Tabla 41 <i>Balance General 2017 y 2018</i>	98
Tabla 42 Estado de resultados proyectado.....	98
Tabla 43 Beneficios	98

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sexo.....	48
Figura 2 Edades	49
Figura 3 Grado de instrucción	50
Figura 4 Promedio de gestión de almacenes.....	51
Figura 5 Cantidad adecuada de inventario.....	52
Figura 6 Tiempo adecuado para encontrar los productos.....	53
Figura 7 Demoras para pasar la orden de salida	54
Figura 8 Traslado oportuno de inventarios al organizarlos	55
Figura 9 Almacenamiento de productos devueltos.....	56
Figura 10 Flujo de inventarios perjudicial para la adquisición de nuevos existencias	57
Figura 11 Buen estado de inventarios en su estadía en almacén	58
Figura 12 Productos despachados en óptimas condiciones durante el proceso	59
Figura 13 Proposición de nuevas ideas para agilizar el trabajo	60
Figura 14 Promedio de productividad	61
Figura 15 Promedio factores internos.....	62
Figura 16 Promedio factores externos	63
Figura 17 MOF permite realizar el trabajo	64
Figura 18 Equipos adecuados para ejecutar funciones	65
Figura 19 Utilización de software para facilitar el trabajo	66
Figura 20 Materiales utilizados en almacén adecuados.....	67
Figura 21 Motivación al realizar el trabajo.....	68
Figura 22 Capacidad para ejecutar las funciones.....	69
Figura 23 Métodos adecuados para realizar el trabajo	70
Figura 24 Gestión administrativa facilita la eficiencia	71
Figura 25 Gestión de los perfiles del consumidor para personalizar el servicio.....	72
Figura 26 Logo de empresa locería y cristalería la cusqueña.....	76
Figura 27 Almacén desordenado	84
Figura 28 Señal de prohibido del paso	86
Figura 29 Señal de no fumar.....	86
Figura 30 Señal de salida.....	87
Figura 31 Señal de frágil	87
Figura 32 Estantes	88

Figura 33 Distribución actual del almacén	89
Figura 34 Distribución propuesta	90
Figura 35 Tachos de basura.....	93

I. INTRODUCCIÓN

Los almacenes son aquellos espacios donde se mantienen los productos hasta ser vendidos; por tal motivo las organizaciones necesitan llevar una adecuada gestión con la finalidad de evitar el deterioro, pérdidas, extravío y escasa rotación de inventarios. No obstante, la gestión de almacenes mejora la productividad de los colaboradores porque le tomará menos tiempo y le resultará más fácil encontrar los productos.

En este sentido se ha planteado como problema de investigación lo siguiente ¿De qué manera el plan propuesto de gestión de almacenes aumentara la productividad locería y cristalería la cusqueña S. A.C Chiclayo 2018? La investigación tiene como objetivo principal proponer un plan de mejora en la gestión de almacenes para aumentar la productividad.

En la investigación se ha efectuado una metodología según estudio es descriptivo, con un diseño no experimental- cuantitativo, donde se consideró como población y muestra a todos los trabajadores de la empresa locería y cristalería utilizando como instrumento el cuestionario, tipo escala de Likert. En cuanto al contenido se divide en cuatro capítulos que se detalla a continuación.

El primer capítulo abarca la realidad problemática dentro de ello teniendo la formulación del problema, justificación e importancia y objetivos.

El segundo capítulo comprende de materiales y métodos donde se encuentra el tipo y diseño de investigación, población, muestra, operacionalización, métodos, técnicas, instrumento de recolección, criterios éticos y de rigor científico.

El tercer capítulo contiene el análisis e interpretación de los resultados, en el cual se observan los resultados estadísticos en tablas y gráficos obtenidos en el instrumento de recolección de datos.

El cuarto capítulo contiene conclusiones y recomendaciones.

1.1. Realidad problemática

1.1.1. A nivel internacional

Labrador (2017) en su artículo manifiesta sobre el “Diseño del Almacén” que constantemente el espacio no es suficiente en el almacén y se opta por la opción de mudarse a uno que sea considerable tenga la capacidad para usar estantes apropiados y para así poder trasladar los productos de una manera adecuada. Los almacenes deben tener siempre como realizar el traslado de los productos y descargar sin mucho esfuerzo empleando equipos. Las empresas deben aprovechar el espacio de su almacén y contar con buena infraestructura así poder lograr sus objetivos por tener un piking bien definido hará que los pedidos estén listos lo más rápido posible para el cliente ya sea por la ubicación, peso y forma o tamaño. (p.1)

Pérez (2017) en su revista indica que “El diseño de un almacén” es fundamental en las empresas, dentro de los más importantes se encuentra el espacio en el cual se distribuye y se diversifican los productos antes de salir a su punto de exhibición o venta. Lo cual deberá estar ubicado en un lugar óptimo, esto facilita el acceso, flexibilidad y tener mayor control de los productos, dentro del buen sistema de almacenamiento se encuentra el aprovechamiento del espacio para reducir el traslado de los productos, facilidad para encontrarlos, tener mayor rotación y control sobre los inventarios en la empresa la Cusqueña; el estudio se entrelaza con el diseño por lo que la empresa debe aprovechar eficientemente el espacio que tiene en su almacén.

Klar (2017) menciona que la distribución y almacenamiento de los productos son factores que influyen en una buena gestión, siendo imprescindible la clasificación de los productos, ya que no se trata de acumular sino de conservar lo que se tiene en el inventario garantizando su óptima protección, para mantener sus características físicas y la calidad requerida por el cliente. Para ello se debe realizar una efectiva clasificación, se considera una serie de elementos fundamentales que intervienen en la distribución como el peso, medida para poder asignar un código facilitando localización y logrando mayor eficiencia, por ende, facilita el control. La codificación es el método que permite tener un lenguaje natural como la denominación del alfabeto, siendo la codificación un factor importante que radica en que una vez realizado la recepción de los insumos, materiales o productos, deben distribuirse de forma organizada en el almacén.

Pereda (2016) en su revista manifiesta los errores más comunes en los almacenes. Mayormente las empresas enfrentan problemas por el área inadecuada al momento de buscar eficiencia en sus almacenes; lo que ocasiona que el servicio que se le brinda al cliente tenga mayor riesgo al no respetarse los pasillos para el desplazamiento de los colaboradores, la ubicación de los de los materiales también influye en el tiempo de manipulación por lo que la fecha de entrega aumentaría; las estanterías muchas veces son insuficientes para abastecer dicha área, por lo tanto, al no contar con espacio suficiente o desplazar de un lado a otro tiene como consecuencia el quiebre de los productos.

Herrera (2015) manifiesta que las operaciones del almacén tienen mayor importancia, y por ende una gestión adecuada ayuda a que el cliente sea atendido con rapidez ya que de ello dependerá un inventario real. El producto debe ser almacenado mediante sistemas de gestión de almacén para verificar lo que tienen y lo que será entregado al consumidor según caja o el tipo de producto, dentro de ello se encuentran los procedimientos necesarios para la recepción: el chequeo que es cuando ingresa el producto y se verifica que todo está correcto, se comprobaba la guía y que los productos se mantengan en buen estado, se colocara a sus lugares respectivos. Dentro de ello los documentos de comprobación que están justificados por los proveedores el cual se realizará modificaciones del exceso y lo faltante de mercadería contando lo que se entrega. También se encuentra el chequeo interno que es desembalar la mercadería colocando en su ubicación, identificándolo por tamaño o forma. (p.1)

Martínez, García y Mora (2015) en México se estudió el caso sobre “La Capacidad de Almacenes y Demanda del Almacenamiento de maíz en el Estado de Chiapas” donde descubrió que las compras que se generan durante la temporada, hacen que el exceso de oferta reduzca el valor del maíz al productor. Indicando que la aplicación de políticas de almacenamiento o reserva sería adecuada para evitar inconvenientes con respecto a los excesos de oferta, para ello se debe de considerar el tamaño del almacén y verificar si es suficiente para guardar la mercadería. De tal forma que su finalidad es identificar si el espacio en el almacén permite cubrir la demanda de almacenamiento requerido por una programación de inventarios. Por ello deberán darle el uso apropiado

Para no verse afectados con la caída de precios, por ende, al ubicar la mercadería en zonas idóneas se puede acceder y localizar fácilmente mejorando el manejo del almacén por ello se buscan lugares cercanos que cuentan con un área de almacenamiento y así poder detectar si se encuentran con espacio disponible para almacenar sus productos. (p.689)

Botero (2013) en su artículo indica que el almacén es un factor importante dentro de la cadena de suministro. Una buena gestión aportará ventajas competitivas para la empresa donde se está realizando el estudio e indagación de los procedimientos a realizar para que el producto llegue de una manera correcta a la tienda, donde exista como función principal la distribución y el almacenamiento para evitar costos innecesarios. En los últimos años, los cambios y las exigencias de los clientes han transformado la evolución por el requerimiento de la aceleración del proceso hacia el resultado. Esto conlleva a las empresas a generar propuestas de valor considerando el espacio como la interconexión para realizar una transacción efectiva con los compradores.

1.1.2. A nivel Nacional

Luna (2016) en su “Seguridad Ocupacional en los Almacenes”, manifiesta que los accidentes en el trabajo se dan por la mala utilización y como también al ubicar productos, por ello se debe asegurar que el almacén tenga una infraestructura y espacio donde se pueda localizar con facilidad los productos para así mantener el orden y la seguridad de los trabajadores, la corporación Lindley se encarga de disminuir los accidentes que existen dentro de la empresa, lo cual se implementó un plan llamado JUHASE para mantener seguro al colaborador y hacer que se sienta comprometido con la realización de actividades dentro de ella.(p.1)

Chuquino (2015) en su artículo “Gestión de Almacenes”, señala que son procedimientos que optimizan la logística funcional logrando sintetizar los medios para la obtención de mayor rendimiento, logrando tener información verídica, para así poder verificar la cantidad de mercadería disponible, rapidez en la entrega y reducir costos. Dentro de ello se encuentran cinco procedimientos, que son la recepción que es el ingreso y el registro de la mercadería, para poder colocar y almacenar, verificando el registro de inventarios. Luego se separa de acuerdo al lote, fecha de vencimiento, fecha de manufactura y se finalizara en despacho. Estos procedimientos dan

Importancia porque permite comprobar la información. Menciona que la ubicación de los productos es principal para el almacén la cual se puede realizar mediante códigos cuando ingresan los productos y poder identificar con rapidez y hacer llegar en menor tiempo al cliente. Por ende, la empresa mejora en su productividad. (p.1)

Iglesias (2013) en su revista “Los Errores más Comunes en la Gestión de Stocks y Almacenes” indica que hoy en día las personas toman en cuenta lo que tienen dentro del almacén; para la empresa simboliza un costo importante lo que ocasiona estancamiento de capital que se podría invertir en otras áreas, por otro lado, el stock hace que la cantidad de productos requieran de espacio y adicione pagos, hoy en día la buena gestión de almacenes ayuda a que los productos se distribuyan de una manera adecuada ,los almacenes no solamente son utilizados para guardar productos, también sirve para que la empresa con su inventario pueda verificar las entradas y salidas de los que tienes dentro de la organización. (p.1)

1.1.3. A nivel local

La empresa locería y cristalería la cusqueña sociedad anónima inicio su funcionamiento en el año 2013, se dedica a la comercialización y a la venta de productos para la implementación del hogar, a pesar de su poco tiempo se ha posicionado en el mercado. La empresa ha tenido un crecimiento, pero por desconocimiento a temas relacionados con la información y tecnología; En los últimos años en el almacén se han experimentado problemas de tiempo en el traslado y ubicación de los productos ; la falta de comunicación y pérdidas en la manipulación de los productos lo que ha ocasionado retraso en el plazo de entrega a los clientes siendo así, la demora de los pedidos muy elevada, lo cual se ha observado que los clientes se sienten insatisfechos y sus ganancias están disminuyendo. Según lo expuesto se propone ordenar y clasificar los productos facilitando registrar las entradas y salidas para evitar pérdidas. Ante esta situación se ha considerado la elaboración de un plan de mejora en la dirección de los almacenes para poder ubicar de una manera adecuada los productos ayudando a contribuir con las utilidades de la empresa generando compromiso con la sociedad.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel Internacional

Pacheco (2015) en su indagación “Mejoramiento de la Productividad en el Área de Logística de la Compañía Cervecería Ambev Ecuador”, en Guayaquil-Ecuador. Su objetivo fue mejorar la productividad en el área logística de la planta embotelladora de bebidas alcohólicas Ambev Ecuador, se utilizó una metodología de investigación descriptiva. Teniendo una población de 200 empleados y la muestra de 21 personas, utilizando de instrumento de recolección de datos el cuestionario siendo utilizados encuesta y entrevista; se llegó a la conclusión que para lograr incrementar la productividad no siempre es necesario realizar grandes inversiones, a veces utilizando las herramientas necesarias que disponemos, para lograr un resultado. Cuando el personal es bien informado sobre el porqué de una acción o proyecto, y se concientiza adecuadamente llegan a ser un gran aporte; incluso por ello el nombre de este proyecto llamado: PECA, que es la (productividad, calidad, ahorro) y nació precisamente para aumentar la productividad sin menoscabar la calidad del nivel de servicio y buscando aumentar el compromiso de la gente. La empresa en estudio se basará en lograr el rendimiento en base a este proyecto sin realizar costos elevados y manteniendo un personal que este informado de lo que se está realizando y de brindarle al cliente lo cual aumentará el rendimiento esperado.

Cerón y Ramón (2015) en su investigación “Gestión de inventarios y almacenes de la unidad de negocio Hidropaute de la Celec e.p. para el 2013”, realizado en Cuenca-Ecuador. Su propósito fue incrementar la producción de energía eléctrica, operación, mantenimiento, compra e importación de bienes, equipos, materiales, repuestos y contratación de los servicios necesarios para optimizar su gerencia; se utilizó una metodología de investigación descriptiva. Teniendo una población de 100 empleados y la muestra de 15 personas, utilizando de instrumento de recolección el cuestionario; se finiquitó que los desperfectos que se obtienen con respecto a la acumulación se encuentran en mal estado dado que la situación provoca que varios de los artículos estén propensos a ser dañados durante el traslado o acumulación ;también se hallan artículos que no cuentan con unificación de tarjetas en las estantes lo que dificulta el correcto almacenamiento de los artículos, generando problemas al momento de realizar los egresos, pues esto puede generar el registro erróneo del código ya que al existir artículos de

similares características se puede presentar confusiones.

Cruz (2015) en su tesis “Mejoramiento de los procesos de gestión de inventarios, almacenamiento y planeación de requerimiento de materias primas para la empresa calzado Tiger Pathfinder”, se realizó en Santander-Bucaramanga. Su objetivo fue observar los medios para implementar mejoras en los procesos de la dirección que enmarca la gestión de inventarios, almacenamiento y planeación de requerimientos de los elementos utilizados para la empresa calzado. Se empleó una metodología de investigación descriptiva, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario y como técnica la encuesta. Se concluyó que el programa 5s realizado lograría una estandarización y cultura, teniendo como resultado un aumento de 35,3%, ya que en un inicio contaba con un 54,7% obteniendo un porcentaje de 90% en cada cambio realizado; también se indica que con un sistema de calificación ABC se podía tener más control sobre el ingreso y salidas de las materias primas, también se detectó con más rapidez la ubicación de los productos.

Sánchez y Acuña (2014) en su tesis sobre la “Redistribución de Almacén de la Empresa Hidromack, S. A”, República Bolivariana - Venezuela. Su objetivo fue proponer la redistribución del almacén de la empresa. Este sujeto a una investigación descriptiva, con un diseño no experimental- transversal, utilizando la técnica de observación directa, observación documental, teniendo como conclusión que los medios de almacenamiento son estáticos, es decir, son muy pesados y poco flexibles, a su vez se encuentran deteriorados y son poco prácticos para la gran variedad de productos que se manejan teniendo escasos materiales en la empresa, la mayoría de operaciones se efectúan manualmente, y solo cuentan con una carretilla de dos ruedas que se encuentra en las malas condiciones, es necesario el uso de carretillas manuales, transpaleta y montacargas para agilizar las operaciones. También se detectó que la distribución actual presenta problemas en cuanto a la ubicación de recepción y despacho, también se refleja la falta de un área de preparación de los productos, así como los pasillos que no se encuentran ajustados a las normas. No cuenta con equipos que puedan transportar de una manera adecuada sus productos a la hora venta. Los pasadizos también influyen al movilizarlos desde el almacén ya que no tienen facilidad para transportarlo lo que ocasiona pérdida de tiempo a la hora de la entrega y al ofrecer el bien; Por lo tanto, la empresa no cuenta con los materiales adecuados que le permitan efectuar cada operación que se realice esto

conlleva a que la distribución no sea la adecuada para dicho almacén. La empresa locería y cristalería la Cusqueña necesita de una asignación para cada producto dentro de su almacén por ello la investigación servirá como referencia para realizar una buena distribución.

Beltrán y Tómalá (2014) en su tesis “La Productividad y su Incidencia en el Mejoramiento de la calidad de Vida de los Comerciantes Independientes de una Franquicia de Bonice”, de Guayaquil-Ecuador. Tuvo como objetivo desarrollar un taller de activación de la productividad mediante técnicas de coaching, para brindar alternativas que influyan positivamente en la calidad de vida del comerciante independiente de una franquicia de Bonice. Diseño de la investigación es cualitativa y de tipo descriptiva-correlacional, con una población de 79 personas. La técnica utilizada fue la observación y encuestas, Concluyó que el franquiciario debe implementar nuevas formas de incentivos y buscar formas de integración de todos los trabajadores, en algún centro de recreación, o realizar actividades deportivas. Se debe establecer claramente las tareas a cumplir en el proceso de control de actividades tanto dentro como fuera de la franquicia, esto sirve como ayuda a la empresa porque comercial la Cusqueña porque no brinda ningún tipo de capacitaciones para que ayude a incrementar su productividad ya que la baja se debe a la mala gestión que existe.

Curillo (2014) en su investigación titulada “Análisis y propuesta de mejoramiento de la Productividad de la Fábrica Artesanal de Hornos Industriales Facopa”. Salesiana-Guayaquil. El objetivo general fue realizar una propuesta de mejora en la fábrica artesanal de hornos industriales. Sostuvo un diseño de investigación cualitativa, se aplicó una técnica de observación directa y encuesta. se concluyó que la situación actual de la empresa que se está indagando para efectuar y establecer tiene concordancia ya que también deberá implementar un diseño de mejora de productividad en todos los procesos, por lo que se considera necesario aplicar una táctica de mejora de productividad para un eficiente posicionamiento y reconocimiento frente a sus potenciales clientes. Por otro lado, es importante recalcar que este plan de mejora influirá en diversos aspectos y procesos los cuales generaran resultados rentables para la empresa. Finalmente, dos de los aspectos más importantes a tratar para alcanzar éxito, es la práctica de la comunicación asertiva entre jefes y empleados y la inducción a todos ellos, quienes desde ya se sienten ligados y motivados con su trabajo.

1.2.2. A nivel nacional

Córdova (2018) en su investigación “La gestión de almacén en la empresa comercial Wurth Perú S.A.C Ate, se realizó en universidad Cesar Vallejo- Lima. Su propósito fue describir como se viene desarrollando la gestión. Tiene un diseño de investigación no experimental de tipo transversal o transaccional descriptivo. Teniendo una población de 30 trabajadores del área de logística, tomando en cuenta a una población menor de 100 personas. El medio de recolección de datos que asemeja a esta averiguación la cual fue el cuestionario como un método de medición de escala de Likert, Por lo tanto, se concluye que en la fase de recepción e inspección de materiales en el almacén hay un margen de 40% que indica que el proceso no se realiza de una manera correcta y un 20% indica que casi siempre se cumple; dando como finalizado se manifestó que la gran mayoría de personas indica que el desarrollo se ejecuta de una manera adecuada. En el tema de almacenaje y manipulación se manifestó que los encuestados aluden que un 4.3% casi nunca se realiza este proceso. Y que un 10% que no se hace de manera conveniente. El espacio del almacén es un tema fundamental para la conservar los artículos que se despachan en el establecimiento.

Cáceres (2017) en su estudio “Gestión de almacenes para mejorar la productividad del área de almacén de la dirección regional de educación de Lima metropolitana”, se desarrolló en la Universidad Cesar Vallejo. Fue determinar de qué manera la Gestión mejorará la productividad del área de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. El esbozo de la presente exploración es Cuasi experimental de series cronológicas, pues se ejerce un control mínimo sobre la variable independiente, no hay asignación aleatoria de los sujetos participantes. La población estuvo constituida por la cantidad de despachos que se efectúan en el almacén para atender los diferentes pedidos de distribución, En el caso de esta tesis por la naturaleza de la toma de los datos asumió que la muestra sea igual a la población, en este caso cantidad de despachos que se efectúan en el almacén para atender los diferentes pedidos de distribución, medida en dieciséis semanas. Las técnicas aplicadas a la presente investigación son la observación Experimental, Análisis documental y Observación de Campo para tener una información más concreta. Se obtuvo como conclusión que la gestión de almacenes mejoró la productividad, con ello también se llegó a determinar que aumentó la eficiencia en el área, por lo cual el Jefe de la Oficina de Administración debería tomar en cuenta la Gestión de Almacenes como una herramienta que contribuye en la

empresa para aumentar la productividad de las operaciones de almacén, lo cual contribuye de forma positiva con el sistema de abastecimiento para el logro de los objetivos públicos de la institución; lo cual conlleva a indicar que la gestión realizada fue válida ante el estudio.

Alvarado (2017) en su investigación “Gestión de almacenes para mejorar la productividad en la empresa Lumen Ingeniería S.A.C, los Olivos, 2017”, se realizó, Lima-Perú. Su objetivo fue determinar cómo la gestión de almacenes mejorará la productividad en la empresa. El diseño es experimental se concilia con el manejo de la variable experimental no comprobada, con la intención de describir la causa en una situación su enlace es cuantitativo, pues la investigación está basada en facetas, conectadas entre sí, empezando con una idea o problemática que va acotándose, que una vez descrito se generan metas y cuestiones específicas ante la finitud del estudio a tratar. En la actual investigación es de tipo finita ya que se tiene idea de la totalidad de los elementos de estudio por consiguiente la población está constituida por los despachos diarios en el área de almacén lo cual será evaluado en 30 días laborales, periodo en el cual se recogerá datos del área de almacén de la empresa, necesitando de los pedidos de los clientes que se puede iniciar; Por ende, por ser una población finita simbolizado por 30 días laborales, hallándose esta cantidad por debajo del nivel de 100 individuos, es recomendable coger a toda la población. La conclusión fue que el resultado que se ha logrado en la contratación de hipótesis general nos dice que la gestión del ambiente mejoró la productividad en un 73.73%, eficiencia en un 29.11% y eficacia en 34.99% de la empresa lumen Ingeniería.

Tarrillo (2016) en su tesis titulada “Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el hotel casa andina Piura, año 2016”, desarrollada en la universidad Cesar Vallejo de Piura- Perú. Analizo la gestión del depósito y proponer un plan de mejora del hotel casa andina. Se realizará una investigación de diseño no experimental, se utilizará la técnica de encuesta que consiste en preguntas que se aplicará a la población del cual se va hacer el estudio con el fin de obtener los datos estadísticos sobre las opiniones y hechos que se frecuentan de ella teniendo una acogedora contestación, se recaudara información documental que ayudara a realizar un análisis de la empresa. La muestra se aplicó a los 82 colaboradores. La conclusión es que el proceso de desalojo de mercancías en el espacio del hotel casa andina no es la adecuada, ya que

los colaboradores manifiestan que las cantidades que se solicitan no son las correctas. También se puede apreciar que no es concordante el determinado 55%, los colaboradores almacén manifiestan que se presentan emergencias dejando de lado la preparación de pedidos. Las percepciones de los colaboradores del hotel consideran que se cumple con los horarios de atención del almacén, cuentan con el personal suficiente, brindan la información oportuna y cumplen con los parámetros de tiempo pero al realizar la entrega existe inconvenientes de tiempo.

López y Varas (2016) en su investigación “Propone Realizar un Rediseño Para Lograr Aumentar la Productividad del Área de Logística – Almacén en la Empresa Indoamericana Servicios Logísticos S.A.C”. Se desarrolló en Trujillo- Perú. Su objetivo fue mejorar la productividad del área de logística - almacén, mediante el rediseño logístico de los procesos. Como población se tomó información general de las operaciones y procedimientos necesarios para el funcionamiento de las actividades en el área, utilizo un método pre-experimental porque se analiza una sola variable; Se ha desarrollado un catálogo de nomenclatura y recopilación de ubicación de los materiales que se encuentran dentro del área, para un adecuado y rápido manejo, se puede decir que la empresa comercial la cusqueña debe considerar el almacén como una área vital en cual facilitara el proceso de comercialización dando consigo el ahorro de tiempo ,minimizando costos y logrando una eficacia laboral, o ello repercutirá una mejora en el rendimiento de la empresa; lo que lograra que la empresa tenga personal que se desempeñe de una manera adecuada brindando un servicio en menor tiempo posible, por ello también se pueden implementar catálogos para tener una codificación y tener información actualizada sobre la mercadería.

Reyes (2015) en su investigación “Control Interno del Área de Almacén y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Textil del Carmen SAC, Trujillo – 2015”. Se ejecutó en Trujillo-Perú. Su propósito fue determinar el efecto del control interno del área de almacén en la rentabilidad de la empresa, planteamiento No Experimental, ya que se observaron las variables en su ambiente natural y sin adulteración. Teniendo residentes a toda empresa y se determinó de muestra el área, se concluyó que las deficiencias en la realización de los encargos del área de la Empresa Textil del Carmen SAC, se encontró que las políticas están establecidas verbalmente, no se cuenta con un manual de funciones.

Existen una mala ejecución de los inventarios por no manejo del kardex, los inventarios físicos no tienen un tiempo determinado y las capacitaciones al personal no soy continuos propuesta realizada ayudo a diagnosticar los descuidos que existe y el retraso en sus labores, la rentabilidad es una forma en la cual se puede verificar si la empresa está generando ganancias o pérdidas de dinero de acuerdo a los años que lleva en funcionamiento; la buena gestión del almacén facilita a la organización brindarle un buen servicio y evitar errores con el cliente ya que cuanto mejor sea el servicio, el costo y el tiempo mejoraran el rendimiento esperado, por ello se puede tomar en cuenta para la empresa comercial la cuzqueña que se realice un control interno para verificar la variación que ha tenido su rentabilidad en cada año. Por lo tanto, también tomara en cuenta la falta de capacitación que existe para los colaboradores lo cual está afectando la entrega de pedidos a los clientes por ello el área de almacén deberá implementar un control de la mercancía para verificar sus entrada y salidas en su inventario esto ayudara a mejorar su control y tener un beneficio para la organización.

Henriquez (2015) indago sobre “Propuesta de un Sistema de Almacenes Para la Incrementar la Administración de Inventarios de la Constructora Campobal S.A.C de la Ciudad de Huamachuco Año 2015”. Se realizó en la universidad nacional de Trujillo. Lo cual se determinó que con la implementación de un método que se empleara al área de almacén aumentara la gestión de los inventarios; trabajo con una población escogida de 10 colaboradores de los dos almacenes de la empresa. Dentro de la gestión de almacenes uno de los procesos que son mejor realizar es la recepción de mercadería. Se detectó falencias en el talento humano debido que la empresa no realiza ningún tipo de capacitaciones sobre sistemas que se utilizan para verificar las entradas y las salidas de los productos lo cual hace que el área de almacén se encuentre en total descuido por la distribución que se realiza durante las actividades, para que una empresa se competitiva en el mercado debe tomar en cuenta las ventajas que le genera la gestión de almacenes organizando y controlando las operaciones que realiza de acuerdo a los procedimientos establecidos para mejorar la productividad de la empresa ganando tiempo y eficacia laboral. La empresa comercial la cusqueña tomaría como referencia la aplicación de una propuesta de un sistema de almacén ya que no cuenta con ningún equipo el cual pueda verificar los productos con lo que cuenta la empresa.

1.2.3. A nivel local

Choquehuanca y Rivadeneira (2017) en su tesis “Plan Maestro de Producción, para Aumentar la Productividad en la Empresa de Productos de Limpieza Girasoles, Chiclayo- 2016”. Se realizó en Pimentel-Perú. Su Proponer un Plan Maestro de Producción, para aumentar la productividad en mano de obra de la empresa de Productos de Limpieza Girasoles. La Investigación es No experimental y Descriptiva. Es una investigación de campo ya que se recopilarán los datos directamente de la unidad de análisis, es decir, de los procesos y recursos de los procesos de producción del Área de Producción de la Empresa. Se analizó la información que se tenía mediante un análisis de ventas y utilidades, determinando que se implementará el sistema prototipo Macro MRP sobre las líneas de producción que generaban el 80% de los ingresos para la empresa los cuales fueron el Desinfectante Pino y la Lejía. Es decir, la preparación de un modelo de abastecimiento genera mayores beneficios para la organización, su correcto uso facilita datos de información adecuados para la planeación oportuna de operaciones; para ello, es necesario también inducir a los trabajadores sobre su manejo y así evitar errores en su ejecución y obtener un suministro eficiente de toda la mercadería. Además, la variación o incremento calculado muestra un crecimiento de 32.82% de productividad en mano de obra. Servirá de ayuda para la problemática de la empresa en estudio ya que la empresa necesita incrementar su productividad debido a que en años anteriores ha sido muy baja debido a mala atención brindada por los colaboradores hacia los clientes y el mal manejo del almacén.

Orozco (2016) en su tesis “Plan de Mejora para Aumentar la Productividad en el Área de Producción de la Empresa Confecciones Deportivas Todo Sport. Chiclayo – 2015”. Se realizó en Chiclayo. Objetivo elaborar un plan de mejora en el área de producción, para aumentar la productividad de la empresa confecciones deportivas, De acuerdo al fin que se persigue fue aplicada porque los conocimientos que se obtendrán sobre productividad, tendrán una aplicación práctica inmediata, Atendiendo al diseño de contrastación fue descriptivo-cuantitativo, porque solo se limitará a describir la realidad tal y como se encuentra; es decir el investigador no manipulara variable alguna con un diseño no experimental. Obteniendo una muestra constituida por los trabajadores de producción. Se concluyó Dicho de otro modo, lo anterior explica lo importante que significa mantener administrada adecuadamente la mercadería en una empresa, contando

con los medios necesarios para su organización y control, así mismo, permite gestionar correctamente los recursos y mejorar los procesos del área para una mejor toma de decisiones, por ello se determinó que la empresa realizara uso de herramientas para incrementar su productividad ya sea con los productos y personal perteneciente. El capital humano es el recurso más importante, por ello el factor clave por ello la empresa en estudio debe realicen capacitaciones constantes para que así obtengan nuevos conocimientos para realizar sus labores y el compromiso que tienen con la empresa. Esto conlleva que el colaborador se sienta motivado y aumente su productividad dentro de la empresa trayendo consigo la satisfacción del cliente.

Garate (2016) investigo “Diseño de un Sistema de Producción Para Mejorar la Productividad en la Fábrica de Accesorios y Tuberías Plásticas E.I.R.L basado en Producción Esbelta - Chiclayo 2015”. Se realizó en Chiclayo. Su objetivo fue diseñar un sistema de producción en la Fábrica de Accesorios y Tuberías Plásticas basado en producción esbelta y estudio de tiempos para mejorar la productividad, en esta investigación el diseño de investigación no experimental, es decir en que no se manipularon en forma intencional las variables que se están estudiando si no que se observaron los elementos ya existentes en la situación problemática de la deficiente productividad en la empresa y es propositivo porque se realizó una propuesta en la Realización de un diseño que emplea Producción Esbelta para mejorar la Productividad, el método de investigación empleado en esta Tesis es del Tipo Empírico Es decir, la preparación de un modelo de abastecimiento genera mayores beneficios para la organización, su correcto uso facilita datos de información adecuados para la planeación oportuna de operaciones; para ello, es necesario también inducir a los trabajadores sobre su manejo y así evitar errores en su ejecución y obtener un suministro eficiente de toda la mercadería. La muestra es igual a la población n, debido a que la población es finita y pequeña y se extrajo por muestreo no probabilístico secuencial o consecutivo, la técnica utilizada es la entrevista, encuesta, revisión documental, observación. Se concluyó que para incrementar su productividad debe mejorar la producción y el área de almacén, esto facilitara que cumpla con los procedimientos y normas establecidas; dentro de ello se detectó que tiene desperdicio al elaborar los productos debido a la falta de limpieza, mala distribución de los operarios al producir de acuerdo a los procesos que se realizan; existe descuido por parte del área de limpieza.

Gonzales y Tineo (2016) en su tesis “Redistribución de Planta del Área de Producción Para Mejorar la Productividad en la Empresa Hilados Richards S.A.C – Chiclayo 2015”. Realizado en Chiclayo. Su objetivo fue elaborar la redistribución de planta en el área de producción para mejorar la productividad de la empresa de fabricación de madejas de lana e hilos, la población es la empresa que incluye la infraestructura, todos los elementos de producción y las diferentes áreas, administrativas, de producción teniendo una muestra no probabilista que se centra en el área de producción, las máquinas de producción y los flujos de producción. Utilizo el método analítico, dentro de las técnicas la observación y la entrevista. Se concluyo fue elaborar la redistribución de planta para mejorar la producción. Manifiesta la situación actual que tiene la empresa con respecto a su productividad; lo cual se indicó realizar una redistribución de planta que le permita ordenar los espacios para el movimiento de los materiales y almacenamientos esto ayudara a integrar aquellos factores que afecten su distribución utilizando menor tiempo; según lo analizado la empresa comercial la cusqueña desea aumentar su productividad para ello deberá tener un orden al almacenar sus productos ya que esto contribuye en la distribución y la mejora del tiempo al atender sus pedidos.

Becerra y Villar (2016) en su tesis “Propuesta de Mejora del Ciclo de Almacenamiento en el Almacén del Centro de Atención al Distribuidor de la Empresa Ceva logísticos Perú SRL en Chiclayo, Periodo 2015 – 2016”. Se realizó en la ciudad de Chiclayo; Su objetivo fue Proponer mejoras para ciclo de almacenamiento en el almacén del centro de atención al distribuidor de la empresa, el trabajo de investigación se realizó mediante un análisis cualitativo sobre el estudio del ciclo de almacenamiento, la población por conveniencia se ha considerado corresponde a todos los trabajadores del nivel administrativo y nivel operativo del almacén, En la muestra se consideraron a la supervisora de almacenes CEVA de la Zona Norte, dos auxiliares del almacén y la jefa del almacén de la empresa, se obtuvo la información a través de entrevista y observación directa. Es decir, la preparación de un modelo de abastecimiento genera mayores beneficios para la organización, su correcto uso facilita datos de información adecuados para la planeación oportuna de operaciones; para ello, es necesario también inducir a los trabajadores sobre su manejo y así evitar errores en su ejecución y obtener un suministro eficiente de toda la mercadería. ya que se ocupa espacio innecesario dentro del almacén; ocasionando así mismo dilatación de tiempo, puesto que, al no tener los materiales

ubicados y ordenados en sus lugares, es evidente que al personal le tomará más tiempo en ubicarlos cuando estos sean solicitados en un despacho , retrasando los tiempos de atención en los pedidos a los distribuidores y contratas conllevando esto a reclamos por parte del cliente. Esta investigación servirá de ayuda para la empresa comercial la cusqueña debido a que los productos que tiene en su almacén tienen que estar bien cuidados por ser de cristal y los trabajadores deben tener cuidado con ello.

Flores y Gordillo (2015) en su investigación “Estrategias de Gestión de Almacenes Para la Optimización de Costos de la Empresa Embotelladora Calín S.A.C-Chiclayo”. Se realizó en la ciudad de Chiclayo. Su finalidad fue realizar estrategias de gestión de para optimizar los costos de almacenamiento de la empresa. La metodología de investigación utilizada es de tipo mixta aplicada, con diseño pre-experimental, tomando una muestra no probabilística a 25 ayudantes y administrativos de la empresa. Nuestra hipótesis se centra en demostrar que, si se aplica estrategias de gestión de almacenes, entonces se optimizará los costos de almacenamiento de la Empresa. Cabe mencionar que el uso de técnicas y tácticas administrativas, contribuyen en la obtención de un rendimiento productivo y competente, el cual fortalece a su vez, la fuerza de trabajo y mano de obra para un desempeño oportuno en su trabajo. Por otro lado, es sustancial para una empresa contar con un sistema que le proporcione información en el momento solicitado y con los detalles requeridos para la proyección aplicados en el post test se muestra una disminución de la brecha a 29% y en promedio se muestra un aumento a 2.63. Se concluye que la ejecución de cada uno de los talleres propuestos, produjo un cambio favorable en la actitud y conocimiento de los administrativos y colaboradores de la empresa, debido a que los talleres de estrategias de gestión de almacenes lograron optimizar los costos de almacenamiento de la empresa.

Cubas y Riojas (2015) en su tesis “Implementación de un Plan de Acción en el Marco de Lean Manufacturing, Para Mejorar la Productividad en el Área de Producción de la Empresa Lalangue - Lambayeque 2015”. Se realizó en la ciudad de Chiclayo, so objetivo fue Implementar un plan de acción en el marco de Lean Manufacturing para arreglar los desplazamiento en el área de producción de la empresa de confecciones textiles, la presente investigación es descriptiva porque busca de forma general la descripción del comportamiento de una variable específica, con un diseño no experimental, la población es toda la empresa y como muestra se tomó el área de producción. Se concluyó que para mejorar

la productividad se implementó un plan en el cual primero se verificó la situación actual del área de la empresa detectando que no se contaba con un control para elaborar sus productos siendo un factor la pérdida de tiempo de los clientes para la entrega; teniendo un mal clima laboral en el cual ambas partes se ven afectadas: el colaborador por tener más horas de trabajo siendo de total molestia y generando pérdidas de dinero y baja productividad. La empresa comercial la cusqueña debe tener en cuenta cuál es su situación actual y verificar cuales son los procesos que retrasan el pedido y porque tiene baja productividad por ello se tomara en cuenta este plan de acción para así optimizar un cambio de la evolución no adecuada.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Almacén.

Según Ferrer y Valdemoro (2012) determinan que es un espacio donde se puede guardar de manera ordenada los productos, estructurando de forma cuidadosa, teniendo consigo la aceptación y distribuyendo los recursos de modo que la manipulación y el almacenamiento sea el adecuado hasta el destino de los de los artículos que se brindan a los clientes. (p.10)

Zapatero (2011) El almacén es un área básicamente organizada para alojar los productos, están destinados para los bienes verificando la circulación que tiene cada objeto de manera que está expuesto a la recepción y salidas de materiales, por ello se considera primordial para que el articulo tenga una apropiada ubicación ya que al estar saturado origina retraso para la adquisición y entrega de los bienes. (p.11)

1.3.1.1 Recepción de mercancías

Fernández (2014) explica: “Son aquellas intercambios que suben el nivel de stock de la empresa. Estas s serán las compras y las devoluciones de material que adquieren los clientes.” (p.97). Entonces entendemos que la aceptación de mercadería son aquellos artículos que tienen aumento en nuestro stock dentro del almacén.

1.3.1.2. Recepción con orden de compra

Es un documento que indica la cantidad a recibir, con el código de

cada producto para la empresa y poder ubicarlo en el sistema. “Este sirve de base para cotejar posteriormente en la administración con la documentación del pedido y facturas recibidas.” (Anaya, 2014, p.80)

1.3.1.3. Guía de remisión

Fernández (2014) “Es un escrito que elabora el proveedor, y se entrega junto con el pedido, es una prueba de la entrega de mercancías” (p.31) la guía tiene varias copias una de ellas se queda con el que vendedor para controlar la salida de su mercadería, otra el comprador y una copia adicional con la firma del comprador que se le será devuelta al vendedor para la conformidad de la entrega, con este documento se puede observar las cantidades para realizar la respectiva comparación con lo físico. La calidad de la mercancía se debe observar que lleguen en buen estado, devolver los productos partidos, que el producto sea de las especificaciones que el cliente ha pedido y la conservación de esta ha llegado en buenas condiciones.

1.3.1.4. Funciones del almacén.

Según Campo, Hervas y Revilla (2013) Los almacenes están especialmente estructurados para la realización de las siguientes funciones, p.26-28)

1.3.1.4.1 Recepción de almacenes. Indica que, al llegar los productos, se tiene que revisar lo que el área está recibiendo y confirmar si corresponde al pedido realizado por la empresa, por ello se debe tener una guía de ingreso para hacer la verificación y facilitar la entrega del procedimiento, por ende, la recepción se deberá ejecutar con prontitud haciendo que las actividades se desarrollen mejor y el servicio que se brinda al consumidor sea el más eficaz.

1.3.1.4.2 Almacenamiento. Se inicia cuando los encargados del depósito colocan la mercadería en su respectivo lugar cuidando que pueda entregarse en buen estado y así poder encontrarla sin tener que hacer mucho esfuerzo reduciendo el tiempo. Los métodos para arreglar la reserva de la mercadería y la administración incorporan un beneficio para el acercamiento y a donde se quiere hacer llegar el producto. Por ello se fijará el lugar de acuerdo a sus propiedades, dimensiones que tienen los productos que se almacenaran.

1.3.1.4.3 Conservación y manutención. Radica en el cuidado y la protección de los productos de una manera correcta por lo tanto se encargará desde el ingreso incluso verificando que llegue en buen estado a su destino.

1.3.1.4.4 Expediciones. Se considera una fase principal e importante que trata de agradar las exigencias del consumidor brindando un alto trabajo el cual está compuesto por.

1.3.1.4.5 Selección de la mercancía. Es la clasificación de los productos cuando no se vende por uno, por ello se tiene que realizar un picking que es utilizar los paquetes grandes extrayendo unidades y poder realizar ventas al por mayor y menor.

1.3.1.4.6 Embalaje. Es aquel que favorece los productos de probables roturas que se ocasionan al sujetar y mover. Para garantizar la seguridad se tiene que asegurar sellando y clasificando para poder localizar las cajas con rapidez dentro del almacén.

1.3.1.4.7 Organización y control de las existencias. Se basa en definir la existencia que existen dentro del almacén, y fijar la constancia y el número de pedidos con la finalidad de brindar los productos de una manera rápida y con un precio accesible, también cumpliendo lo que anhela.

1.3.1.5. Gestión de almacén.

Según Ferrer y Valdemoro (2012) Es un proceso logístico, que se responsabiliza de la entrada, reserva y la circulación de que se realiza dentro no dependiendo del producto, ya sean los que están fabricados incluso se debe tener una información sobre lo existente en el almacén para que la gestión se realice con los procedimientos adecuados y así poder brindar un buen servicio al cliente (p.10)

Zapatero (2011) Manifiesta que es un sistema lógico que se encuentra en la administración de la mercadería que se conserva en el almacén y los procedimientos que existe dentro la empresa. (p.12)

Según Campo, Hervas y Revilla (2013) La gestión de almacenes es aquella que se encarga de guardar, acumular la mercancía desde dicha área hasta el lugar de venta o donde se distribuirá el producto para hacer llegar al cliente su pedido lo cual el almacén repercutirá una mejora en el rendimiento de la empresa. (p.26)

1.3.1.6. Beneficios de una gestión de almacén correcta Ferrer y Valdemoro (2011) indica que los beneficios son los siguiente (p.10)

1.3.1.6.1 Reduce los costos de almacén

1.3.1.6.2 Mejora la prestación al cliente mediante la prontitud del proceso de pedidos.

1.3.1.6.3 Optimiza las operaciones de almacén, suministrando datos de inventario cabales y transparentes que reducen el área administrativa.

1.3.1.6.3 Permite optimizar la distribución y la utilización del espacio

1.3.1.7. Estrategia del Lean Manufacturing

Montiel (2014) La estrategia del lean manufacturing es el Kaizen y se realiza sobre la base de las 5S. *El kaizen:* Es un programa utilizado para la solución de problemas como estrategia para la manufactura esbelta. Generalmente este programa tiene una duración de una semana que consta de capacitaciones en cuanto a la metodología, identificar los desperdicios, implementar mejoras y presentar los resultados (p.45)

1.3.1.8. Las 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke). Son las 5S japonesas del mejoramiento continuo y se detallan a continuación.

1.3.1.8.1 Seiri (clasificar) Benavidez y Castro (2010) Se encarga de clasificar los elementos incensarios presentes en un área de trabajo para después eliminarlos (p.46). Para implementar el Seiri es necesario seguir los pasos siguientes:

- a) Identificar los elementos incensarios, en esta etapa se identifica el elemento y se clasifica según su ubicación, cantidad encontrada, y la acción para ser eliminada.
- b) Elaborar tarjetas de color, que identifiquen a los elementos que no son necesarios dentro del lugar, para tomar las acciones correspondientes.
- c) Elaborar el plan de acción de retiro de elementos, una vez que los elementos han sido clasificados se deben planear una acción para retirarlos o eliminarlos.
- d) Evaluar la acción tomada, luego se procede a realizar una evaluación de las decisiones tomadas.

1.3.1.8.2 Seiton (organizar) Benavidez y Castro (2010) Es necesario organizar los lugares en que se ubicaran los productos que son necesarios para el procedimiento que se realiza en la producción (p.47). Para aplicar Seiton es necesario:

a) Estandarizar; consiste en asignar un orden para cada elemento de trabajo en función de la frecuencia de uso. Señalizar; posteriormente se procede a evaluar la acción realizada.

1.3.1.8.3 Seiso (limpieza) Benavidez y Castro (2010) el cual consiste en eliminar la suciedad de los espacios, las herramientas y equipos, maquinarias y el lugar en general (p.48). Para aplicar Seiso es necesario:

- a) Elaborar un plan de limpieza; en esta etapa se definen equipos de trabajo para ejecutar el manual de limpieza.
- b) Elaboración del manual; es necesario establecer un manual donde se detallen los procesos a seguir para realizar la limpieza.
- c) Preparar utensilios de limpieza; se deben determinar los materiales de limpieza necesarios para ejecutarla. Implementar; en esta etapa se aplica el manual.

1.3.1.8.4 Seiketsu (Estandarizar) Benavidez y Castro (2010) trata de mantener el estado alcanzado por las 3s anteriores (p.50). Esto se logra a través de:

- a) Políticas de limpieza, que permitan, mantener y mejorar los resultados alcanzados. Asignar responsabilidades; a cada colaborador.
- b) Integración de acciones; en la cual se debe monitorear las actividades para mantenerlas y mejorarlas.

1.3.1.8.5 Shitsuke (Disciplina) Benavidez y Castro (2010) esta no es visible y no puede medirse, surge de la interacción diaria con la metodología (p.52). Consiste en transformar en hábito, la utilización de la metodología de las 5s.

Es necesario establecer:

- a) Seguimiento y control; que consiste en revisar continuamente todos los formatos de evaluación planteados en la metodología.
- b) La dirección; que debe promover la implantación de la metodología y su correcto funcionamiento.
- c) Los trabajadores; que deben estar comprometidos con la aplicación de la metodología.

1.3.2. Productividad

León (2009) indica que la productividad se vincula con la relación a la cantidad de insumos que se necesitan para la producción .es la combinación de los bienes y lo que se ha empleado para conseguir la elaboración. Esto conlleva que se incorporen los

trabajadores.” (p.5)

Jiménez, Castro y Brenes. (2009) La productividad es el vínculo que existe en el mejoramiento de bienes, servicios, mercadería, y los materiales que se utilizan para la elaboración, el cual se evaluara el rendimiento de todas las herramientas y personal, y verificar su producción. (p.6)

Rodríguez (1999) según su definición la productividad es la relación entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros, obtenida por un sistema y los recursos utilizados para obtenerla; se define como el punto esencial de recursos, trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. Significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo (p.23)

1.3.2.1. Variables de la productividad

Según León (2009) dependen de tres variables siendo fundamental la buena gestión de los mismos a los efectos en la mejora (p.11).

1.3.2.1.1 Trabajo: es consecuencia de tener un personal laboral más sano, mejor formado Tres variables clave en la mejora de la productividad laboral son: constitución apropiada para una mano de obra efectiva. Los grados sociales que posibilitan el acceso al trabajo, como el transporte y la sanidad.

1.3.2.1.2 Capital: se debe tener en cuenta que los seres humanos hacen uso de herramientas. Las inversiones en capital proporcionan una determinada inversión.

1.3.2.1.3 Gestión empresarial: como un factor de producción y recurso económico. es la responsable de alcanzar la combinación del talento y materiales, liderando y motivando al personal a los efectos de la utilización excelente de los recursos aplicando la motivación elemental de los trabajadores.

1.3.2.2. Factores para mejorar la productividad

La productividad es una relación matemática, consiste dividir el número de elementos producidos sobre los recursos utilizados para lograr esa finalidad. Esta relación va a estar determinada por el tiempo, y el tiempo por la calidad de los materiales que se

utilicen pues demandarán tal cual sea eso mayor o menor trabajo, la cantidad de tiempo que el colaborador pierda en el proceso, el tiempo que necesite para ejecutar directamente el trabajo, por el desorden que exista en el ambiente laboral, la obstrucción de los espacios de trabajo, entre otros. Planteó dos tipos de determinantes de la productividad, y los clasificó en factores internos y externos, que a continuación se detallan:

a.3.2.2.1. Factores internos de la productividad: Como su nombre lo indica, los factores internos se encuentran dentro de la organización, y pueden ser controlados por la misma, es decir que la empresa puede manipularlos de tal manera que su productividad se vea aumentada. De igual modo si estos factores no son bien gestionados entonces la productividad de la organización se verá mermada. Aun dentro de estos factores hay dos clasificaciones, y se dividen en factores duros y blandos.

a.3.2.2.2. Factores duros producto: Consiste en el cumplimiento de los estándares de la producción, el producto debe satisfacer las exigencias en cuanto a las especificaciones técnicas de la empresa. Además, se refiere al valor de uso, es decir la calidad del diseño y especificaciones técnicas, “valor de lugar” a la disponibilidad del producto en un espacio accesible, el “valor tiempo” la disponibilidad en el espacio temporal, el “valor de precio” el costo razonable por la adquisición del producto”. Un factor a tomar en cuenta es también el factor costo-beneficio lo que le significa lograr el mayor beneficio con costos mínimos.

a) Planta y equipo: Elementos cuyo rol es preponderante para el desarrollo de la productividad, en cuanto al correcto mantenimiento de la planta y equipos, además del correcto funcionamiento de los mismos. El aprovechamiento de la capacidad instalada de ambos elementos, y el aprovechamiento de todo el tiempo posible en cuanto a los equipos (Prokopenko, 1989, p.11)

b) Tecnología: Se refiere a la utilización avances tecnológicos en función de la mejor manipulación de los materiales, mejores sistemas de almacenamiento, comunicación, control de calidad, automatización, entre. Es decir, se refiere a todos los sistemas tecnológicos que puedan ser utilizados para garantizar una elevada productividad en la organización (Prokopenko, 1989, p.11)

c) Materiales y energía: Consiste en la reducción de los materiales y la energía para optimizar los niveles de productividad. La productividad en cuanto a los materiales puede lograrse a través de: Mejoramiento del rendimiento de los materiales; es decir que la productividad dependerá de la calidad de la materia prima, el control del proceso, productos revueltos, control de desechos, rotación de inventarios para evitar el almacenamiento excesivo y personal capacitado. (Prokopenko, 1989, p.12)

a.3.2.2.3. Factores blandos

a) Personas: Es bien sabido que a las personas hay que mantenerlas motivadas, pues de esta manera se sentirán comprometidos con la organización. Así se plantean dos aspectos que intervienen en este indicador los cuales son la motivación y la eficacia. Por un lado, la motivación la cual estará determinada por el salario que reciba el colaborador, incentivos, trabajo en equipo, contratos, supervisión, comunicación, oportunidad de línea de carrera, seguridad en el trabajo. Por otro lado, la eficacia consiste en las capacidades del colaborador (experiencia y capacitación), conocimientos, y sus actitudes (Prokopenko, 1989, p.14).

b) Organización y sistemas: (Prokopenko, 1989) Este indicador tiene que ver con la flexibilidad de la organización para organizarse, los indicadores que se estudian son la especialización del trabajo y la división del mismo al interior de la organización (p.14).

c) Métodos de trabajo: (Prokopenko, 1989) Se refiere a la aportación que las técnicas utilizadas para hacer el trabajo más sencillo y productivo rinden los resultados esperados (p.15).

d) Estilos de dirección: Sostiene que una causa de los altos o bajos rendimientos de la productividad son los estilos de liderazgo de las organizaciones, en el cual son demasiado rígidos, no se ejerce una comunicación vertical, horizontal y lateral, sino que es una comunicación descendente, sin retroalimentación (Prokopenko, 1989, p.15).

a.3.2.2.4. Factores externos de la productividad: Son aquellos que la organización no puede controlar, estos pueden afectar los precios de la materia prima, los márgenes de tributación, la legislación que regulan la actividad de la industria, entre otros. A continuación, se detallan los elementos propuestos por Prokopenko.

a) Estructurales: Prokopenko (1989) Estos cambios que se dan en la estructura política del país, y los cambios más importantes son los económicos, social y demográfico (p.17).

b) Económicos: se refieren a todos los cambios que se dan en la economía nacional, lo cual puede afectar la productividad de la organización.

c) Demográficos: se refiere a aspectos como los salarios básicos que influyen en menores costos de producción.

d) Sociales: se refiere a la estructura de nivel socioeconómico, a quienes se les puede dirigir productos de mejor calidad a un mejor precio. Además, se refiere a los cambios en la cultura, los valores, y las actitudes que los clientes toman frente a esta.

a) Recursos naturales: Según Prokopenko, (1989) Estos cambios están dados por la mano de obra, la tierra, la energía y las materias primas (p.17)

b) Mano de obra: El cuál es el recurso más valioso para la organización; la empresa debe hacerse con los mejores perfiles profesionales para la organización, lo cual la hará más productiva.

c) Tierra: Se refiere al entorno ambiental inmediato de la organización, lo cual le puede generar pérdidas o ganancias debido a los cambios de infraestructura que se den en el ambiente inmediato.

d) Energía: Se refiere a los cambios en los precios de la energía eléctrica. Materias primas: Se refiere a los precios de las materias primas.

1.2.3. Eficiencia

Tejero (2011) “La eficiencia representa la mayor o menor destreza a la hora de ejecutar una tarea, con la finalidad de medir la eficiencia es para asegurarse que la productividad inherente o de diseño de los diferentes recursos empleados se consiga de una forma normal”. (p.212).

Se explica que la eficiencia lo mide en cuantos pedidos se atendieron en determinado periodo.

1.2.4. Eficacia

Carmona (2011) explica: “Mide la diferencia entre el producto del sistema con sus objetivos generales, entre mayor sea esta diferencia menos eficaz es el sistema” (P.25)

Anaya (2011) analiza y mide dos principales indicadores de gestión para medir la eficacia son: los pedidos entregados en plazo entre total 24 de pedidos recibidos. Entonces los pedidos entregados en plazo son aquellos que se han atendido ósea los reales, el total de pedidos son los pedidos que se han recibido ósea al objetivo que se pretende llegar.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema principal

¿De qué manera el plan propuesto de gestión de almacenes aumentará la productividad en la empresa locería y cristalería la cusqueña S. A.C-Chiclayo-2018?

1.4.2. Problemas específicos

La gestión de almacenes en la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C Chiclayo-2018.

Los factores que influyen en la productividad de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C, Chiclayo-2018.

1.5. Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Teórica

Galán (2010) Justifica teóricamente un problema lo que significa aplicar ideas y emitir conceptos por los cual es importante desde un punto de vista teórico y cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer teoría del conocimiento

existente. El estudio se justifica por las teorías de las 5s japonesas para analizar la gestión de almacenes con una perspectiva para mantener el orden y verificar los tipos de desperdicios que se dan dentro el almacén.

1.5.2. Metodológica

Méndez (2001) menciona que la motivación hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas (instrumentos, como encuestas o formularios; modelos matemáticos) que han de servir de aporte para el estudio de problemas similares al investigado, y a su aplicación posterior por otros investigadores”. Se justifica por los métodos y técnicas que se utilizan para obtener información del estado de la empresa.

1.5.3. Practica – social

Galán (2010) La justificación práctica del problema expone las razones acerca de la utilidad y aplicabilidad de los resultados del estudio y de la importancia objetiva de analizar los hechos que los constituyen y de la posibilidad de llegar a conclusiones lógicas de su solución y cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o proponer estrategias que cuando se aplican contribuyen a resolverlo. La presente investigación servirá para resolver la situación problemática de la empresa ayudando a reducir sus costos, minimizar perdidas, obtener mayor utilidad logando una productividad esperada; también con ello se determinará la situación actual de la empresa y cuáles serán sus objetivos y metas que desea realizar lo que significa que al tener una mayor productividad incrementarán sus ventas teniendo un crecimiento esperado.

1.6. Hipótesis

Un plan de mejora en la gestión de almacenes aumentará la productividad en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C-Chiclayo-2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un plan de mejora en la gestión de almacenes para aumentar la productividad en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C -Chiclayo 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la gestión de almacenes en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C -Chiclayo.

Analizar los factores que influyen en la productividad locería y cristalería la cusqueña S.A.C- Chiclayo.

Diseñar estrategias para elaborar un plan de mejora en la gestión de almacenes para aumentar productividad empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C- Chiclayo.

1.8. Limitación de la investigación

Se encontró limitación en los antecedentes de la investigación por no encontrar revistas y artículos.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1. Tipo y diseño de la Investigación:

2.1.1. Tipo de investigación

2.1.1.1. Investigación descriptiva: porque permite describir y observar la realidad problemática de la empresa la cual se evaluará las variables de estudio del plan de mejora. Rodríguez (2005) define que es un registro que describe e interpreta las actividades procedimientos, describe los problemas que existen dentro de la empresa. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o como una persona grupo o cosa, la investigación descriptiva trabaja sobre realidades y características” (p. 24).

2.1.1.2. Investigación Propositiva: por el motivo que se propone un plan de mejora en la gestión de almacenes para aumentar la productividad en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C.

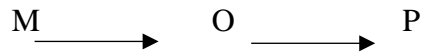
Hernández (2014) En su libro Metodología de la Investigación asevera que una investigación es de tipo propositiva cuando después de dicho estudio se encuentran posibles soluciones para mejorar la problemática y superarla (p. 14).

2.1.2. Diseño de la investigación

La investigación se da en un contexto no experimental -cuantitativa, porque las variables en estudio: gestión de almacenes y productividad que posee en su almacén la empresa en años pasados y actuales no serán manipulados, porque solo se observarán durante la investigación, por lo tanto, al detectar el problema se plantearán las preguntas que se vinculan con la investigación.

Hernández (2014) Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, es decir se trata estudios que no hacemos variar la forma intencional de la variable independiente; solo se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (pag.152)

Gómez (2006) “La investigación cuantitativa se utiliza para realizar y refinar preguntas de investigación con recolección de datos sin medición numérica deriva hipótesis y define variables. Se utiliza para descripciones y observaciones” (p. 60)



Dónde:

M: Muestra de estudio

O: Información adquirida

P: Plan de gestión de almacenes

2.2. Población y muestra de la investigación

2.2.1. Población

Arias (2012) “La población, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes” (p. 81). La población serán 20 personas que viene hacer el total de colaboradores de la empresa la Cusqueña.

2.2.2. Muestra

Moreno (2007) “La muestra es una cantidad de la población en estudio, en la cual se aplica el instrumento. (p.9) considerando el tamaño de la población que es muy baja se tomara como muestra todos los trabajadores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña.

2.3. Operacionalización

Tabla 1

Variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	técnica e instrumento
Gestión de almacenes	Sobreproducción	Abastecimiento Excesivo	¿El almacén tiene cantidades excesivas de inventario?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Tiempo de espera	Ubicación	¿El tiempo que le toma encontrar determinado producto es el adecuado?	
		Orden de salida	¿El tiempo que le toma pasar la orden para que el producto salga es el adecuado?	
	Sobre procesamiento	Actividad repetida	¿Usted traslada innecesariamente los productos ¿Cuándo los organiza? ¿Los productos devueltos son almacenados?	
	Exceso de inventarios	Circulación	¿El flujo de inventarios perjudica la adquisición de nueva mercadería en el almacén?	
	Defectos	defectuosos	¿Los productos se deterioran mientras se encuentran en el almacén? ¿Los productos se quiebran mientras despacha?	
	Conocimiento	Creatividad	¿Usted propone nuevas ideas para agilizar su trabajo?	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Variable dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Productividad:	Factores internos	Funciones	¿El MOF que tiene la empresa permite a los colaboradores realizar su trabajo?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Equipo	¿Los equipos que utiliza son los adecuados para facilitarle las funciones?	
		Tecnología	¿En la empresa se utilizan software que le faciliten el trabajo?	
		Materiales	¿Los materiales utilizados en el almacén son los adecuados para realizar eficientemente su trabajo? ¿Usted se siente motivado al realizar su trabajo?	
	Factores externos	Personas	¿Usted posee la capacidad y experiencia necesaria para realizar sus labores?	
		Métodos de trabajo	¿Los métodos de trabajo en el almacén son los adecuados para facilitar sus labores?	
		Organización	¿La gestión de la organización le permite desempeñarse con eficiencia?	
		Sociales	¿La organización gestiona de manera adecuada los perfiles de los consumidores para ofrecer mejor sus servicios?	

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos y validez de confiabilidad

2.4.1. Método de investigación

La actual investigación acerca de plan de mejora en la gestión de almacenes para lograr la productividad de la cusqueña se realizó con la finalidad de conseguir resultados más confiables, por ello se aplicará el siguiente método:

Método deductivo: se aplicará por que permitirá analizar la gestión de almacenes y así identificar las explicaciones particulares que se dan a partir de una situación general acerca de la problemática lo cual servirá para detectar porque no se aumenta la productividad.

Rodríguez (2005) Método deductivo: se basa en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal (p.29)

2.4.2. Técnica

Cerna (1991) “es una de las técnicas más usuales como herramienta de recolección de información por las organizaciones de mercado y los institutos de opinión con la finalidad de resolver una investigación”. (p.258)

La técnica que se utilizara para la investigación es la encuesta, la cual se aplicara en la empresa a una muestra de 20 personas para recopilar la información ya que esta será mediante un cuestionario creado por la persona investigadora.

2.4.3. Instrumentos de recolección de datos.

Moreno (2007) el cuestionario está conformado por todas las preguntas que generan datos para obtener la información necesaria de y lograr el objetivo de la información de gestión de almacenes y productividad de la empresa la cusqueña, mediante las personas que son cuestionadas, tomando como medida escala de Likert. (p.50).

2.4.4. Confiabilidad

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	19

Fuente: Elaboración propia

2.5. Procedimiento de análisis de datos

2.5.1. Análisis estadístico e interpretación de datos

El análisis estadístico de datos se realizó a través del programa SPSS V.22 donde se tabularon los datos y se extrajo el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, aunado a eso se utilizó el programa Excel 2013 para presentar los datos en cuadros y gráficos.

2.6. Aspectos éticos

Según Belmont (1979) El autor remarca que los criterios éticos son las conductas que tienen las personas mediante sus valores que tienen, como son los tres más importantes ya antes mencionados que ayudan a realizar la encuesta con claridad y utilizando un idioma prudente, para así aplicar el instrumento con mayor confiabilidad teniendo un menor margen de error. (p.2).

2.6.1. Respeto a las personas:

Todos los individuos deben ser tratados con respeto al aplicar la encuesta, para que así ambos mediante el trato tengan una conversación abierta y puedan aplicar las respectivas preguntas con responsabilidad teniendo los materiales suficientes para iniciar bien las preguntas que se les indicara.

2.6.2. Beneficencia:

La persona que realiza la encuesta tendrá que desarrollar una conversación que transmita confianza para que el encuestado al brindar su información sea verídica y confiable para poder analizar las preguntas con respecto a las variables de la

investigación, teniendo en cuenta que no puede obligar a las personas a decir más de lo que se necesita

2.6.3. Justicia:

Se utilizará el mismo procedimiento para todas las encuestas, el cual se aplicará de una manera equitativa teniendo en cuenta el trato, la fluidez, confianza ya que de ello dependerá la información que será brindada sobre todo discreción para que no exista ningún disgusto entre ambos y se realice una conversación justa para todos.

2.7 Criterios de Rigor científico Soledad (2011)

2.7.1 Valor de verdad

Esta investigación tiene fuentes confiables como libre, artículos entre otras. También se desarrolla con la experiencia empírica contra restante con fuentes en donde se pueda explicar las acciones y objetivos de la investigación.

2.7.2 Aplicabilidad o transferibilidad

Se realiza no en forma generalizada, si no basada en la hipótesis detallada o basada en la observación de los hechos o acciones para resolver el problema o logras los objetivos.

2.7.3 Consistencia

Esta investigación tiene fundamentos en bases, conceptos o fuentes que describen los conceptos básicos para poder desarrollas esta investigación para tener más coherencia, y autores que describa la veracidad de esta investigación.

2.7.4 Neutralidad

Esta investigación tiene que estar sujeta en los criterios no personales o tienen que influenciar su opción, apreciaciones otra forma de intenciones personales.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 4

<i>Sexo</i>			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	8	40.0	40.0
Femenino	12	60.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

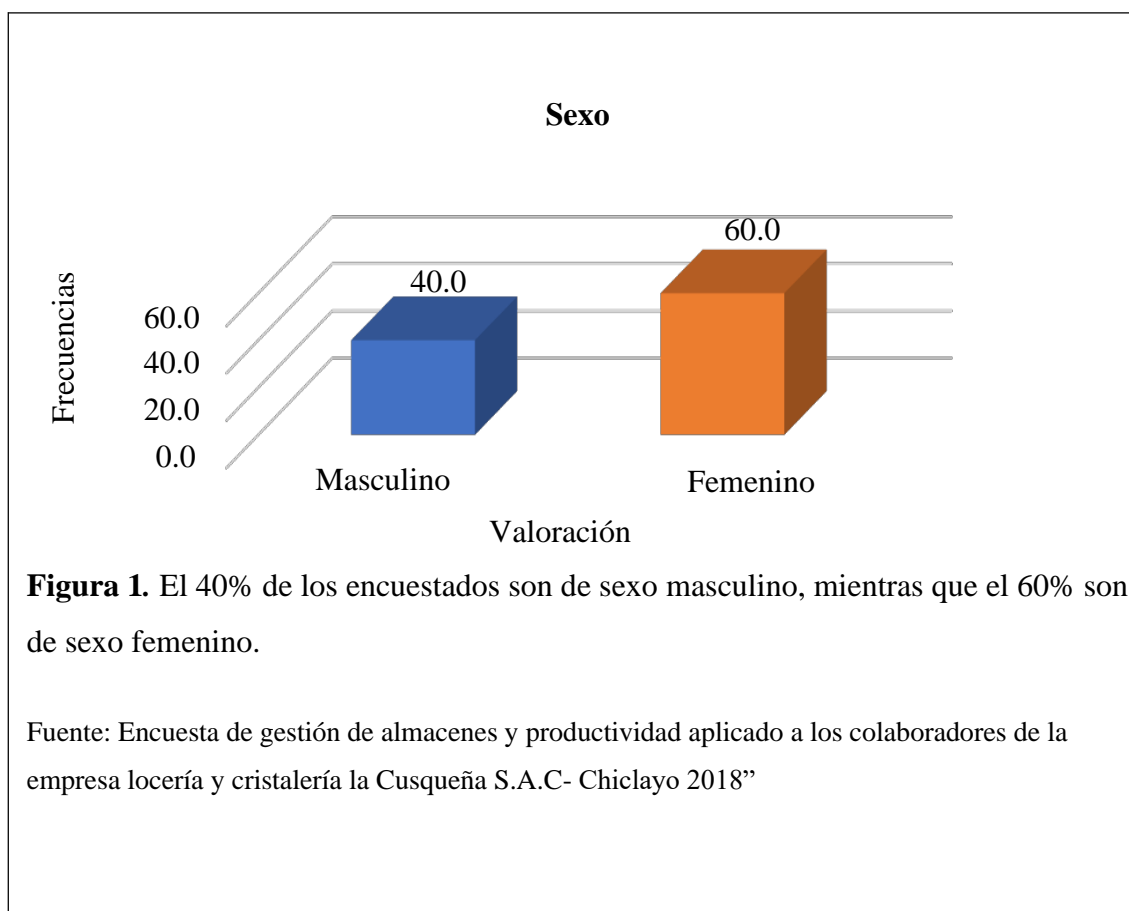


Tabla 5

Edades

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
19 – 24	3	15	15
25 – 30	14	70	85
31 – 36	3	15	100
Total	20	100	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

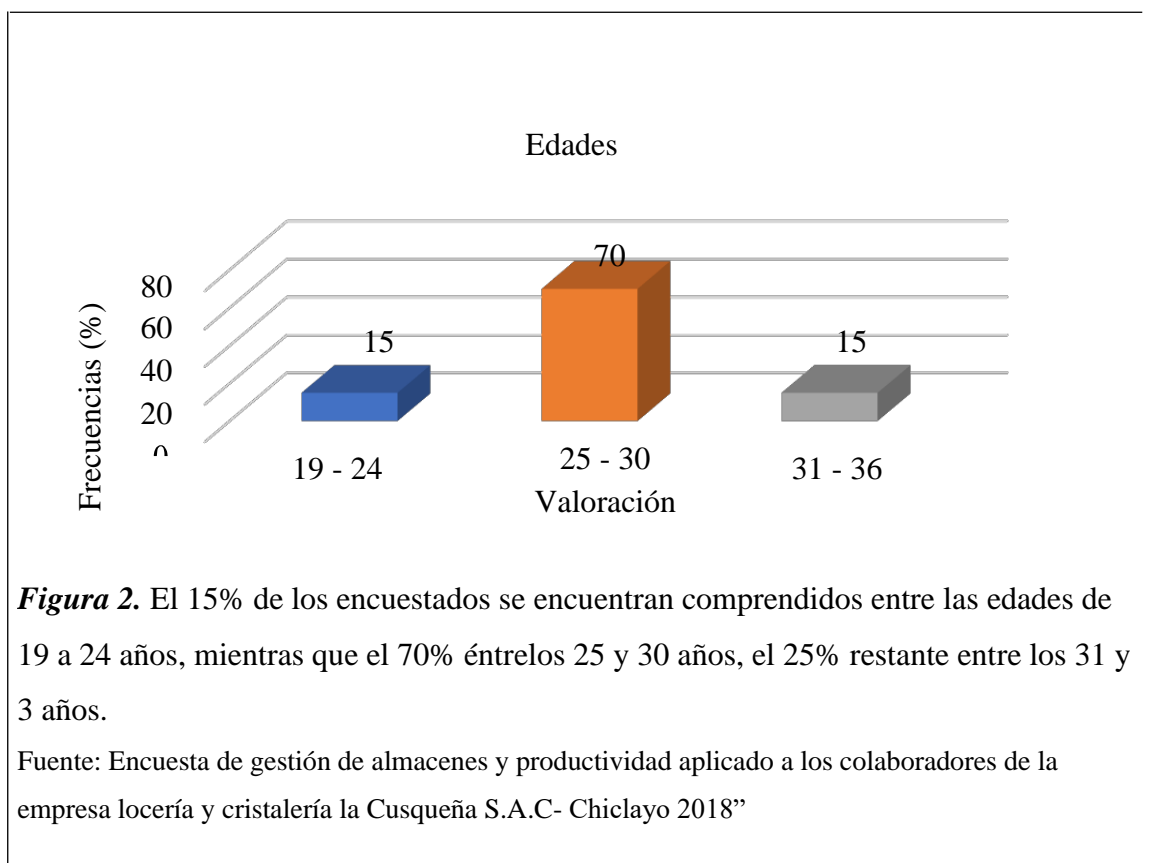


Tabla 6

Grado de instrucción

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primaria	0	0	0
Secundaria	18	90.0	90.0
Técnico	2	10.0	100.0
Universitario	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

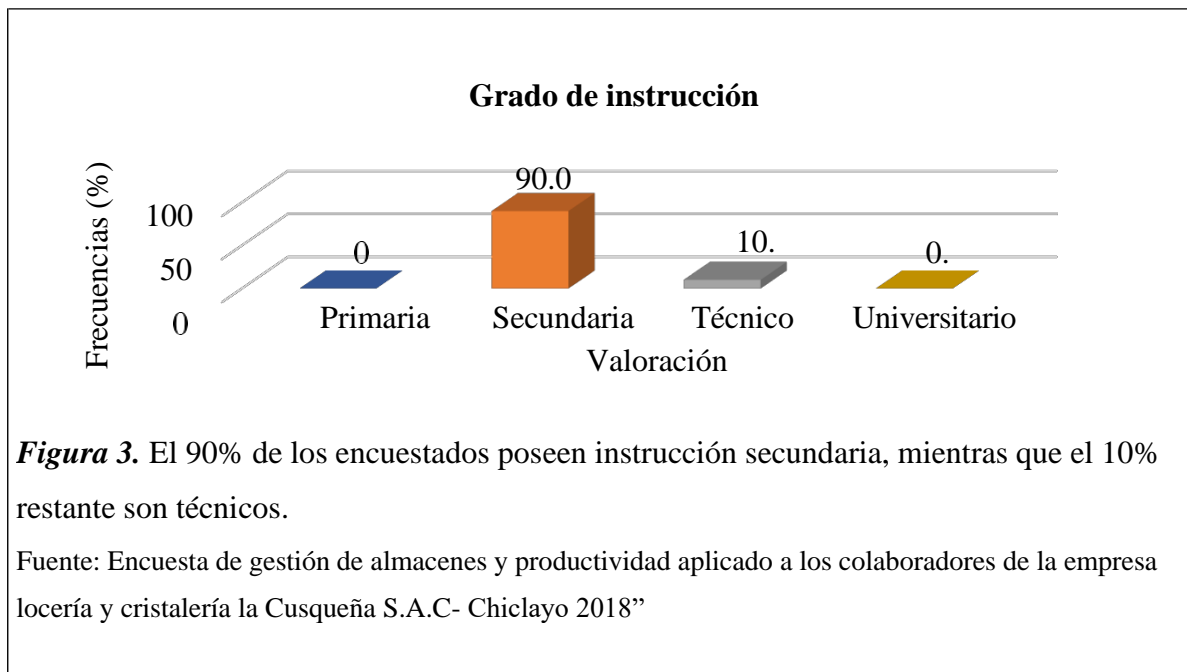


Tabla 7

Promedio de gestión de almacenes

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy bajo	0	0	0
Bajo	0	0	0
Regular valorización	6	30.0	30.0
Elevado	14	70.0	100.0
Muy elevado	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

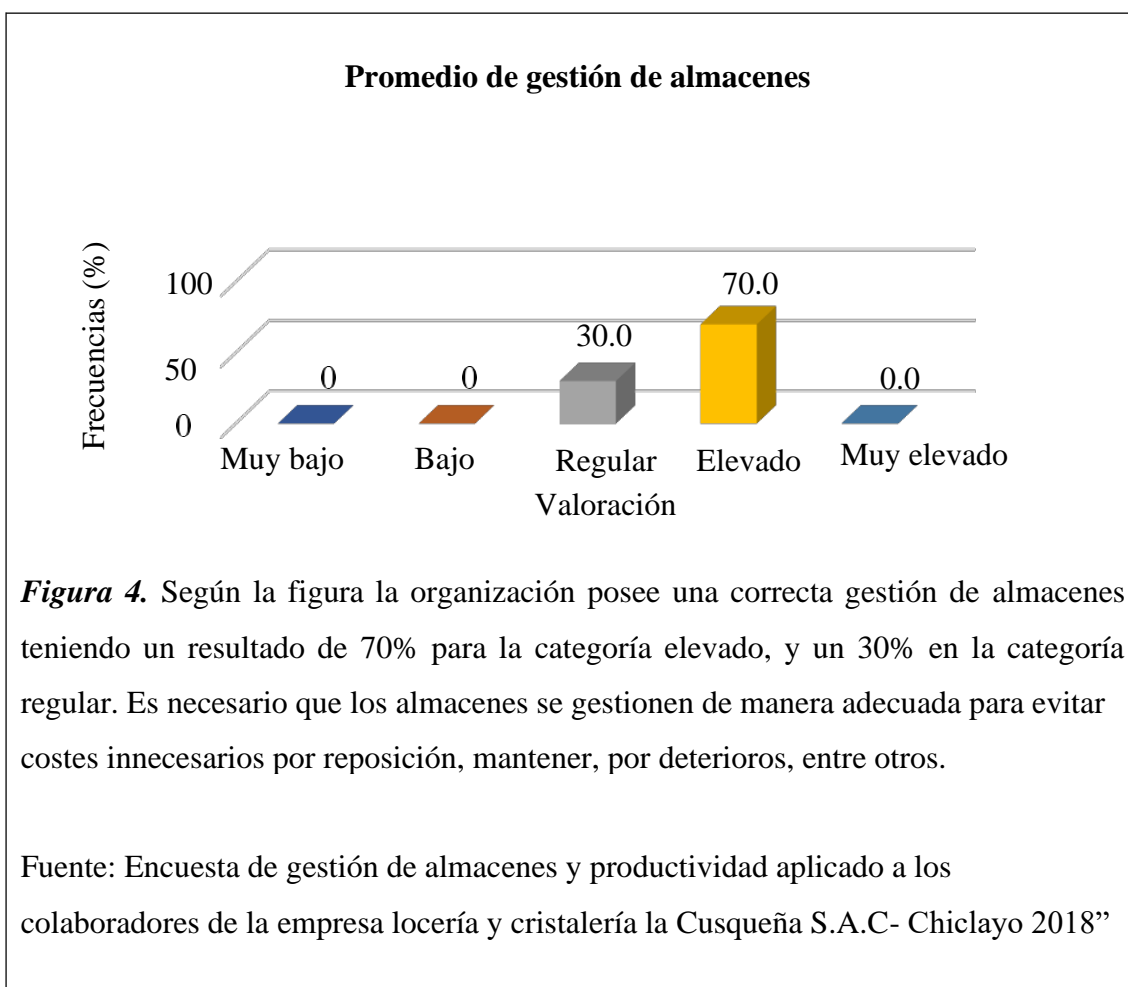


Tabla 8

Cantidad adecuada de inventario

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	7	35.0	35.0
Casi siempre	13	65.0	100.0
Siempre	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

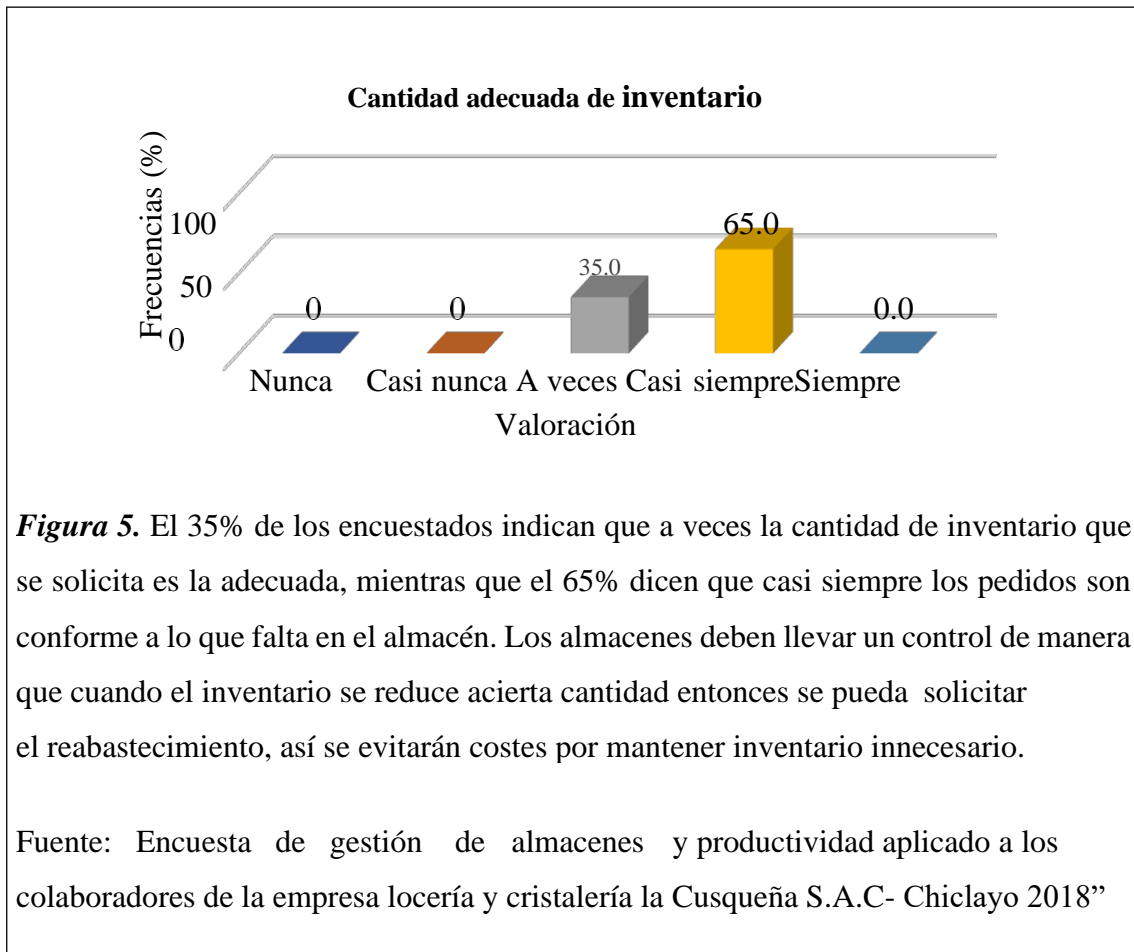


Figura 5. El 35% de los encuestados indican que a veces la cantidad de inventario que se solicita es la adecuada, mientras que el 65% dicen que casi siempre los pedidos son conforme a lo que falta en el almacén. Los almacenes deben llevar un control de manera que cuando el inventario se reduce acierta cantidad entonces se pueda solicitar el reabastecimiento, así se evitarán costes por mantener inventario innecesario.

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 9

Tiempo adecuado para encontrar los productos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	6	30.0	30.0
A veces	4	20.0	50.0
Casi siempre	10	50.0	100.0
Siempre	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa

locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

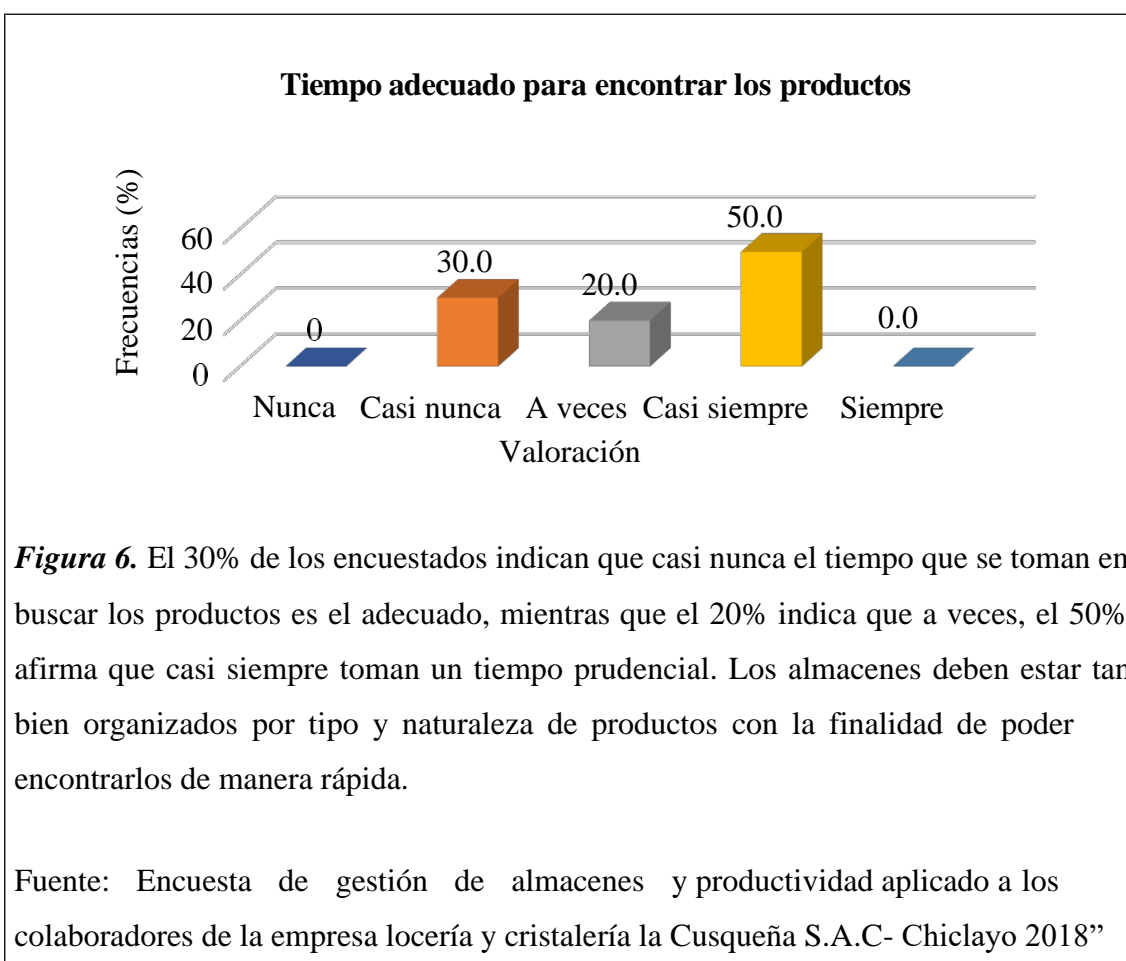


Tabla 10

Demoras para pasar la orden de salida

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	6	30.0	30.0
Casi siempre	9	45.0	75.0
Siempre	5	25.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

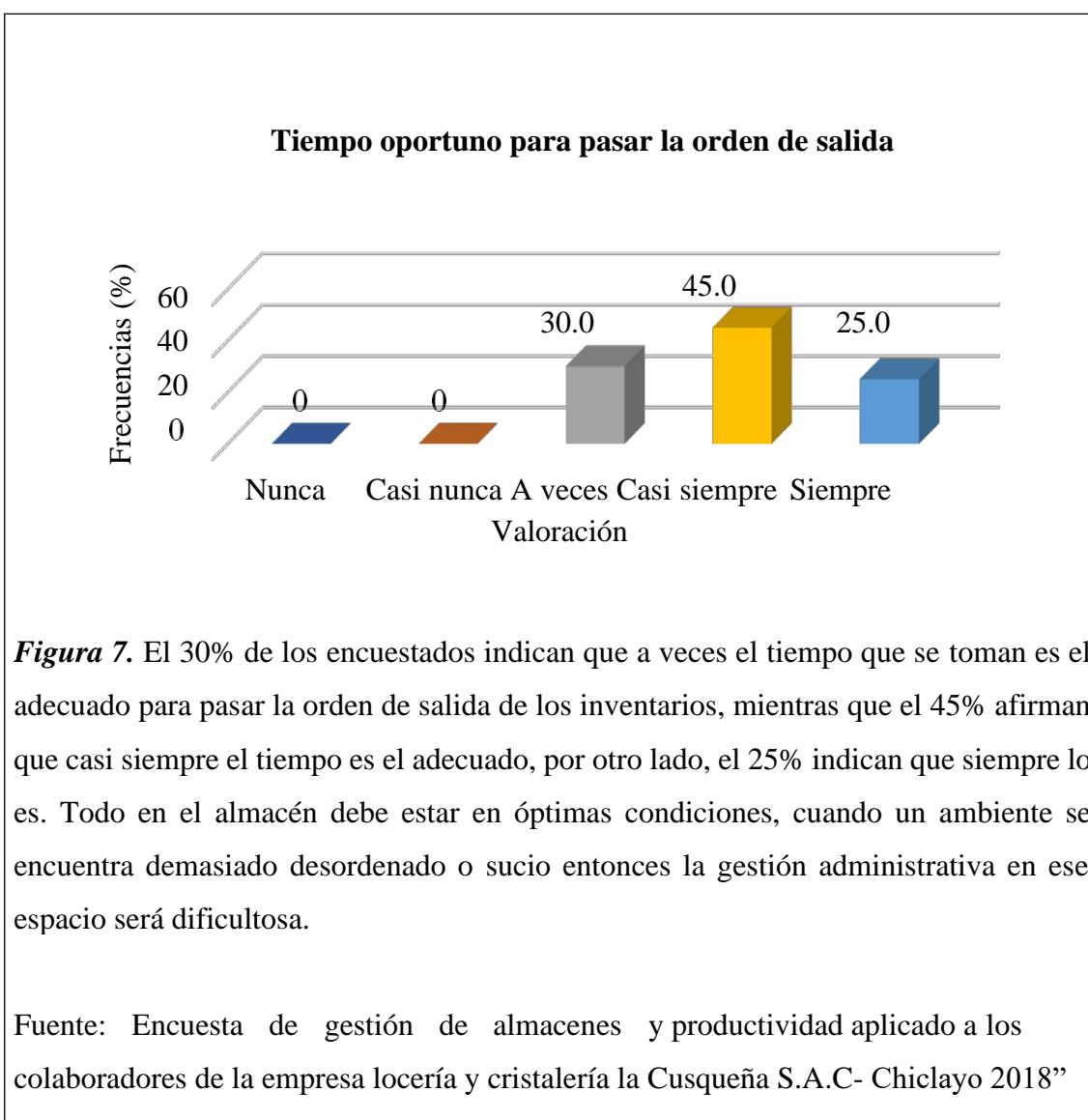


Figura 7. El 30% de los encuestados indican que a veces el tiempo que se toman es el adecuado para pasar la orden de salida de los inventarios, mientras que el 45% afirman que casi siempre el tiempo es el adecuado, por otro lado, el 25% indican que siempre lo es. Todo en el almacén debe estar en óptimas condiciones, cuando un ambiente se encuentra demasiado desordenado o sucio entonces la gestión administrativa en ese espacio será dificultosa.

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 11

Traslado oportuno de inventarios al organizarlos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	6	30.0	30.0
Casi siempre	14	70.0	100.0
Siempre	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

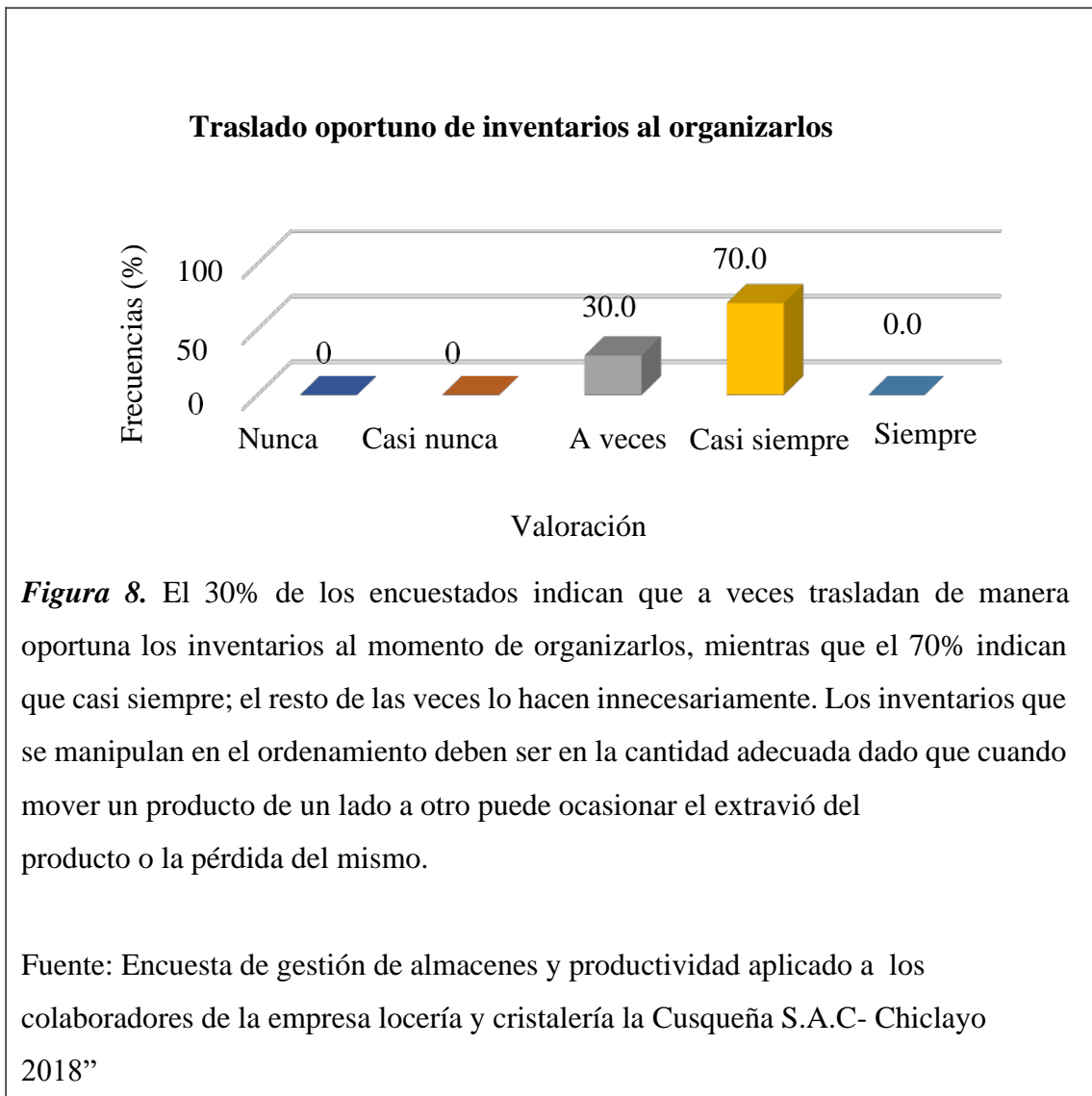


Tabla 12

Almacenamiento de productos devueltos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	2	10.0	10.0
Casi siempre	18	90.0	100.0
Siempre	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

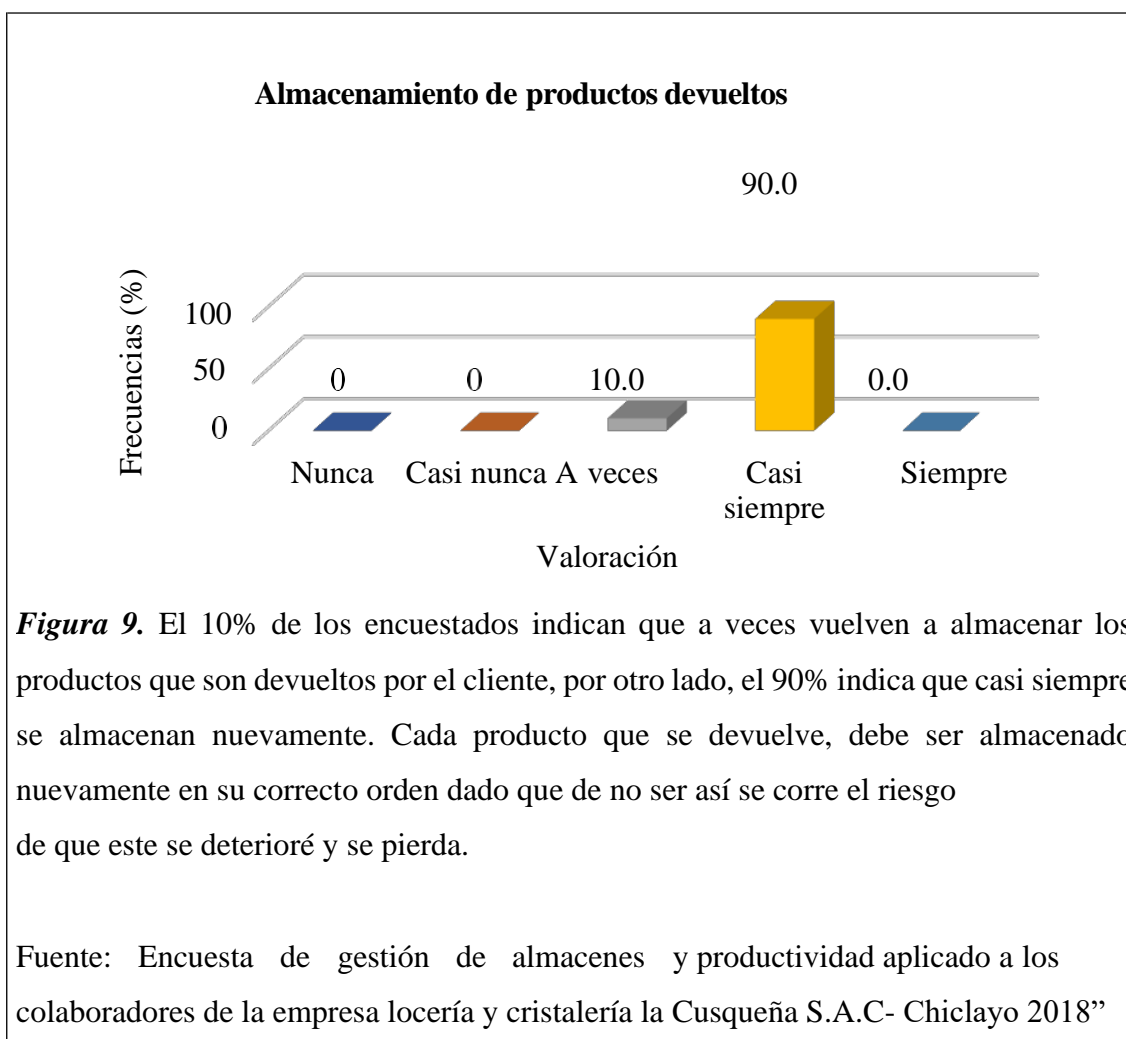


Tabla 13

Flujo de inventarios perjudicial para la adquisición de nuevas existencias

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	7	35.0	35.0
Casi siempre	7	35.0	70.0
Siempre	6	30.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

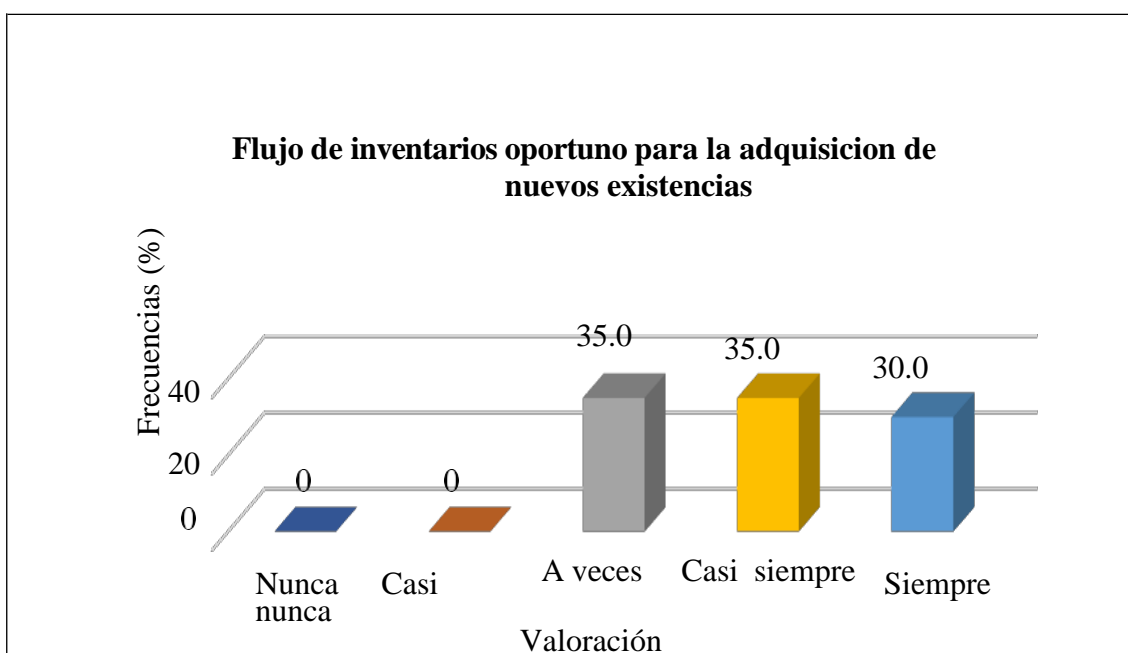


Figura 10. El 35% de los encuestados indican que a veces el flujo de inventarios es oportuno para poder adquirir nuevas existencias, mientras que el 35% indican que casi siempre lo es, el 30% afirman que siempre es oportuno el flujo de inventarios. El flujo de inventarios debe tener un límite para poder reabastecer nuevamente con las cantidades adecuadas.

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 14

Buen estado de inventarios en su estadía en almacén

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	9	45.0	45.0
Casi siempre	11	55.0	100.0
Siempre	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

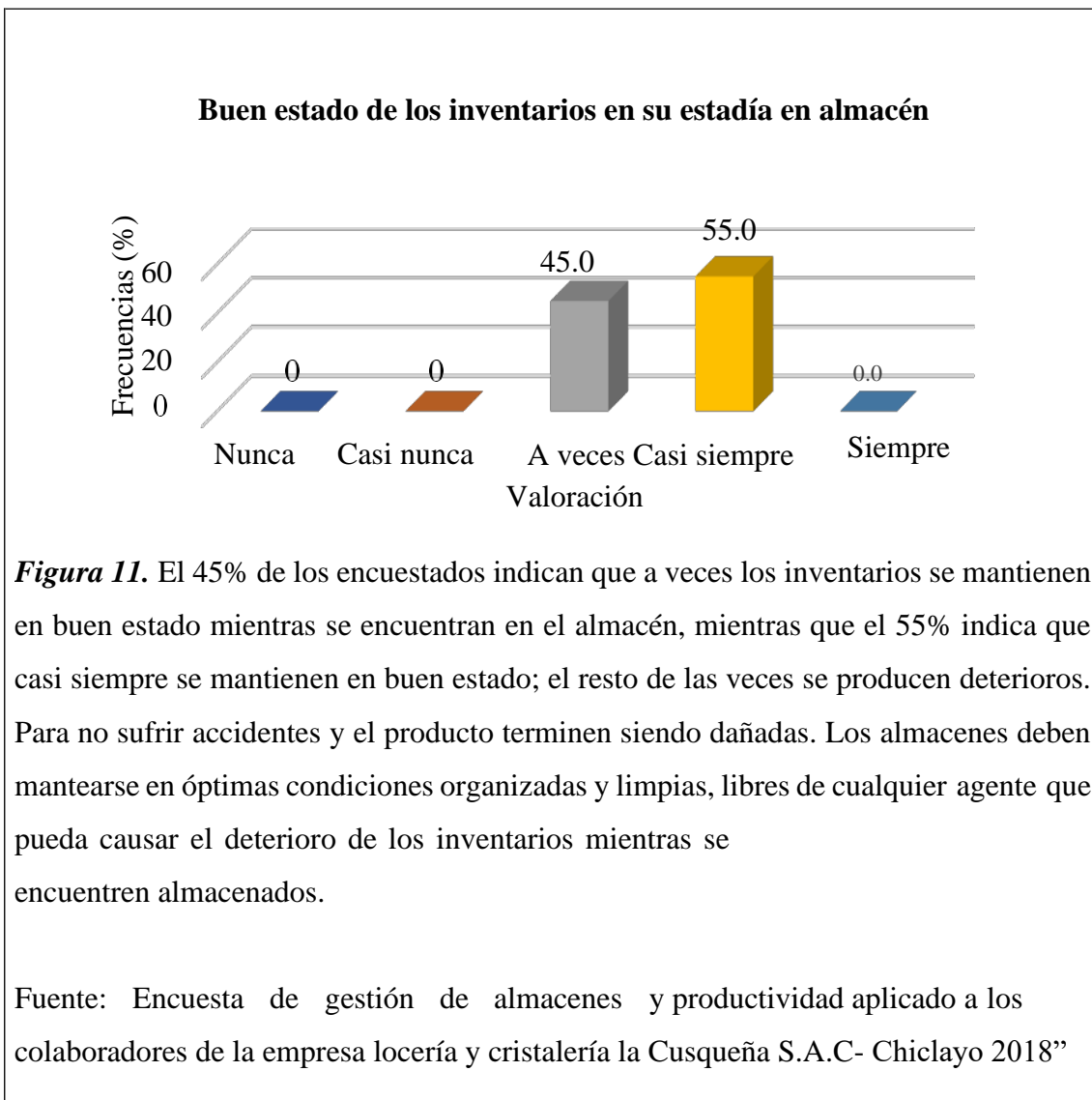


Tabla 15

Productos despachados en óptimas condiciones durante el proceso

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	5	25.0	25.0
Casi siempre	9	45.0	70.0
Siempre	6	30.0	100.0
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

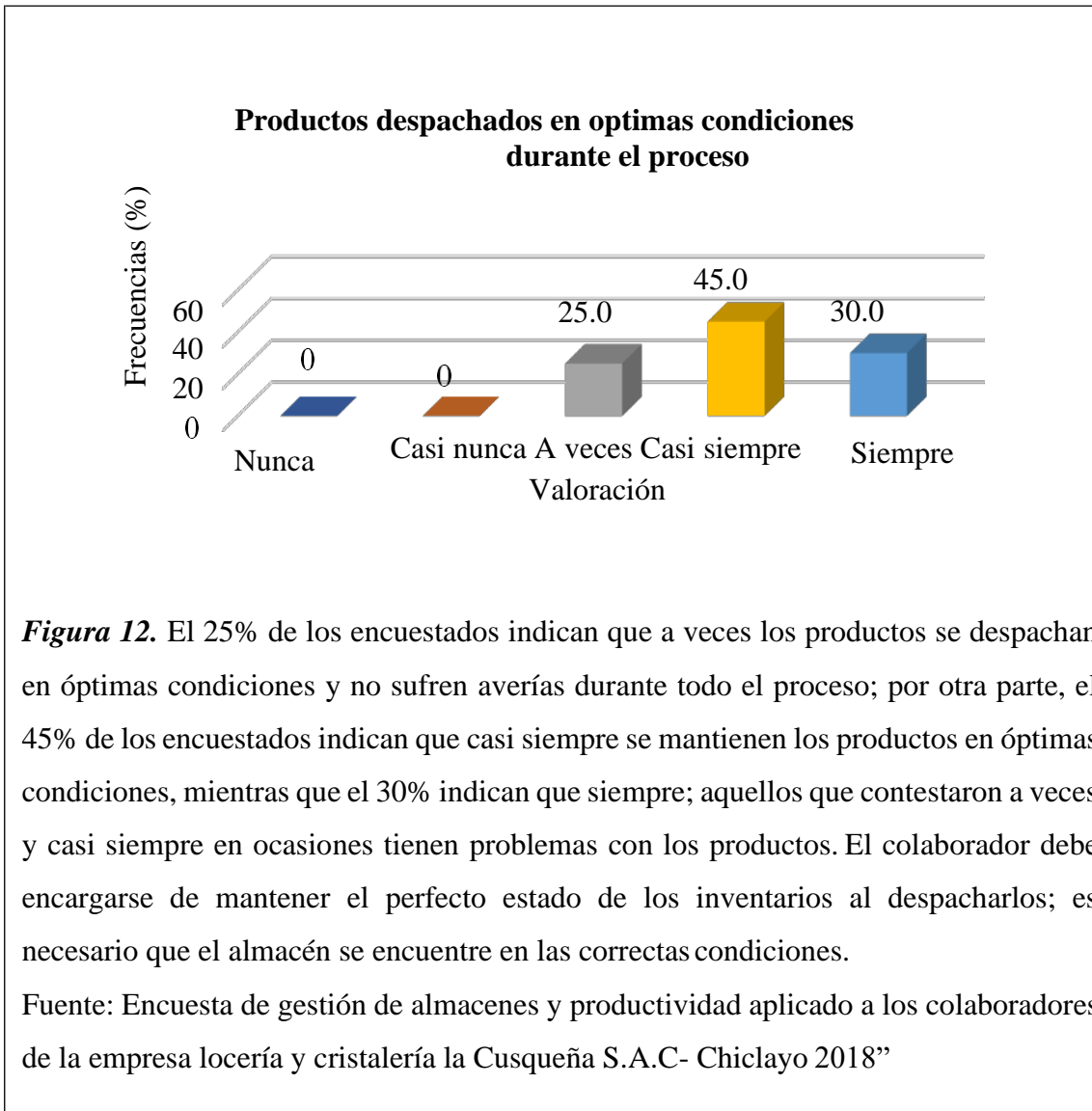


Tabla 16

Proposición de nuevas ideas para agilizar el trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	8	40.0	40.0
Casi siempre	12	60.0	100.0
Siempre	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

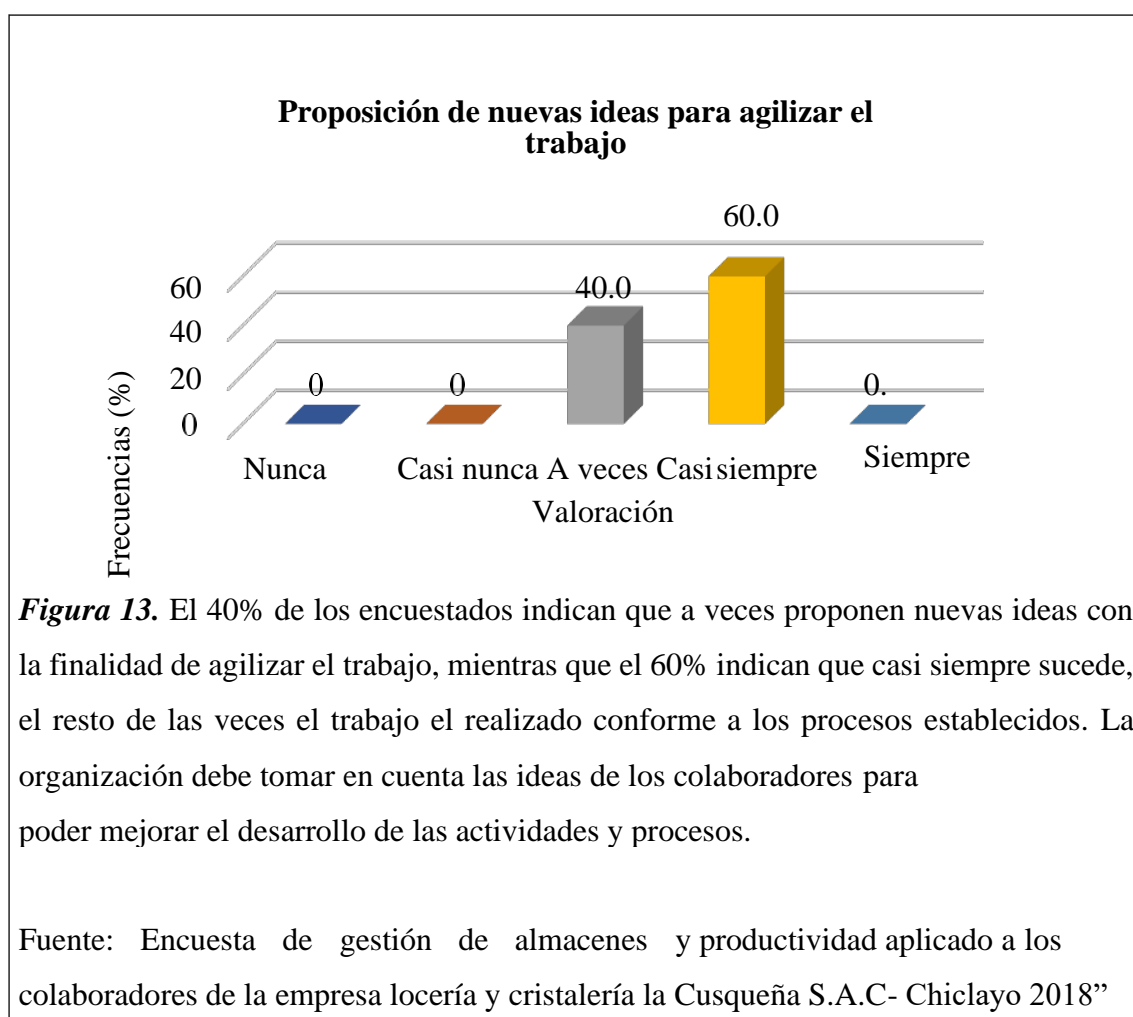


Tabla 17

Promedio de productividad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy bajo	0	0	0
Bajo	0	0.0	0.0
Regular	14	70.0	70.0
Elevado	6	30.0	100.0
Muy elevado	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

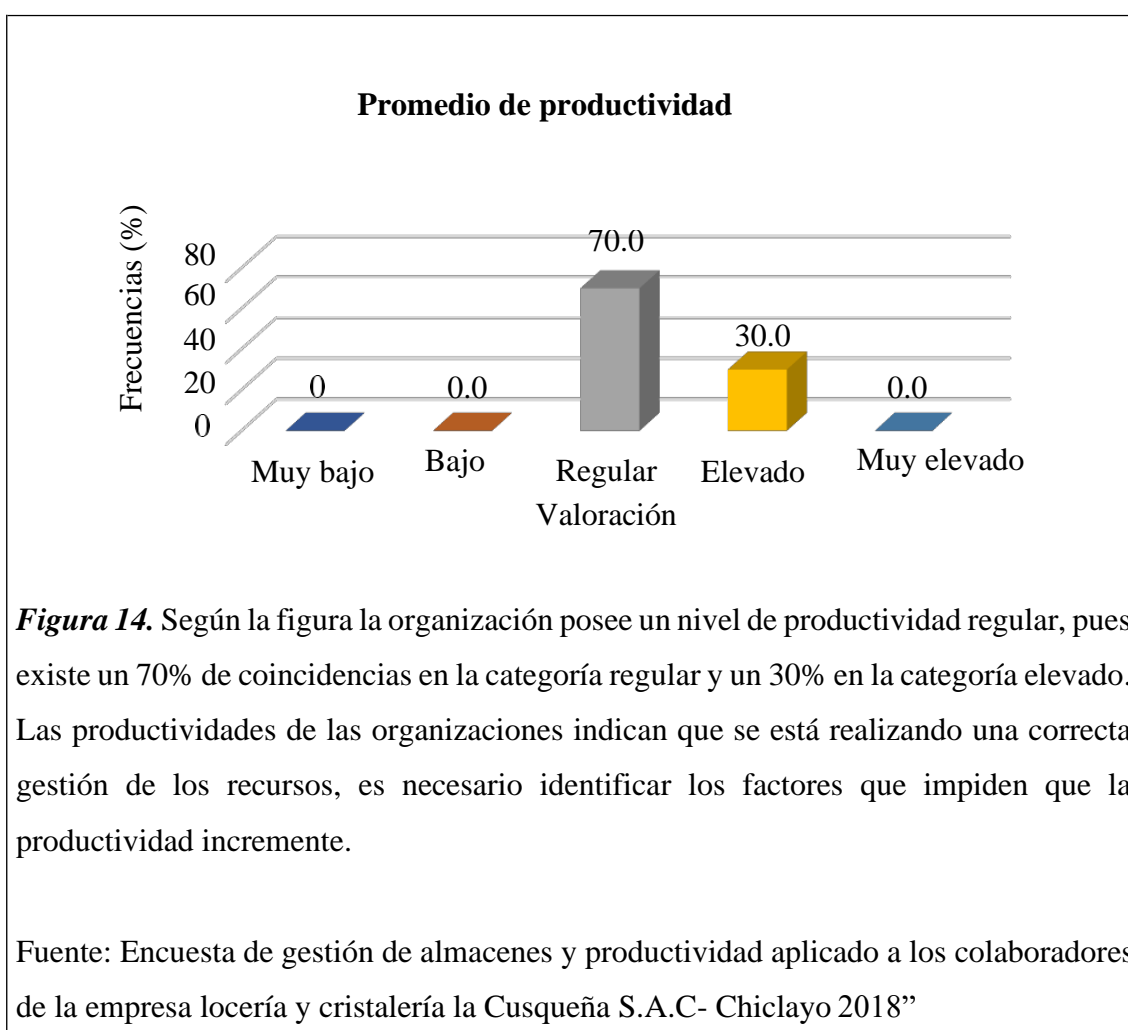


Figura 14. Según la figura la organización posee un nivel de productividad regular, pues existe un 70% de coincidencias en la categoría regular y un 30% en la categoría elevado. Las productividades de las organizaciones indican que se está realizando una correcta gestión de los recursos, es necesario identificar los factores que impiden que la productividad incremente.

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 18

Promedio factores internos			
Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	0	0	0
Bajo	0	0.0	0.0
Regular	16	80.0	80.0
Elevado	4	20.0	100.0
Muy elevado	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

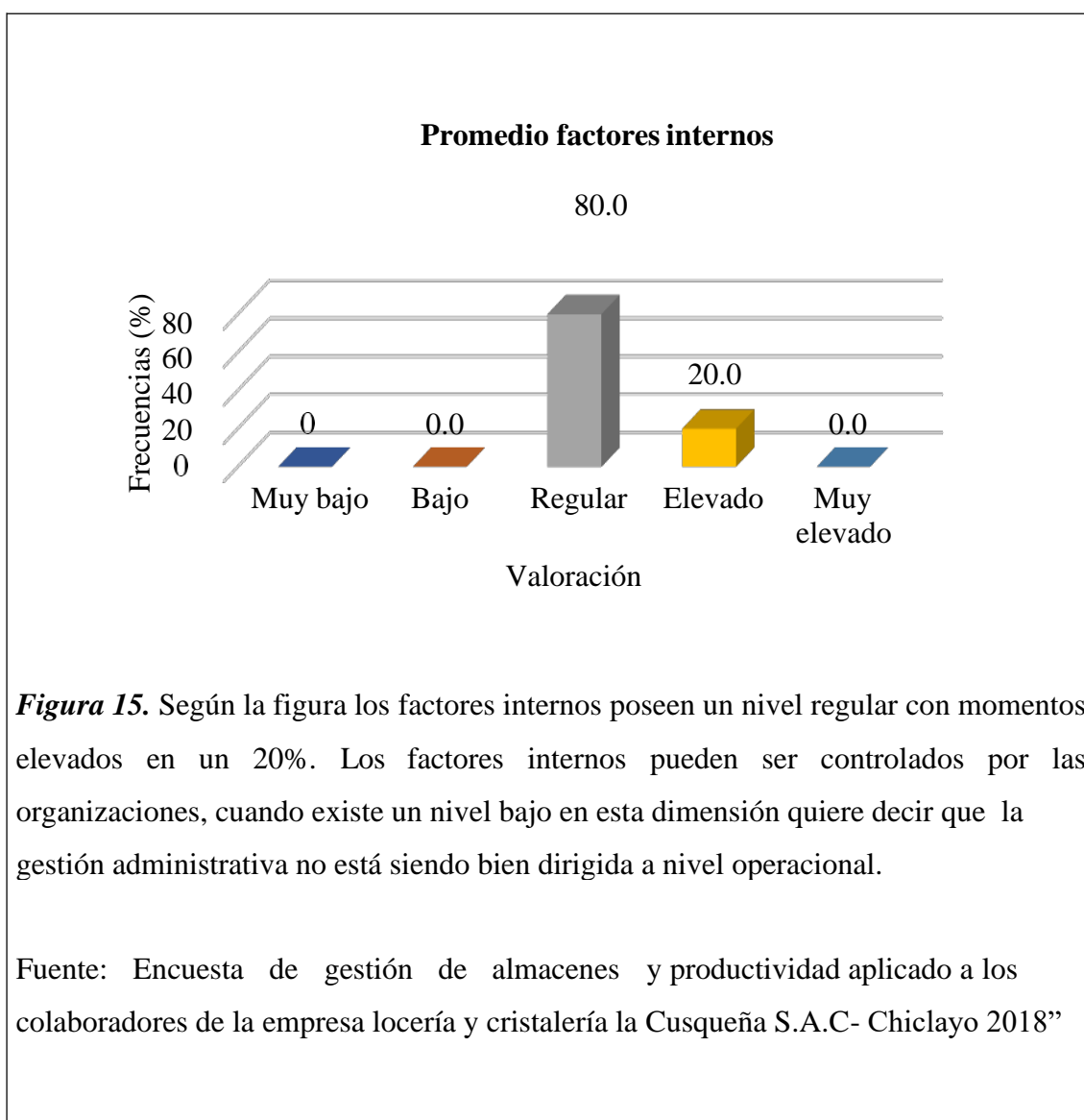


Figura 15. Según la figura los factores internos poseen un nivel regular con momentos elevados en un 20%. Los factores internos pueden ser controlados por las organizaciones, cuando existe un nivel bajo en esta dimensión quiere decir que la gestión administrativa no está siendo bien dirigida a nivel operacional.

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 19

Promedio factores externos

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	0	0	0
Bajo	0	0.0	0.0
Regular	13	65.0	65.0
Elevado	7	35.0	100.0
Muy elevado	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

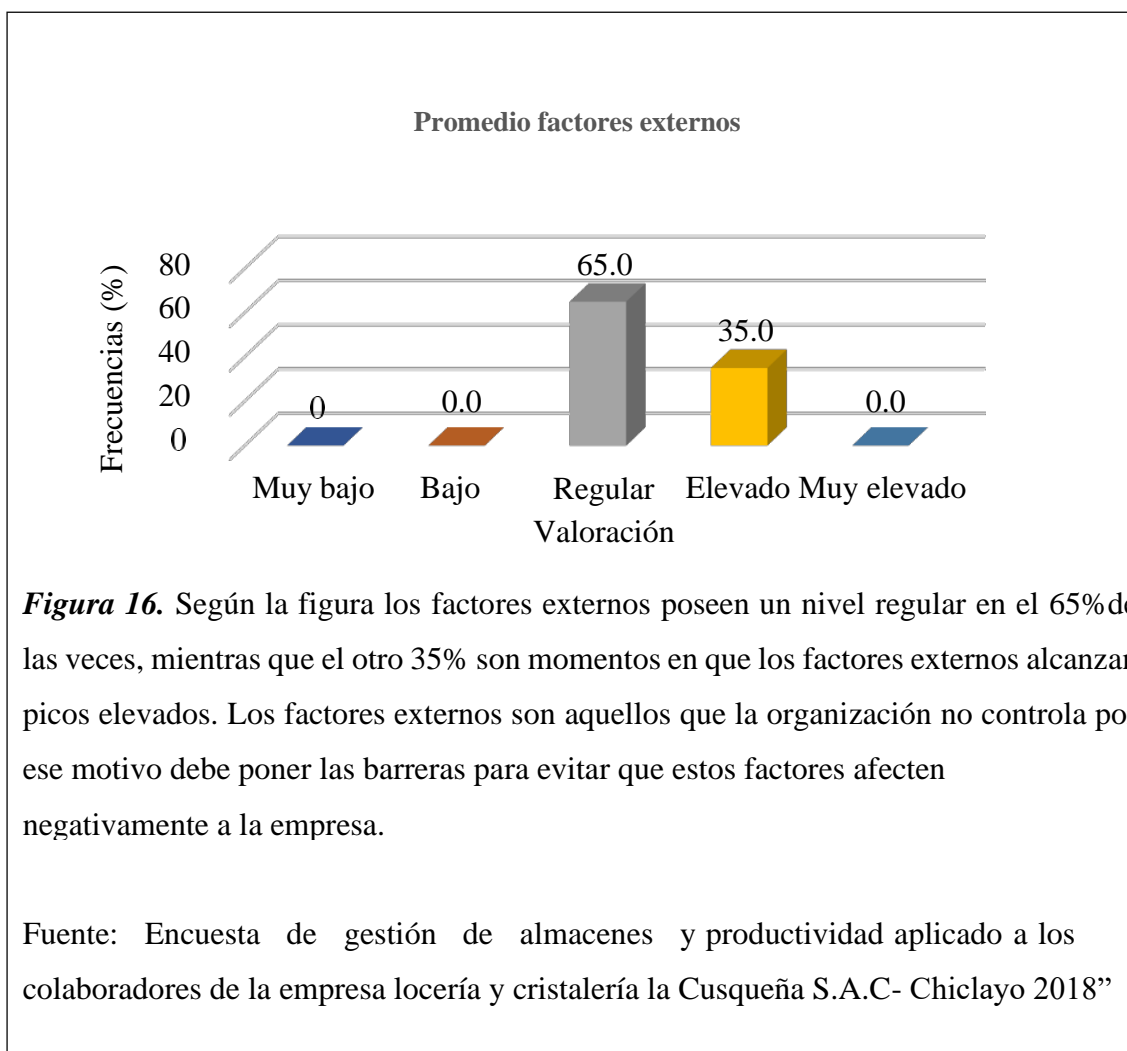


Figura 16. Según la figura los factores externos poseen un nivel regular en el 65% de las veces, mientras que el otro 35% son momentos en que los factores externos alcanzan picos elevados. Los factores externos son aquellos que la organización no controla por ese motivo debe poner las barreras para evitar que estos factores afecten negativamente a la empresa.

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 20

MOF permite realizar el trabajo

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	6	30.0	30.0
Indiferente	11	55.0	85.0
De acuerdo	3	15.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

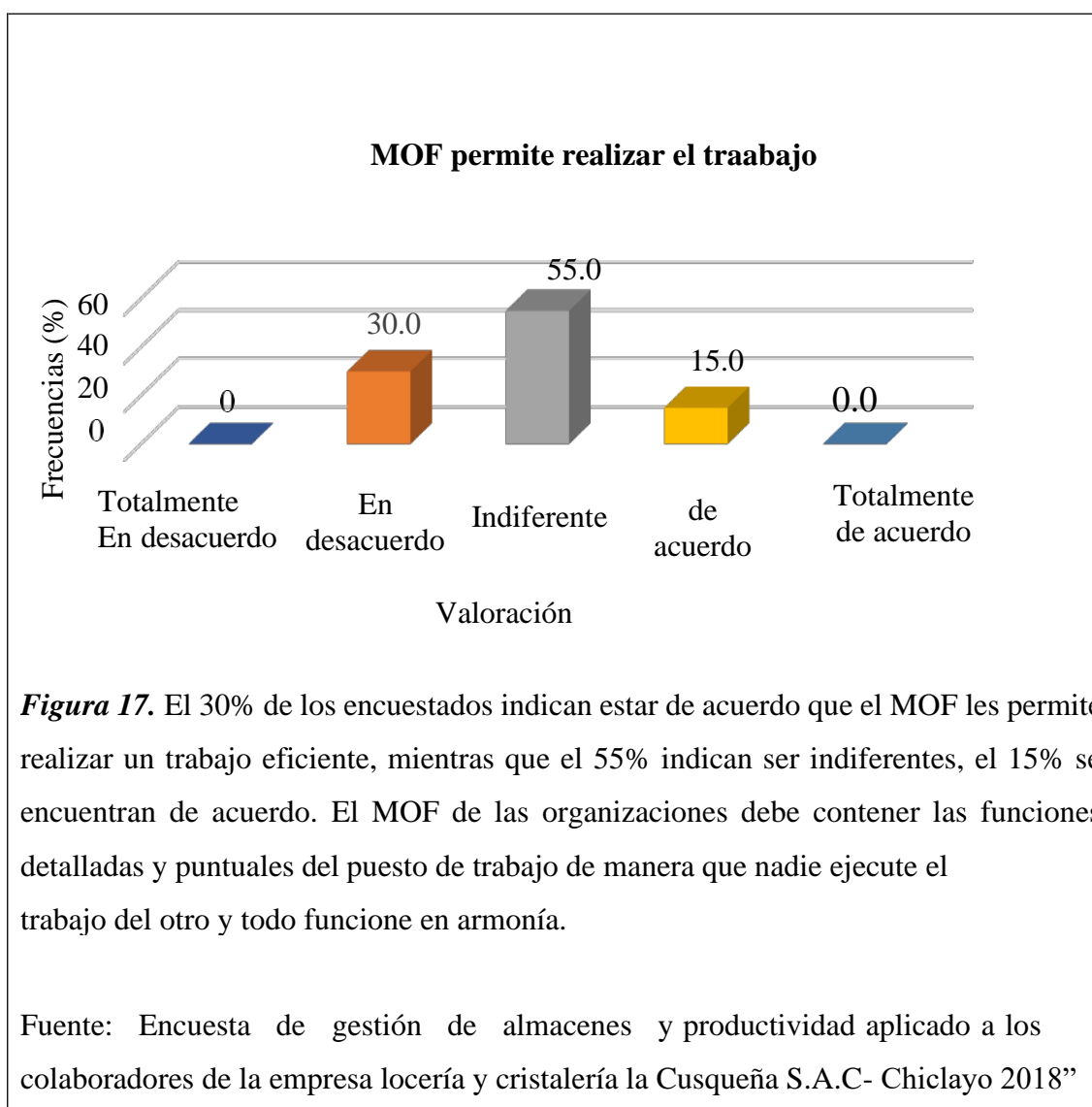


Tabla 21

Equipos adecuados para ejecutar funciones

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	5	25.0	25.0
Indiferente	12	60.0	85.0
De acuerdo	3	15.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

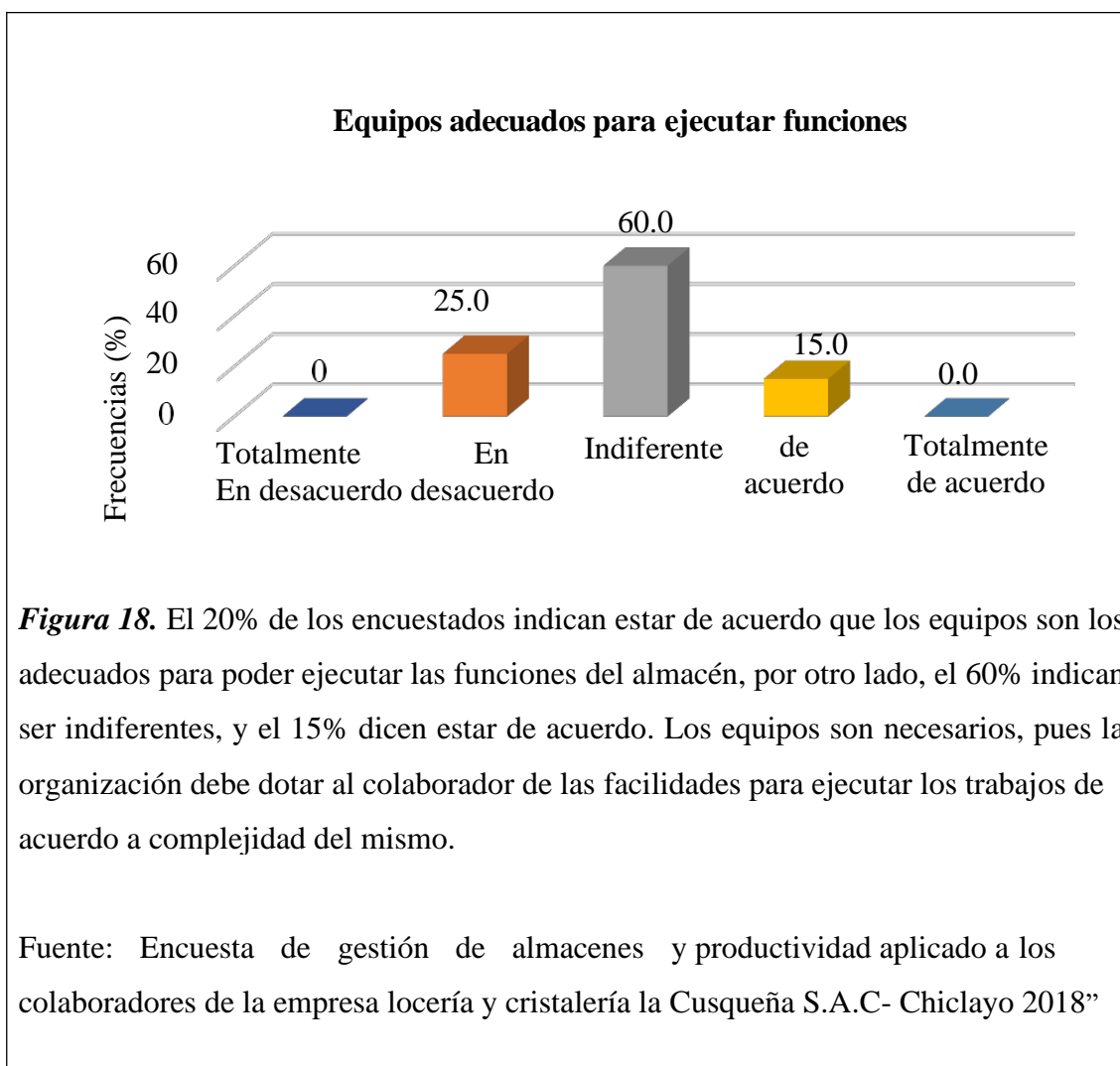


Figura 18. El 20% de los encuestados indican estar de acuerdo que los equipos son los adecuados para poder ejecutar las funciones del almacén, por otro lado, el 60% indican ser indiferentes, y el 15% dicen estar de acuerdo. Los equipos son necesarios, pues la organización debe dotar al colaborador de las facilidades para ejecutar los trabajos de acuerdo a complejidad del mismo.

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 22

Utilización de software para facilitar el trabajo

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Indiferente	6	30.0	30.0
De acuerdo	14	70.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

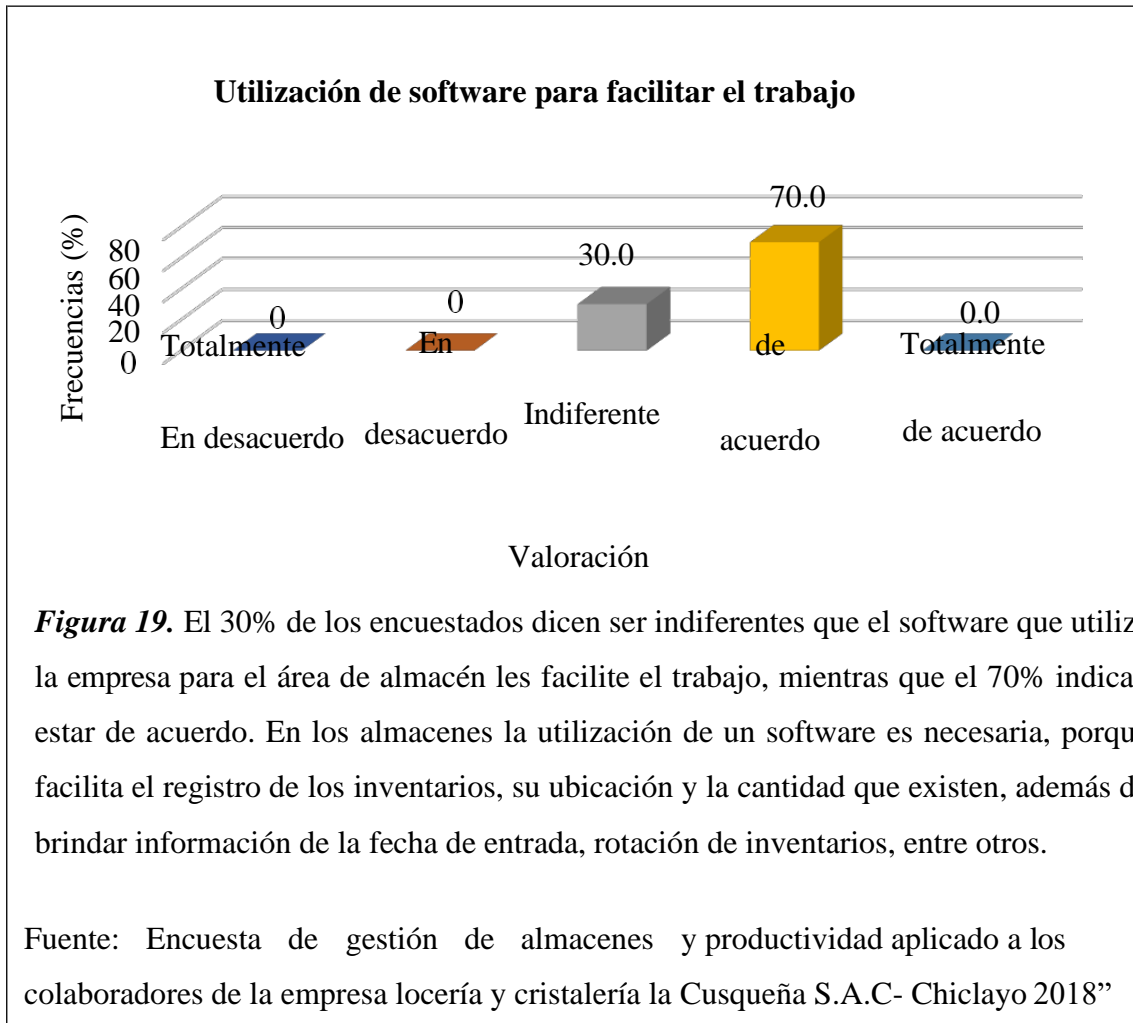


Tabla 23

Materiales utilizados en almacén adecuados

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	1	5.0	5.0
Indiferente	13	65.0	70.0
De acuerdo	6	30.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

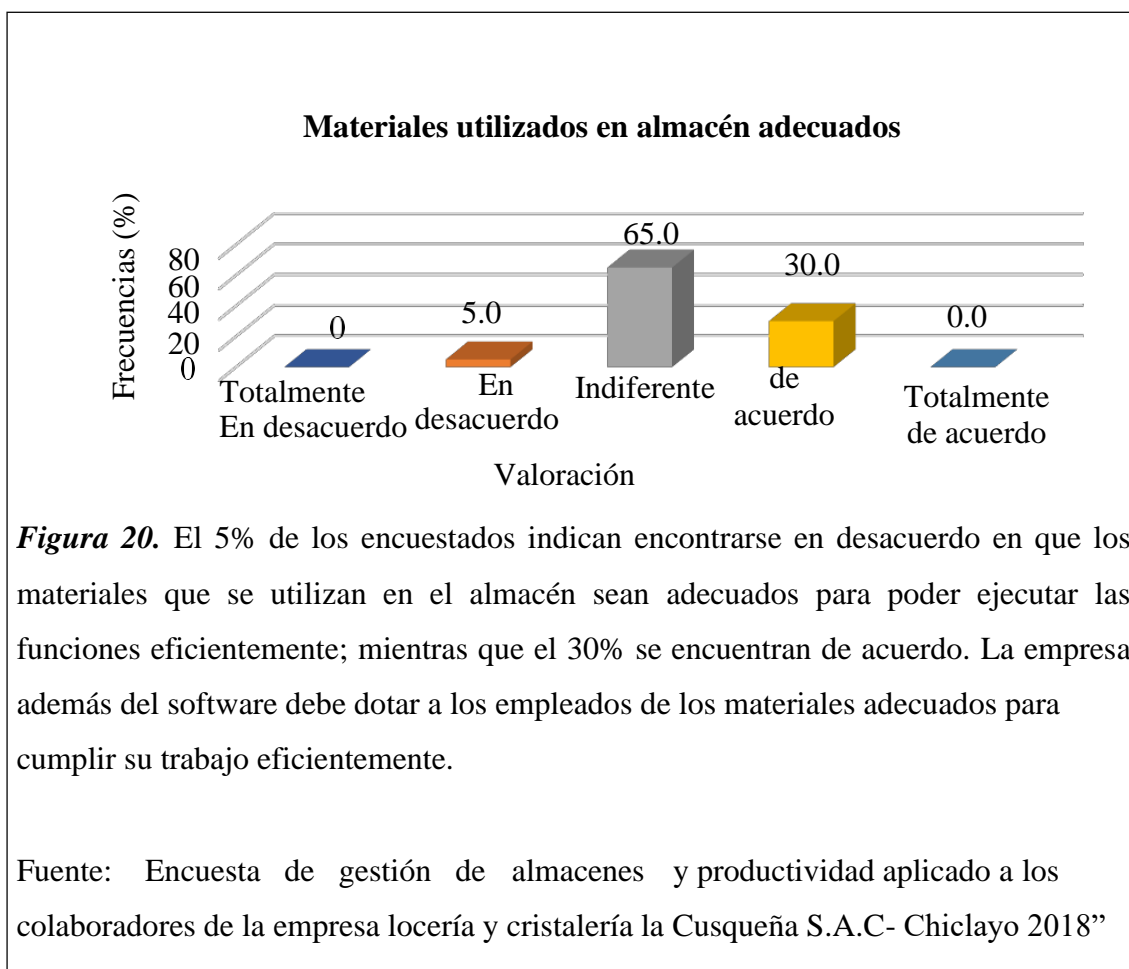


Figura 20. El 5% de los encuestados indican encontrarse en desacuerdo en que los materiales que se utilizan en el almacén sean adecuados para poder ejecutar las funciones eficientemente; mientras que el 30% se encuentran de acuerdo. La empresa además del software debe dotar a los empleados de los materiales adecuados para cumplir su trabajo eficientemente.

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 24

Motivación al realizar el trabajo

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	2	10.0	10.0
Indiferente	9	45.0	55.0
De acuerdo	9	45.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

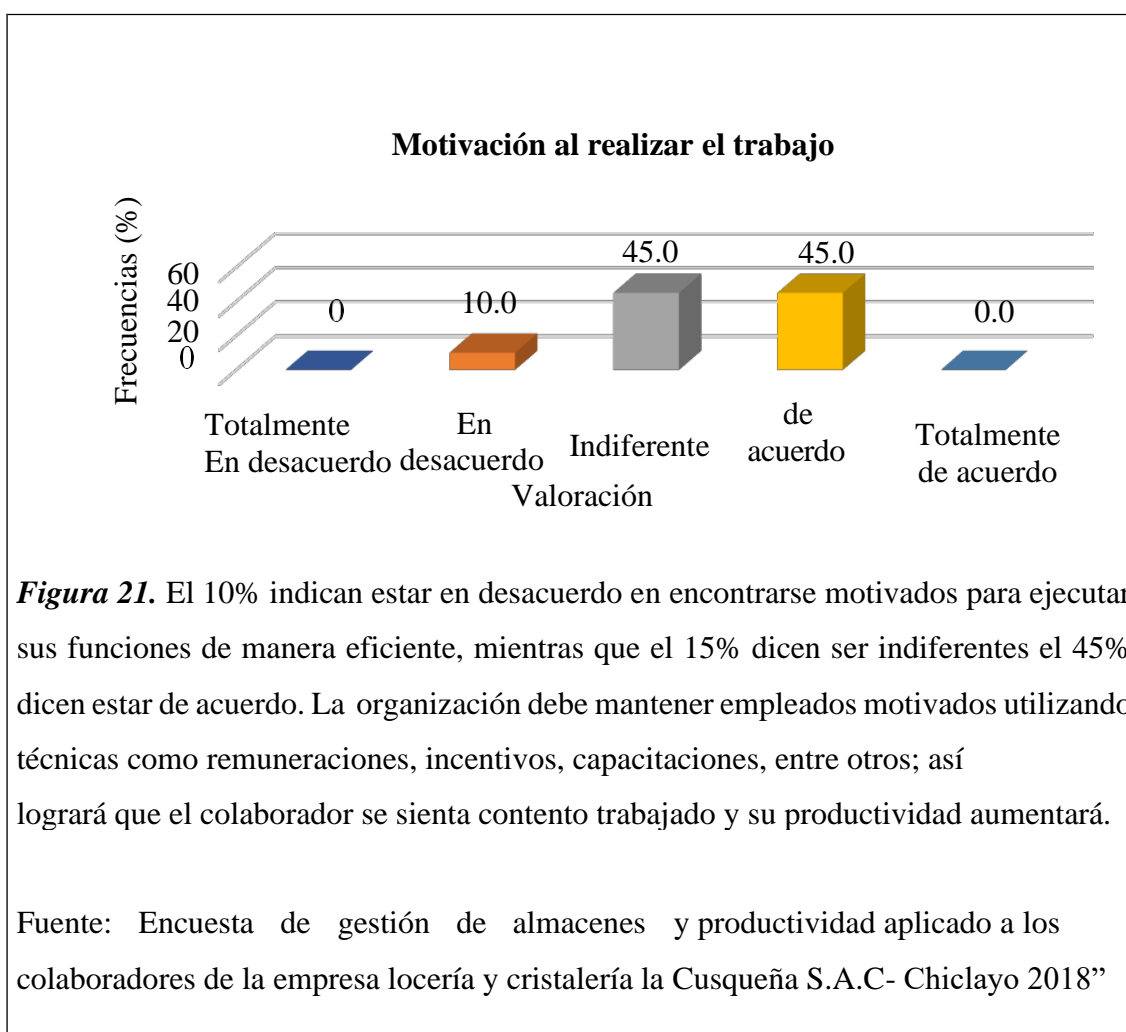


Tabla 25

Capacidad para ejecutar las funciones

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	1	5.0	5.0
Indiferente	9	45.0	50.0
De acuerdo	10	50.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

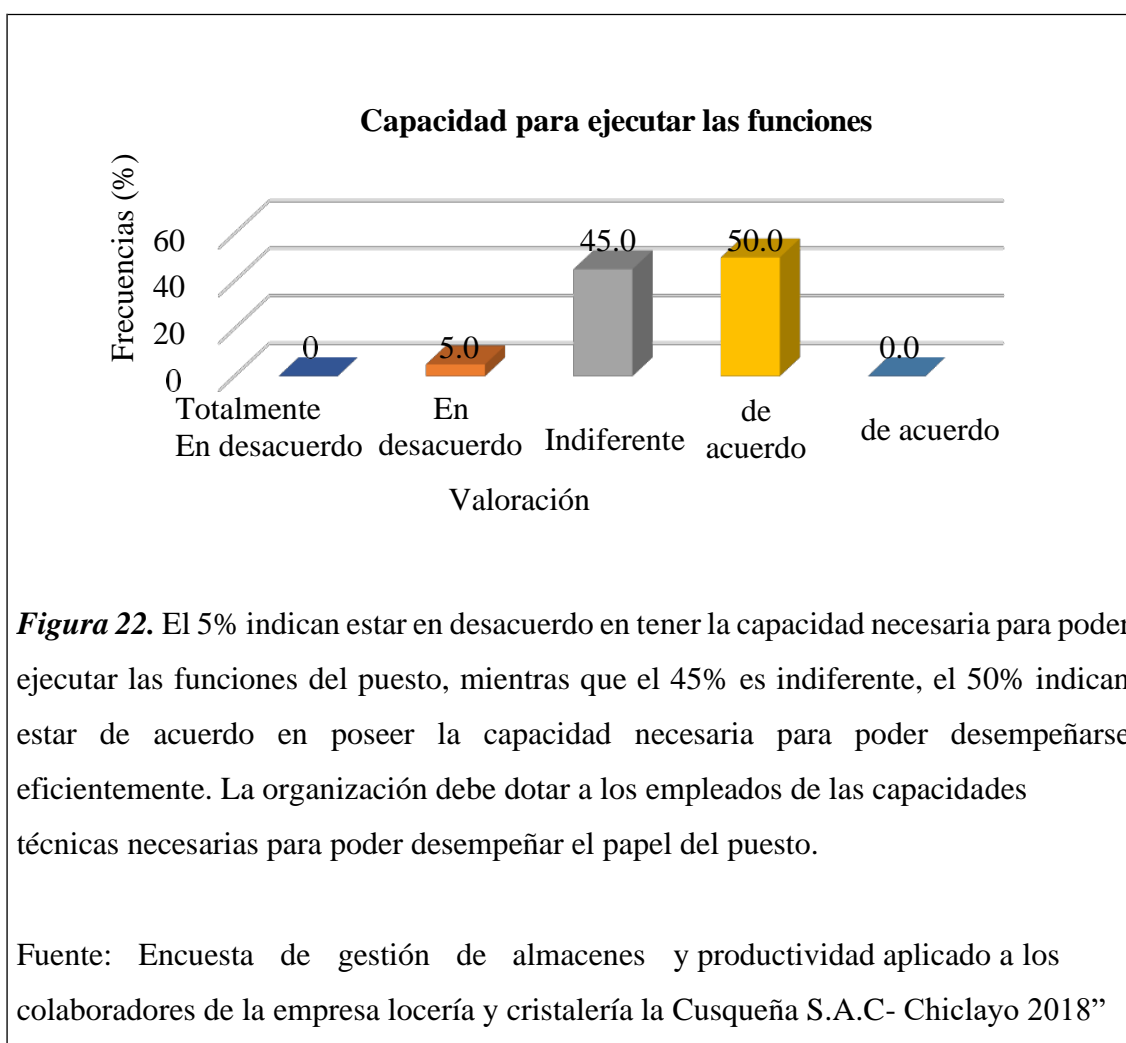


Figura 22. El 5% indican estar en desacuerdo en tener la capacidad necesaria para poder ejecutar las funciones del puesto, mientras que el 45% es indiferente, el 50% indican estar de acuerdo en poseer la capacidad necesaria para poder desempeñarse eficientemente. La organización debe dotar a los empleados de las capacidades técnicas necesarias para poder desempeñar el papel del puesto.

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 26

Métodos adecuados para realizar el trabajo

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0.0	0.0
Indiferente	12	60.0	60.0
De acuerdo	8	40.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

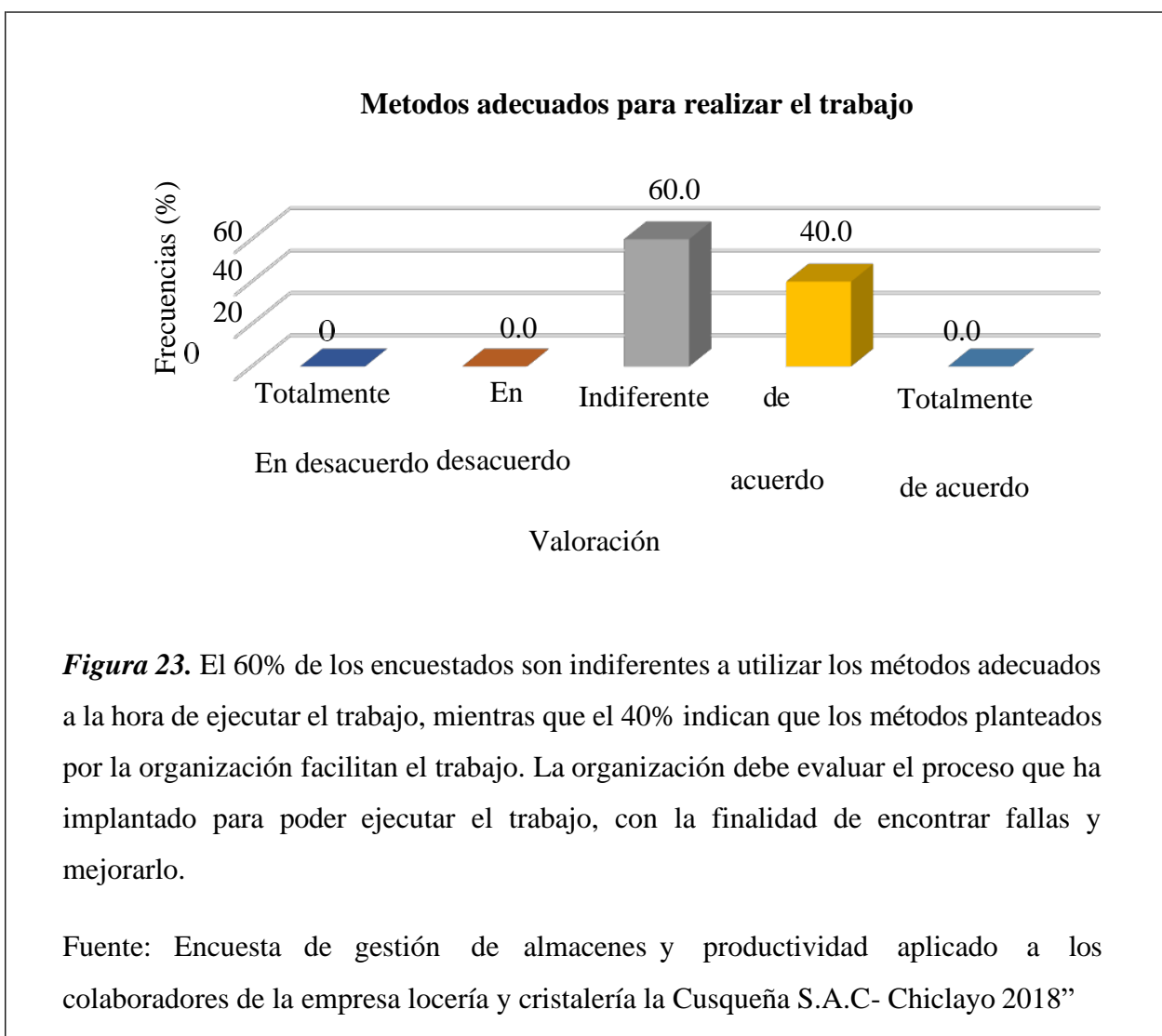


Figura 23. El 60% de los encuestados son indiferentes a utilizar los métodos adecuados a la hora de ejecutar el trabajo, mientras que el 40% indican que los métodos planteados por la organización facilitan el trabajo. La organización debe evaluar el proceso que ha implantado para poder ejecutar el trabajo, con la finalidad de encontrar fallas y mejorarlo.

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 27

Gestión administrativa facilita la eficiencia

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	2	10.0	10.0
Indiferente	12	60.0	70.0
De acuerdo	6	30.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

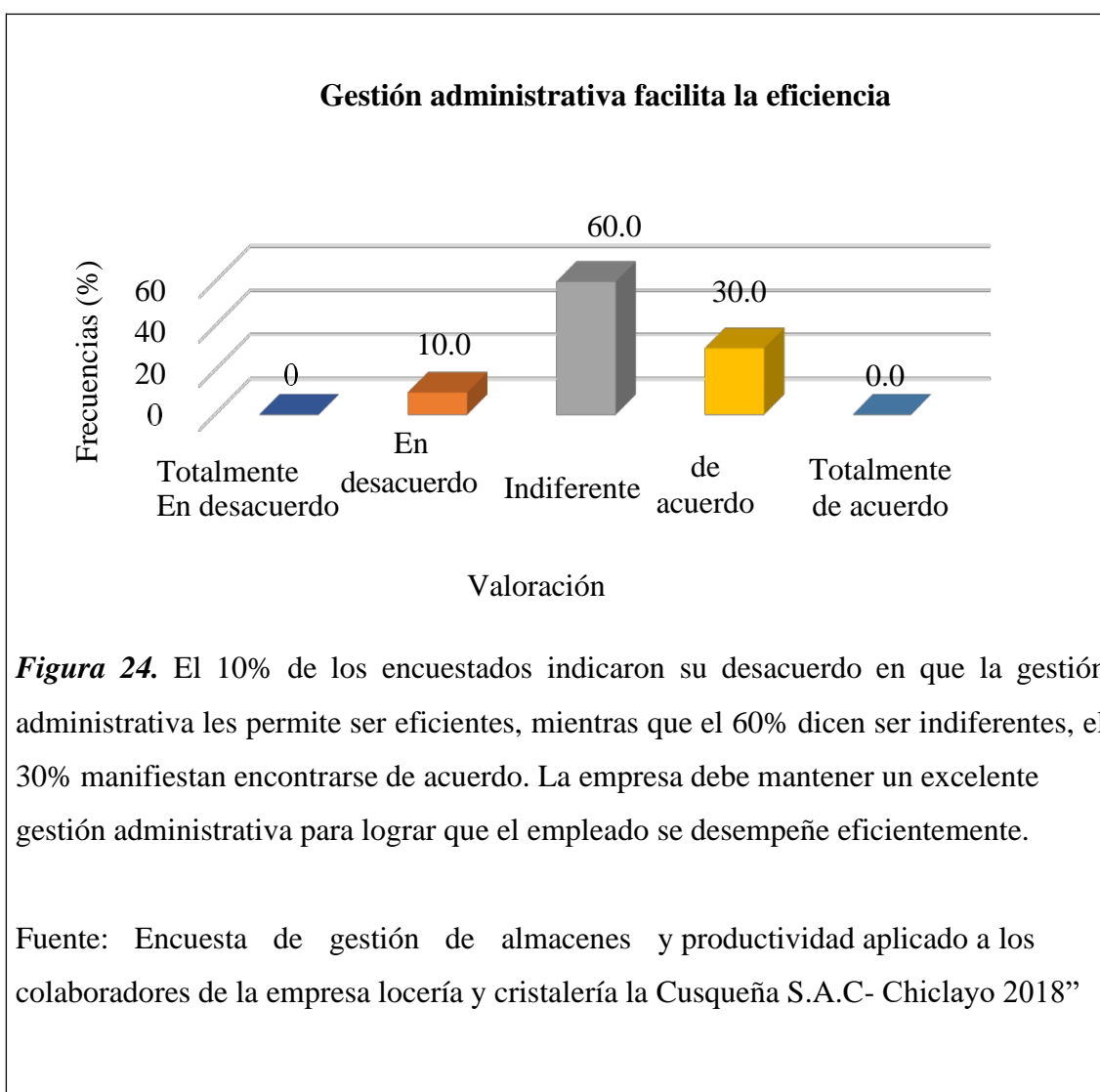


Figura 24. El 10% de los encuestados indicaron su desacuerdo en que la gestión administrativa les permite ser eficientes, mientras que el 60% dicen ser indiferentes, el 30% manifiestan encontrarse de acuerdo. La empresa debe mantener un excelente gestión administrativa para lograr que el empleado se desempeñe eficientemente.

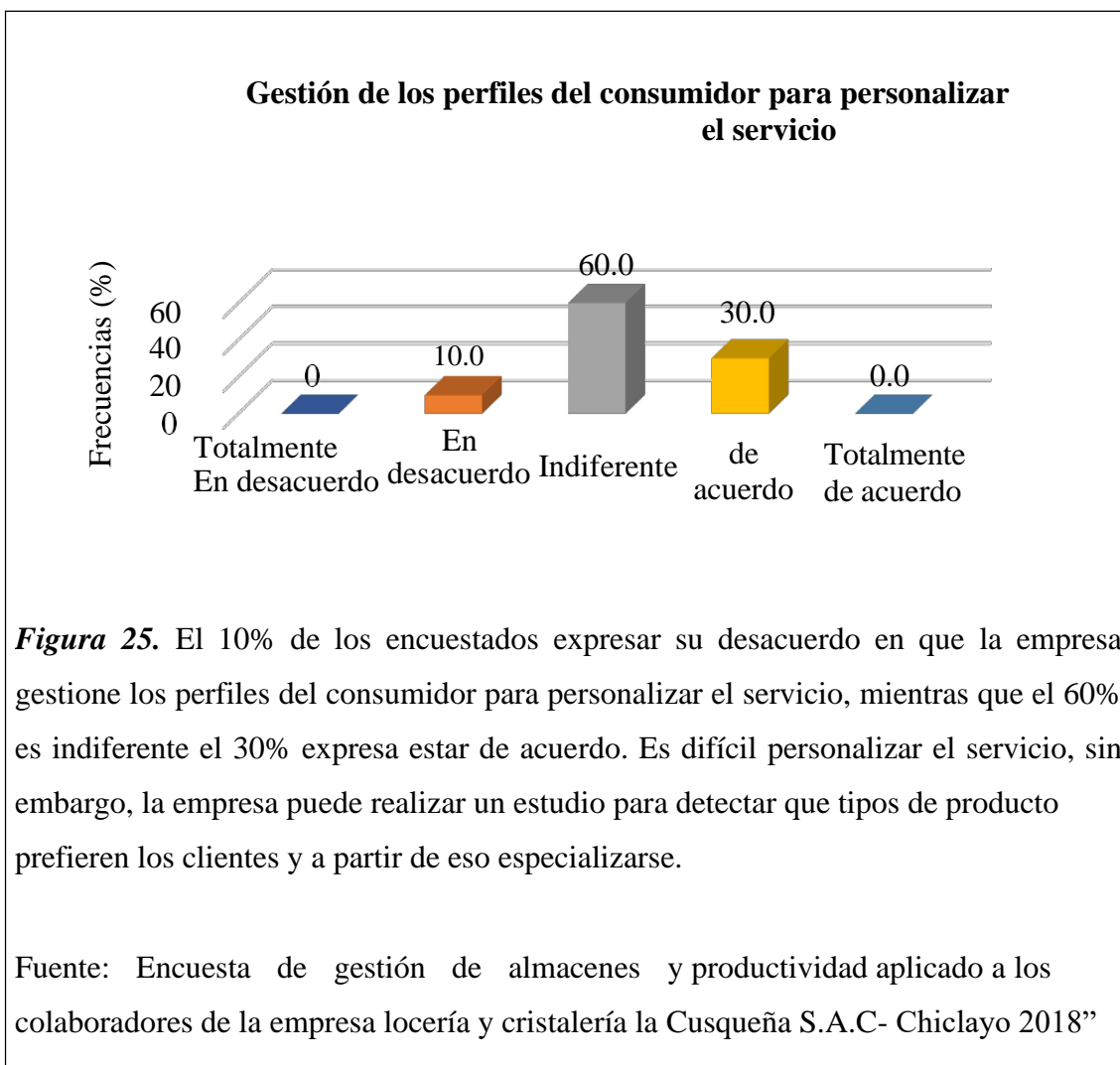
Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”

Tabla 28

Gestión de los perfiles del consumidor para personalizar el servicio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	2	10.0	10.0
Indiferente	12	60.0	70.0
De acuerdo	6	30.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta de gestión de almacenes y productividad aplicado a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña S.A.C- Chiclayo 2018”



3.2. Discusión de resultados

A nivel general se concluye que existe una gestión de almacenes regular en la locería y cristalería la cusqueña S.A.C, con un promedio de 30% de aceptación, debido a que existen inconvenientes con la rotación de inventarios, dado que no se lleva un eficiente control de los inventarios lo que causa que la empresa reabastezca existencias cuando aún hay stock, por otra parte existen inventarios que se deterioran mientras se encuentran en el almacén, y algunas veces estos son despachados desapercibidamente.

Las deficiencias que se presentan en la Locería y Cristalería La Cusqueña S.A.C., concuerdan con los resultados de Sánchez y Acuña (2014) quienes en su tesis sobre la “Redistribución de Almacén de la Empresa Hidromack, C. A”, encontraron que se perdía tiempo al tratar de encontrar los productos, además ocupaban mucho más tiempo al movilizar los productos pues no contaban con los equipos necesarios para realizar esta función de manera eficiente.

Así, si la Locería y Cristalería La Cusqueña SAC desea mejorar en una gestión de almacenes necesita ejecutar estrategias que mejoren los tiempos en los procesos y aplicar límites de Stock para reabastecer los inventarios, esto se logrará a través sistemas de gestión, así como lo menciona Herrera (2016)

El producto debe ser almacenado mediante sistemas de gestión de almacén para para verificar lo que tienen y lo que será entregado al consumidor según caja o el tipo de pallet, dentro de ello se encuentran los procedimientos necesarios para la recepción (p.1).

Según los resultados la productividad posee un nivel regular, que se debe principalmente a los factores internos, es decir a las acciones que ejecuta la empresa para facilitar el trabajo al empleado; pues no existen los materiales, equipos y métodos adecuados para ejecutar las funciones del puesto de manera eficiente; lo cual se da por el descuido de la gestión de la empresa, mientras que los factores externos que tienen que ver con el trabajador no afectan tanto.

Estos resultados están relacionados a lo encontrado por Reyes (2015) en su investigación “Control Interno del Área de Almacén y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Textil del Carmen SAC, Trujillo – 2015, que la organización gestionaba de manera eficiente el almacén y por ende se evitaban errores con el cliente, ahorraban costos y mejoraban los tiempos.

Así es necesario que la organización dote a sus colaboradores de los equipos y herramientas necesarias para poder ejecutar eficientemente su trabajo, solo de esa manera se podrá mejorar la productividad del colaborador y explotar su verdadero potencial.

3.3. Propuesta

En el presente capítulo se mostrará detalladamente el Diseño de la propuesta, así como el cronograma de las actividades.

Logo de la empresa



Figura 26. Logo de empresa locería y cristalería la cusqueña

PLAN DE MEJORA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA LOCERÍA Y CRISTALERÍA LA CUSQUEÑA S.A.C- CHICLAYO 2018.

3.3.1 Datos generales de la empresa

3.3.3.1 Nombre: Locería y Cristalería la Cusqueña S.A.C

3.3.3.2 Dirección: Localizada en la ciudad de Chiclayo V. JOSE BALTA NRO. 1789

3.3.3.3 Gerente: Hilda Sencia Puma

3.3.3.4 Actividad comercial: La empresa se dedica a la venta y comercialización de productos para la implementación de cocina, dentro ello tenemos ollas, vasos platos, cristales, vidrio y porcelana.

3.3.2 Objetivos

3.3.2.1 Objetivo general

Introducir a los colaboradores en la metodología de la mejora continua a través del Kaizen.

3.3.2.2 Específicos

Transmitir los conocimientos del Kaizen a los colaboradores de la Organización

Dotar a los colaboradores de las técnicas para identificar oportunidades de mejora en los procesos.

3.3.3 Dirigido:

Todos los colaboradores de la organización son participantes de la capacitación ya que el kaizen es un proceso de mejora continua donde toda la organización debe estar involucrada.

3.3.4 Facilitador:

Se contratará a un experto en el programa Kaizen – 5 S y mejora continua que capacite y concientice a los colaboradores a llevar una disciplina de orden y limpieza en la organización.

3.3.5 Programa de capacitación:

3.3.5.1 Fase – Capacitación

Antes de implantar la metodología Kaizen es necesario aplicar capacitaciones según indica Montiel (2014):

3.3.5.1.1 El Kaizen: Se realiza sobre la base de las 5S. El kaizen:

Es un programa utilizado para la solución de problemas como estrategia para la manufactura esbelta. Generalmente este programa tiene una duración de una semana que consta de capacitaciones en cuanto a la metodología, identificar los desperdicios, implementar mejoras y presentar los resultados (p.45)

Tabla 31

Capacitación Kaizen

Tema	Objetivo	Tema	Desarrollo del tema	Tiempo
KAIZEN	Introducir a los colaboradores en la metodología de la mejora continua a través del Kaizen	EL kaizen como estrategia	Como proceso continuo Evaluación del estado de la organización Como alcanzarlo Perspectivas Manteniendo el crecimiento sostenible Necesidad de planear Procedimientos calificados estrategia kaizen en equipos sistemas y procesos Planificación del mantenimiento Modelo metodológico Ciclo de Deming	1 TEMA : 1 HORA
		Administración y principios	Mandamientos de la metodología Instrumentos de mejora Planteando objetivos realizables Diagnosticando el problema	2 TEMA: 1 HORA
		Programa de aplicación	Formular el plan de acción Implantando las mejoras Evaluando los resultados Mapeo de procesos Tipos de desperdicios Causas del desperdicio	3 TEMA: 1 HORA
		Estandarización del trabajo	Mejoras del centro de trabajo Mejora continua Consecución de los proceso Tiempo objetivo	4 TEMA: 1 HORA

Fuente: Elaboración propia

a) SEIRI significa clasificar, y consiste en identificar los elementos que obstruyen paso en el área de almacén. Se realiza esta clasificación para identificar el tipo de elementos que no deberían estar en esa área. La clasificación se realizará a través de una ficha que se presenta a continuación en la ficha el evaluador deberá registrar el tipo de elemento que se ha encontrado, que puede ser basura dentro del almacén, además también pueden ser los mismos productos encontrados fuera de sus lugares, o cualquier otro elemento que no pertenezca al almacén.

Tabla 32

Ficha de clasificación Seiri

FICHA DE CLASIFICACIÓN	N° FICHA																																																																										
FECHA																																																																											
EVALUADOR																																																																											
INDICACIONES																																																																											
<p>El recuadro de "Condición" y "Acción" indica el estado en que se encuentre el objeto y la acción a ejecutar</p>																																																																											
CONDICIÓN	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center;">ROTO</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">DESPOSTILLADO</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">SUCIO</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">NUEVO</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	ROTO	1	DESPOSTILLADO	2	SUCIO	3	NUEVO	4																																																																		
ROTO	1																																																																										
DESPOSTILLADO	2																																																																										
SUCIO	3																																																																										
NUEVO	4																																																																										
	ACCIÓN																																																																										
	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">REUBICAR</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">DESMEDRO</td></tr> </table>	1	REUBICAR	2	DESMEDRO																																																																						
1	REUBICAR																																																																										
2	DESMEDRO																																																																										
OBJETO	CANTIDAD																																																																										
TIPO	LUGAR																																																																										
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Tasas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Ollas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Copas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Cubertería</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Cuchillería</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Utensilios de cocina</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Accesorios de Cocina</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Vajilla</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Basura</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Tasas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Ollas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Copas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Cubertería</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Cuchillería</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Utensilios de cocina</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Accesorios de Cocina</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Tasas	<input type="checkbox"/>	Ollas	<input type="checkbox"/>	Copas	<input type="checkbox"/>	Cubertería	<input type="checkbox"/>	Cuchillería	<input type="checkbox"/>	Utensilios de cocina	<input type="checkbox"/>	Accesorios de Cocina	<input type="checkbox"/>	Vajilla	<input type="checkbox"/>	Basura	<input type="checkbox"/>	Tasas	<input type="checkbox"/>	Ollas	<input type="checkbox"/>	Copas	<input type="checkbox"/>	Cubertería	<input type="checkbox"/>	Cuchillería	<input type="checkbox"/>	Utensilios de cocina	<input type="checkbox"/>	Accesorios de Cocina	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 20px; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Tasas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Ollas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Copas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Cubertería</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Cuchillería</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Utensilios de cocina</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Accesorios de Cocina</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Cocina</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Vajilla</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Basura</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Tasas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Ollas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Copas</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Cubertería</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Cuchillería</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Utensilios de cocina</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td>Accesorios de Cocina</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	Tasas	<input type="checkbox"/>	Ollas	<input type="checkbox"/>	Copas	<input type="checkbox"/>	Cubertería	<input type="checkbox"/>	Cuchillería	<input type="checkbox"/>	Utensilios de cocina	<input type="checkbox"/>	Accesorios de Cocina	<input type="checkbox"/>	Cocina	<input type="checkbox"/>	Vajilla	<input type="checkbox"/>	Basura	<input type="checkbox"/>	Tasas	<input type="checkbox"/>	Ollas	<input type="checkbox"/>	Copas	<input type="checkbox"/>	Cubertería	<input type="checkbox"/>	Cuchillería	<input type="checkbox"/>	Utensilios de cocina	<input type="checkbox"/>	Accesorios de Cocina	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Tasas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Ollas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Copas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Cubertería																																																																										
<input type="checkbox"/>	Cuchillería																																																																										
<input type="checkbox"/>	Utensilios de cocina																																																																										
<input type="checkbox"/>	Accesorios de Cocina																																																																										
<input type="checkbox"/>	Vajilla																																																																										
<input type="checkbox"/>	Basura																																																																										
<input type="checkbox"/>	Tasas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Ollas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Copas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Cubertería																																																																										
<input type="checkbox"/>	Cuchillería																																																																										
<input type="checkbox"/>	Utensilios de cocina																																																																										
<input type="checkbox"/>	Accesorios de Cocina																																																																										
<input type="checkbox"/>																																																																											
<input type="checkbox"/>																																																																											
<input type="checkbox"/>	Tasas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Ollas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Copas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Cubertería																																																																										
<input type="checkbox"/>	Cuchillería																																																																										
<input type="checkbox"/>	Utensilios de cocina																																																																										
<input type="checkbox"/>	Accesorios de Cocina																																																																										
<input type="checkbox"/>	Cocina																																																																										
<input type="checkbox"/>	Vajilla																																																																										
<input type="checkbox"/>	Basura																																																																										
<input type="checkbox"/>	Tasas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Ollas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Copas																																																																										
<input type="checkbox"/>	Cubertería																																																																										
<input type="checkbox"/>	Cuchillería																																																																										
<input type="checkbox"/>	Utensilios de cocina																																																																										
<input type="checkbox"/>	Accesorios de Cocina																																																																										
<input type="checkbox"/>																																																																											
<input type="checkbox"/>																																																																											

		Vajilla Basura			Vajilla Basura
CONDICION	<input type="checkbox"/>	Tasas	ACCION	<input type="checkbox"/>	Tasas
	<input type="checkbox"/>	Ollas		<input type="checkbox"/>	Ollas
	<input type="checkbox"/>	Copas		<input type="checkbox"/>	Copas
	<input type="checkbox"/>	Cuartería		<input type="checkbox"/>	Cuartería
	<input type="checkbox"/>	Cuchillería		<input type="checkbox"/>	Cuchillería
	<input type="checkbox"/>	Utensilios de cocina		<input type="checkbox"/>	Utensilios de cocina
	<input type="checkbox"/>	Accesorios de Cocina		<input type="checkbox"/>	Accesorios de Cocina
	<input type="checkbox"/>	Vajilla		<input type="checkbox"/>	Vajilla
	<input type="checkbox"/>	Basura		<input type="checkbox"/>	Basura

Fuente: Elaboración propia

b) SEITON significa ordenar, en esta etapa lo que se busca es optimizar la utilización del espacio de manera que se pueda liberar lugares para poder mejorar el tránsito de inventarios y de personal. Con la finalidad de encontrar con mayor rapidez los productos para poder abastecer el área de ventas.

Almacén desordenado













Figura 27. Como se puede observar en la figura el almacén se encuentra desordenado, lo que causa que los productos no puedan ser encontrados rápidamente.

Fuente: Elaboración propia.

- Codificación por colores, con la finalidad de poder reconocer la naturaleza de los productos, se debe llevar una codificación por colores. Para lograr esta estrategia se deberá elaborar pequeñas tarjetas de colores que serán pegadas a los estantes.

Tabla 33

Codificación por colores

CODIGO DE COLOR	TIPO DE PRODUCTO
	Tasas
	Ollas
	Copas
	Cubertería
	Cuchillería
	Utensilios de cocina
	Accesorios de Cocina
	Vajilla
	Basura
	Tasas

Fuente: Elaboración propia

- Señales para guiar el orden: Las señales son necesarias si lo que se desea es guiar el orden del almacén, las señales deben utilizarse de acuerdo a la naturaleza del negocio y de los productos que se tengan almacenados

Señal de prohibido del paso



Figura 28. En la figura se observa la señal de prohibido el paso a las personas no autorizadas con la finalidad de evitar que personal que no posee experiencia en el manejo de los inventarios que se manejan ingresen al almacén y causen problemas.

Fuente: Elaboración propia

Señal de no fumar



Figura 29. En la figura se observa una señal de no fumar, dado que existe productos dentro del almacén que son inflamables.

Fuente: Elaboración propia

Señal de salida



Figura 30. En la figura se observa la señal de salida que debe presentar el almacén. Fuente: Elaboración propia

Estantes



Figura 32. En la figura se observa las góndolas que deberán ir en el almacén para evitar que los inventarios se apilen sobre cajas.

Fuente: Elaboración propia

Señal de frágil



Figura 31. La figura indica que en el almacén existen productos frágiles y fáciles de romperse.

Fuente: Elaboración propia

- Distribución del almacén

Distribución actual del almacén

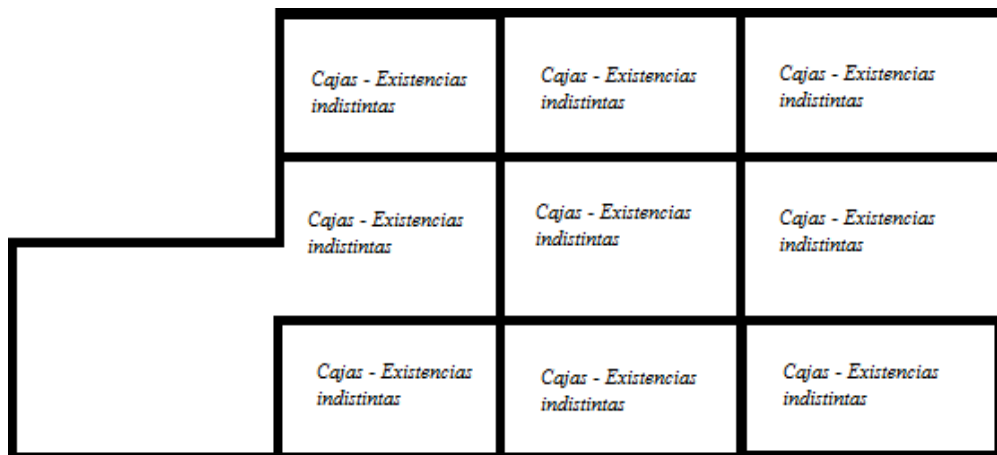


Figura 33. En la figura se observa la distribución del almacén; como se puede apreciar el no existe una organización, pues los inventarios se mantienen en cajas no existen góndolas donde puedan organizarse, esto ocasiona que muchas veces se pierdan existencias.

Fuente: Elaboración propia

c) SEISO: Significa limpiar, esto consiste en elaborar un plan de limpieza, en el cual se detallan los elementos necesarios para poder limpiar el almacén y los productos que allí se encuentran.

- MANUAL DE LIMPIEZA PARA LA LOCERIA Y CRISTALERIA LA CUSQUEÑA S.A.C.

Objetivo: Mantener en correcta higiene el área de almacén y los productos que contengan con la finalidad de lograr la mejora continua de los procesos que se dan en el área. El proceso de limpieza que se propone en este manual son de materiales e inventarios que se localizan dentro del almacén. La puesta en marcha del manual de limpieza compete a todos los colaboradores y a la gerencia puesto que es quien asigna de los materiales necesarios para realizarla: Cristalería y locería: Vasos, Tasas, Jarras, vajillas entre otros, todos aquellos productos frágiles que se pueden quebrar.

-Ubicación: Almacén

-Acciones: Retirar el polvo de los inventarios

-Equipo utilizado: Franela

-Periodo: Semanal

-Almacén: Todo el ambiente donde se almacenan los inventarios

-Acciones: Limpiar el almacén completamente incluyendo estantes donde se almacenan los inventarios.

-Equipo: Escobas, Trapeadores, Franelas, Aromatizantes.

-Periodo: mensual.

Cronograma de limpieza: Se propone el siguiente cronograma dado que en la organización no han establecido un tiempo para realizar la limpieza del almacén.

Tabla 34
Cronograma de limpieza

Limpieza del Almacén	PERIODO		
	Cada 5 días	Cada 30 días	Horario
Limpieza de los Inventarios	X		9.00 am - 12.00 am
Limpieza de los pisos del almacén	X		9.00 am - 12.00 am
Limpieza del almacén		X	9.00 am - 12.00 am

Fuente: Elaboración propia

Materiales de limpieza: Solo se utilizará un tacho de basura el cual se encontrará en el almacén. Se utilizarán dos tachos de basura los cuales serán para arrojar los cartones donde vienen embalados los inventarios, y el segundo es para arrojar cualquier desperdicio que se encuentre en el almacén.

Solo se utilizará un tacho de basura el cual se encontrará en el almacén. Se utilizarán dos tachos de basura los cuales serán para arrojar los cartones donde vienen embalados los inventarios, y el segundo es para arrojar cualquier desperdicio que se encuentre en el almacén.



d) SEIKETSU Significa mantener, lo quiere decir que los resultados alcanzados en las etapas anteriores deben permanecer así, y aun mejorar. Para esta finalidad la metodología 5S indica que se deben aplicar las siguientes políticas de limpieza.

- Políticas

Los empaques de los inventarios deberán ser eliminados o guardados según sea el caso que se presente.

El manual de limpieza deberá cumplirse según su periodicidad

Los espacios del almacén deberán mantenerse completamente libres para facilitar el paso. Solo las personas encargadas del almacén tendrán acceso a este.

- Es necesario que la organización aplique una evaluación de la eficacia del programa, con la finalidad de descubrir si la estrategia rinde resultados o no.

- Valores: Lo valores van desde el 2.5 hasta el 1, siendo los valores más cercanos 0 los de peor gestión, mientras que los más cercanos a 1 los mejor gestionados.

Tabla 35

Valoración

A	B	C	D
2.5	5	7.5	1

Fuente: Elaboración propia

- Ficha de evaluación: En la presente ficha se muestran los indicadores con lo que será evaluado el personal del almacén.

Tabla 36*Indicadores de evaluación*

INDICADORES	A	B	C	D
Almacén libre de elementos extraños				
Inventario en perfecto estado				
Clasificación adecuada de los inventarios				
Organización adecuada de los inventarios				
Organización adecuada del almacén				
Espacios libres en almacén				
Espacios limpios en almacén				
Tiempos de ingreso de mercadería óptimo				
Tiempo de ubicación y organización de inventarios óptimos				
Tiempo de despacho de los inventarios adecuado				
Espacios necesarios para los inventarios				
Inventarios limpios				
Cumplimiento de las señalizaciones				
Cumplimiento de las políticas de limpieza				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37*Cronograma de evaluación*

DETALLE	1 ES			
	1 Sem	2 Sem	3 Sem	4 Sem
Recolección de información				X
Analizar los resultados				X
Elaborar el informe				X
Proponer acciones de mejora				X

Fuente: Elaboración propia

e) SHITSUKE En resultado se trata del progreso que se ha efectuado con las 4 S anteriores haciendo de ello una rutina, practicando y haciendo uso de lo inculcado. Es el desarrollo a nivel personal de la disciplina y autosatisfacción.

Beneficios de aplicar

- a) Crear formación de sensibilidad, respeto y cuidado de los recursos.
- b) Es una forma de transformar la costumbre.
- c) Se siguen estándares establecidos y mayor sensibilización.
- d) Se incrementa la moral en el trabajo obteniendo la interconexión de los colaboradores.
- e) El cliente será convencido más satisfactorio ya que los niveles de calidad serán

Por una guía de normas y procedimientos.

- Presupuesto

Tabla 38 Presupuesto

	Precio	Cantidad	Sub total
Capacitación programa Kaizen	500	1	500
Estantes metálicos	120	9	1080
Señal de prohibido el paso	3	3	9
Señal de no fumar	3	3	9
Señal de salida	3	3	9
Señal frágil	3	3	9
Fichas de selección (Papel)	25	1	25
Cartulinas para selección cromática	0.5	10	5
Contenedores de basura	150	2	300
Luces de emergencia	35	2	70
Total			2016

Fuente: Elaboración propia

- Detalle de costos

Detalle de desperdicios: En la siguiente tabla se presentan los desperdicios por existencias rotas, existencias no vendidas en el almacén de los dos últimos años.

Tabla 39

Detalle de desperdicios

DETALLE DE DESPERDICIOS	1	2
Existencias rotas	1050	135
TOTAL	1050	135

Fuente: EMPRESA

Estado de resultados actual: El siguiente estado de resultados está basado en datos proporcionados por la administración de Cristalería y locería la Cusqueña. Los datos que se presentan servirán para poder analizar la situación actual de la empresa.

Tabla 40

Estado de resultados actual

EMPRESA LOCERÍA Y CRISTALERÍA LA CUSQUEÑA S.A.C		
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS 31/12/2017 Y 31/12/2018		
	2018	2017
Ventas netas	S/ 4,063,670.00	S/ 3,845,930.00
Inventario inicial	S/ 1,752,682.00	S/ 1,631,850.00
Compras	S/ 2,629,024.00	S/ 2,447,775.00
Inventario final	S/ 1,452,419.00	S/ 1,347,423.00
Costo de Ventas	S/ 2,929,287.00	S/ 2,732,202.00
Utilidad bruta	S/ 1,134,383.00	S/ 1,113,728.00
Gastos de ventas, generales y administrativos	S/ 605,842.00	S/ 623,822.00
Depreciación	S/ 121,868.00	S/ 124,578.00
Utilidad antes de intereses	S/ 406,673.00	S/ 365,328.00
Intereses pagados	S/ 93,195.00	S/ 76,245.00
Utilidad después de intereses	S/ 313,478.00	S/ 289,083.00
Impuesto a la renta	S/ 123,541.00	S/ 122,793.00
Utilidad después de impuesto	S/ 189,937.00	S/ 166,290.00
Dividendos en efectivo	S/ 156,250.00	S/ 142,574.00
Utilidad neta	S/ 33,687.00	S/ 23,716.00

Fuente: EMPRESA

En el estado de resultados se aprecia según la rotación de inventarios:

Inventario promedio*360
Costo de ventas

$$\frac{1399921.00 \times 360}{2929287.00}$$

$$= 172 \text{ DIAS}$$

360.00	2.09 VECES
172	

Esto indica que los inventarios se trasladan al mercado cada 172 días, lo que muestra una desestimación en la rotación de esta inversión, en nuestro caso 2.09 veces al año.

Tabla 41

Balance General 2017 y 2018

EMPRESA LOCERÍA Y CRISTALERÍA LA CUSQUEÑA S.A.C		
BALANCE GENERAL 31/12/2018 Y 31/12/2017		
ACTIVOS	2018	2017
Caja y bancos	194,196.00	191,303.00
Cuentas por cobrar	722,289.00	801,609.00
Inventarios	1,452,419.00	1,347,423.00
Gastos pagados por anticipado	616.00	
Otros activos corrientes		
Total activos corrientes	2,369,520.00	2,340,335.00
Propiedad planta y equipo	1,045,231.00	945,231.00
(-)Depreciacion acumulada	936,425.00	864,705.00
Activos fijos netos	808,805.00	816,710.00
Inversión de largo plazo		
Otros activos		
Total activos no corrientes	<u>108.806.00</u>	<u>80.526.00</u>
TOTAL ACTIVOS	<u>2,478,326.00</u>	<u>2,420,861.00</u>
PASIVO Y CAPITAL SOCIAL		
Préstamos bancarios y pagares	490,174.00	389,630.00
Cuentas por pagar	162,215.00	149,501.00
Impuestos acumulados	39,566.00	139,295.00
Otros pasivos acumulados	208,675.00	179,546.00
Total pasivos corrientes	900,630.00	857,972.00
Deudas de largo plazo	689,380.00	684,655.00
Total pasivos no corrientes	<u>689,380.00</u>	<u>684,655.00</u>
TOTAL PASIVOS	<u>1,590,010.00</u>	<u>1,542,627.00</u>
<u>Capital de los accionistas</u>		
Acciones comunes (UM 5.5 valor a la par)	459,921.00	459,918.00
Capital adicional pagado	394,708.00	394,600.00
Utilidades retenidas	33,687.00	23,716.00
TOTAL PATRIMONIO	<u>888,316.00</u>	<u>878,234.00</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>2,478,326.00</u>	<u>2,420,861.00</u>

Fuente: EMPRESA

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se concluye que un plan de kaizen y metodología 5S enfocado a mejorar la higiene y orden, incrementaría la productividad de la organización, evitando la pérdida de existencias, evitando costos por el abastecimiento de inventarios que no poseen mucha rotación, y optimizando el uso de los espacios del almacén para mayor abastecimiento. Todo esto le generará a la empresa la utilización de toda su capacidad instalada, garantizando poder adquirir una mayor rentabilidad a la empresa.

A nivel general se concluye que no existe una buena gestión de almacenes en la Locería y Cristalería la Cusqueña S.A.C, dado que no se lleva una eficiente comprobación de los inventarios del almacén, lo que causa que la empresa reabastezca existencias cuando aún hay stock, por lo que existen inventarios que se deterioran mientras se encuentran en el almacén.

En cuanto a la productividad se concluye que posee un nivel regular en un 70%, que se debe principalmente a que no existen los materiales, equipos y métodos adecuados para ejecutar las funciones del puesto de manera eficiente; lo cual se da por el descuido de la gestión de la empresa con un nivel regular de 80%.

Se concluye que las estrategias basadas en la metodología kaizen y 5S pueden mejorar la gestión de los almacenes, dado que son estrategias que se brindan resultados a cortísimo plazo, por lo que pueden ser aplicadas continuamente y lograr la mejora continua de la empresa.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a la dirección de la “Locería y Cristalería La cusqueña” aplicar la propuesta basada en la metodología Kaizen y 5S con la finalidad de eliminar todos los desperdicios que se puedan presentar en el almacén y de esa manera pueda mejorarse la productividad de sus colaboradores y se generen mayores ingresos.

Se recomienda a la dirección de la “Locería y Cristalería La cusqueña” identificar todos los desmedros que se presentan en el almacén como inventarios rotos, basura de cualquier tipo, polvo, artículos obsoletos, entre otros con la finalidad de mejorar las existencias y poder abastecer a la empresa de los utensilios necesarios y en la cantidad adecuada.

Se recomienda a la dirección de la “Locería y Cristalería La cusqueña” medir su productividad para identificar el nivel de eficiencia de su almacén, activos, y colaboradores y de esa manera poder tomar las acciones pertinentes para alcanzar mayores beneficios.

Se recomienda a la dirección de la “Locería y Cristalería La Cusqueña” utilizar la propuesta de mejora kaizen porque le da a la organización las pautas para alcanzar una cultura de disciplina en la organización y así poder ser más productivos.

REFERENCIAS

Arias. F.G. *El Proyecto De Investigación*. Introducción a la metodología científica.6ª edición. Episteme. 2012.Disponible en: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Arillaga, J. I. (2010). *Industria Hotelera* . Industria hotelera

Arrieta, G y Guerrero, P (2013) *Propuesta De Mejora Del Proceso De Gestión De Inventario Y Gestión Del Almacén Para La Empresa Fb Soluciones Y Servicios S.A.S.* (Tesis de licenciatura). Universidad De Cartagena. Recuperado de:
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/733/1/415-%20TTG%20-%20PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DEL%20PROCESO%20DE%20GESTION%20DE%20INVENTARIO%20ALMACEN%20PARA%20FB%20SOLUCIONES%20Y%20SERVICIOS%20S.A.S.pdf>

Belmont (1979). *Informe Belmont*. Disponible en:
<http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Benavidez, K. y Castro, P. *Diseño e Implementacion De Un Programa De 5s En Industrias Metalmeccanicas San Judas LTDA*.Cartagena 2010. Recuperado en:
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1129/1/339-%20TTG%20-%20DISENO%20E%20IMPLEMENTACION%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%205S%20EN%20INDUSTRIAS%20METALMECCANICAS%20SAN%20JUDAS%20LTDA..pdf>

Becerra. D. y Villar. O. (2016) *Propuesta De Mejora Del Ciclo De Almacenamiento En El Almacén Del Centro De Atención Al Distribuidor De La Empresa Ceva Logistics Perú S.R.L En Chiclayo, Periodo 2015 – 2016.* (Tesis De Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Recuperado de:
file:///C:/Users/Mabel/Downloads/TL_BecerraDavilaRosa_VillarOviedoElkia.pdf

Beltrán, F y Tomala, P (2014) *la productividad y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los comerciantes independientes de una franquicia de Bonice*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16064/1/BFILO-PMP-0314%20...pdf>

Botero. A. (2013) *Dimensionamiento del almacén*. Recuperado de:

<https://revistadelogistica.com/almacenamiento/dimensionamiento-de-almacenes/>

Campo, Hervás. E y Revilla. R (2013) *Técnicas De Almacén*. Madrid. McGraw-Hill España. 2013. Disponible en:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bipsipansp/reader.action?docID=3215710>

Carmona, D. H. (2011). *Teoría General de sistemas: Un enfoque Hacia la ingeniería de Sistemas*.

Cerna, H. *Los Elementos De La Investigación*. Bogotá: El Búho. (1991). Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=7IDRAAAACAAJ&dq=Cerda+\(1991\)+%E2%80%9CEn+la+actualidad+la+encuesta+es+una+de+las+modalidades+m%C3%A1s+utilizadas+p](https://books.google.com.pe/books?id=7IDRAAAACAAJ&dq=Cerda+(1991)+%E2%80%9CEn+la+actualidad+la+encuesta+es+una+de+las+modalidades+m%C3%A1s+utilizadas+p)

Cervera, G.C. (2016) *Diseño de un Sistema de Producción Para Mejorar la Productividad en la Fábrica de Accesorios y Tuberías Plásticas E.I.R.L.* (Tesis De Licenciatura) Universidad Señor De Sipán. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2307/G%C3%81RATE%20CERVERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cubas. C y Riojas. S (2015) *Implementación De Un Plan De Acción En El Marco De Lean Manufacturing, Para Mejorar La Productividad En El Área De Producción De La Empresa*

Lalangue - Lambayeque 2015. (Tesis De Licenciatura) Universidad Señor De Sipán.

Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2304/CUBAS%20CARRASCO%20y%20RIOJAS%20S%C3%81NCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Choquehuanca y Rivadeneira. (2017) *Plan Maestro De Producción, Para Aumentar La Productividad En La Empresa De Productos De Limpieza Girasoles, Chiclayo-2016*. (Tesis De Licenciatura) Universidad Señor De Sipán. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2302/Choquehuanca%20Pe%C3%B1a%20y%20Rivadeneira%20Vidarte.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chuquino. J. (2015) *Gestión De Almacenes. Definición, Procesos E Información Que La Soporta*.

Recuperado de:

<https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion- procesos-e-informacion-que-la-soporta/>

Ferrer, R y Valdemoro, V. *Gestión De Pedidos y Stock*. Ministerio de educación de España 2012. Disponible en:

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3215858>

Fernandes, R. I. (2014). *Logística de aprovisionamiento*. En R. I. fernandes, *Logística de aprovisionamiento*.

Flores, F y Gordillo. C. (2015) *Estrategias De Gestión De Almacenes Para La Optimización De Costos De La Empresa Embotelladora "Calín" S.A.C-Chiclayo*. (Tesis De Licenciatura) Universidad Señor De Sipán. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/579/FACULTAD%20DE%20CIENCIA%20EMPRESARIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, S. y Mendieta, S. (2013) *Implementación De Control De Inventario Para Mejorar La Rentabilidad Financiera En El Almacén Pinturas Mendieta, Periodo 2013*. (Tesis De Licenciatura). Universidad Estatal De Milagro. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/1834/Implementaci%C3%B3n%20de%20control%20de%20inventario%20para%20mejorar%20la%20rentabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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>

Gómez, M. M. *Introducción a La Metodología de la investigación científica*.

Argentina. Brujas. 2006. Recuperado de :

<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA60&dq=Con+frecuencia+se+basa+en+m%C3%A9todos+de+recolecci%C3%B3n+de+datos+sin+medici%C3%B3n+num%C3%A9rica,+sin+conteo.+Utiliza+las+descripciones+y+las+observaciones.%E2%80%9D&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJy9Cx04TXAhVFEJAKHQI5A7MQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false>

Hermeryth, F. Y Sánchez, G (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 De Licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf

Henríquez, V. L. (2015) *Propuesta De Un Sistema De Almacenes, Para La Mejorar La Gestión De Inventarios De La Constructora Campobal S.A.C De La Ciudad De Huamachuco Año 2015*. (Tesis De Licenciatura) Universidad Nacional De Trujillo. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8537/henriquezvalverde_lissy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herrera.J (2016) *Operaciones Del Almacén: Recepción De Producto*. Recuperado de:
<https://meetlogistics.com/inventario-almacen/recepcion-de-producto-en-almacen/>

Iglesias.A. (2013) *Los Errores Más Comunes En La Gestión De Stocks Y Almacenes: Cómo Enfrentarlo*. Recuperado de:
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/02/01/errores-gestion-stocks-almacenes/>

Jiménez, J. Castro, A. Brenes, C. *Productividad*. El cid editor. 2009 .Disponible en: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3181049>

Klar, A. (2017). *La Industria Ferretera. Distribución Y Almacenamiento*. Recuperado de:
<http://ferretero.com/distribucion-y-almacenamiento/>

Labrador. D. (2017). *Diseño Del Almacén. 3 Datos Imprescindibles* .Recuperado de:
<https://meetlogistics.com/inventario-almacen/disenodelalmacen-datos-imprescindibles/>

León, L. M. *Productividad. Su Gestión y Mejora Continua: Objetivo Estratégico*.

El cid editor 2009.Disponible en:

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3181314>

López, T. y Varas, D. (2016) *Rediseño Logístico Para Mejorar La Productividad Del Área De Logística – Almacén En La Empresa Indoamericana Servicios Logísticos S.A.C.* (Tesis De Licenciatura) Universidad Nacional De Trujillo. Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2146/L%C3%93PEZ%20TANTA%2c%20Javier%20Eduardo%2cVARAS%20DOMINGUEZ%2c%20Roger%20Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luna.K. (2016) *Seguridad Ocupacional En Los Almacenes.* Recuperado de:
<http://logistica360.pe/2016/06/24/articulo-seguridad-ocupacional-en-los-almacenes/>

Mamani, M.D. (2013) *Incidencia Del Control Interno En La Gestión Del Área De Almacén En La Municipalidad Provincial De Puno, 2012-2014.* (Tesis De Licenciatura) Universidad Nacional Antiplano. Recuperado de:

<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/130708>

Martínez. J, García.J. y Mora.J. (2015) *Capacidad De Almacenes Y Demanda De Almacenamiento De Maíz (Zea Mays L.) En El Estado De Chiapas, México.* Recuperado de:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/agro/v49n6/v49n6a8.pdf>

Medina, R C. (2013) *Influencia De La Fatiga En La Productividad Del Trabajo De Los Obreros Del Área De Decorado Avance De La Compañía Tropical Packing Ecuador*

S. A. En La Ciudad De Yaguachi En El 2012. (Tesis De Licenciatura) Universidad De Guayaquil. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5907/1/TESIS%20CYNTHIA%20MEDINA.pdf>

Méndez, C. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. (3º Edición ed.). Disponible en:

<https://es.scribd.com/document/268416257/Mendez-Metodologia-Diseno-y-Desarrollo-Del-Proceso-de-Investigacion>

Montiel, C. (2014). *Analisis y propuesta de mejora del proceso de manufactur Productos De Linea Blanca Utilizando La Metodología Kaizen*. Mexico, D.F. Disponible en: [:http://www.bib.uia.mx](http://www.bib.uia.mx)

Moreno. B. G. *Introducción a la Metodología de la Investigación Educativa*. México.

Progreso.2007. Disponible en: ____

https://books.google.com.pe/books?id=15t_h9QddksC&pg=PA25&dq=libro+de+metodologia+dela+investigacion+muestra&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiTsazi3ofXAhUIaFAKHemaBagQ6AEISzAH#v=onepage&q=libro%20de%20metodologia%20dela%20investigacion%20muestra&f=false

Mozón C.O (2014) *Administración De Inventarios ABC Para Mejorar La Gestión De Almacenes En La Empresa Zicsa Contratistas Generales S.A.C, En Retamas-Parcoy*-(Tesis para optar el titulo de licenciado en administracion)Universidad nacional de Trujillo,Trujillo.Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4907/monzoncalderon_oswaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pataz, 2014. (Tesis De Licenciatura) Universidad Nacional De Trujillo. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4907/monzoncalderon_oswaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orozco .C.E. (2016) *Plan De Mejora Para Aumentar La Productividad En El Área De Producción De La Empresa Confecciones Deportivas Todo Sport. Chiclayo – 2015*. (Tesis De Licenciatura) Universidad Señor De Sipán. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/115185>

Pacheco, R. W (2015) *Mejoramiento De La Productividad En El Área De Logística de La Compañía Cervecería Ambev Ecuador*. (Tesis de licenciamiento). Universidad De Guayaquil.
Recuperado de: __

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16775/1/TESIS%20WASHINGTON%20PACHECO.pdf>

Páez, T y Alandette, R (2013) *propuesta de un plan de mejora para el almacén de materia prima de la empresa Stanhome panamericana con la finalidad de aumentar la confiabilidad de la información de inventario*. (Tesis de licenciatura). Universidad José Antonio Páez
Recuperado de: __

<https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teg-tomas-paez.pdf>

Pereda.N. (2016). *Revista Énfasis. Siete Errores En La Gestión De Almacenes*. Recuperado de:

<http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/74980-enlistan-siete-errores-la-gestion-almacenes>

Pérez. A. (2017) *Meettogistics. Diseño De Almacén*. Recuperado de:

<https://meetlogistics.com/inventario-almacen/el-diseno-del-almacen/>

Prokopenko, J. *La Gestión De La Productividad*. Ginebra. 1989. Disponible en:

http://staging.ilo.org/public/libdoc/ilo/1987/87B09_433_span.pdf

Pozo, J.K. (2013) *Diseño Del Proceso De Compras Y Gestión De Almacén Para Mejorar La Rentabilidad De La Obra De La Empresa A.R. Inmobiliaria*. Disponible en:
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/1329/Pozo%20Johanson%2c%20Katherin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez. C. C. *El Nuevo Escenario, La Cultura De Calidad y Productividad En La Empresa*. 1999. México. Disponible en: _

https://books.google.com.pe/books?id=IAcY7k6GKbUC&pg=PA22&dq=conceptos+de++productividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgovKu1t_WAhUIf5AKHa-wDkoQ6AEIJDA#v=onepage&q&f=false

Reyes.P.J. (2015) *Control Interno Del Área De Almacén Y Su Efecto En La Rentabilidad De La Empresa Textil Del Carmen SAC, Trujillo – 2015*. (Tesis De Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: _

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/373/reyes_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, Z.M. *Metodología De La Investigación*. México. 2005. Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PR5&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n:+la+creatividad,+el+rigor+del+estudio+y+la+integridad+son+factores+que+transforman+al+estudiante+en+un+profesionista+de+%C3%A9xito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwizyNeTxoTXAhWRPpAKHYwDDt8Q6AEIJTAA#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%3A%20la%20creatividad%2C%20el%20rigor%20del%20estudio%20y%20la%20integridad%20son%20factores%20que%20transforman%20al%20estudiante%20en%20un%20profesionista%20de%20%C3%A9xito&f=false>

Sánchez, W y Acuña, N. (2014) *Redistribución de almacenes de la empresa Hidromack,*

C. A (Tesis de licenciatura) Universidad República Bolivariana. Recuperado de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/2601-14-07028.pdf>

Soledad, M. (2011) Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa. Disponible en:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3199818&query=rigor+cientifico>

Tineo y Gonzales (2017) *Redistribución De Planta Del Área De Producción Para Mejorar La Productividad En La Empresa Hilados Richards S.A.C – Chiclayo 2015*. (Tesis De Licenciatura). Universidad señor de sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2309>

Zapatero, A. A. *Manual Gestión De Almacenes: formación para el empleo*. Madrid.

Editorial cep S. L; 2011. Disponible en: _

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=4421980>

ANEXOS

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

Pimentel, 10 de Abril del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-


Los suscritos:
Vite Monja Rosario Mabel con DNI 76399716

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la investigación titulada:

Plan De Mejora En La Gestión De Almacenes Para Aumentar La Productividad En La Empresa Locería Y Cristalería La Cusqueña S.A.C-Chiclayo 2018, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de licenciado de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional 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 mi (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 la página Web de la Universidad Señor de Sipán, 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 grado 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.

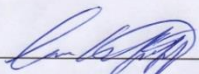
APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
VITE MONJA ROSARIO MABEL	76399716	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo, Gonzales Hidalgo Carlos Daniel, Coordinador de Investigación de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N°0712-A-FACEM-USS-2018**, del egresado(a) VITE MONJA ROSARIO MABEL, autores de la investigación titulada: PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA LOCERÍA Y CRISTALERÍA LA CUSQUEÑA S.A.C-CHICLAYO 2018, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS, de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 02 Diciembre del 2019



Mg. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo
DNI N° 16736514

PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA LOCERÍA Y CRISTALERÍA LA CUSQUEÑA S.A.C-CHICLAYO 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

7%

2

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

6%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

4%

4

Submitted to Universidad Señor de Sipan

Trabajo del estudiante

2%

5

creativecommons.org

Fuente de Internet

1%

6

www.repositoriodigital.ipn.mx

Fuente de Internet

1%

7

docslide.us

Fuente de Internet

<1%

8

www.buenastareas.com

Fuente de Internet

<1%

9	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
11	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
12	www.monografias.com Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
14	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1%
15	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1%
16	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras Trabajo del estudiante	<1%
17	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
18	stores.yoshinoya.com Fuente de Internet	<1%
19	Submitted to Universidad Tecnológica	<1%

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

VITE MONJA ROSARIO MABEL

Apellidos y nombres

76399716

DNI N°

2132814042

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora del proyecto y/o informe de investigación titulado

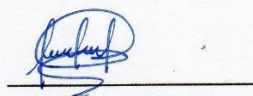
Plan De Mejora En La Gestión De Almacenes Para Aumentar La Productividad En La Empresa Locería Y Cristalería La Cusqueña S.A.C-Chiclayo 2018.

La misma que presento para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

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.



Vite Monja Rosario Mabel



DNI N° 76399716

LOCERÍA Y CRISTALERÍA LA CUSQUEÑA S.A.C

"Año del buen servicio al ciudadano"

Chiclayo, 05 de diciembre del 2017

Señor:

Mg. Jesús Alberto Jiménez García

Decano de la facultad ciencias empresariales

Presente

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle por lo expuesto se otorga facultad a la Srta. ROSARIO MABEL VITE MONJA, estudiante de la escuela profesional de administración para que realice su tesis denominada: **"Plan De Mejora En La Gestión De Almacenes Para Aumentar La Productividad En La Empresa Locería Y Cristalería La Cusqueña S.A.C-Chiclayo 2018"**

Sin otro particular, hago uso de la presente para manifestarle los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente
LOCERÍA Y CRISTALERÍA LA CUSQUEÑA S.A.C

Hilda Sandoval Puma
Gerente

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Genaro Lopez de Moya</i>
PROFESIÓN		<i>Administración</i>
ESPECIALIDAD		<i>Máster (Dra.) / Cont.</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>20 años</i>
CARGO		<i>DR</i>
"PLAN DE MEJORA EN LA GESTION DE ALMACENES PARA LOGRAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA LOCERIA Y CRISTALERIA COMERCIAL LA CUSQUEÑA S.A.C CHICLAYO 2018"		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	VITE MONJA ROSARIO MABEL	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer un plan de mejora en la gestión de almacenes para lograr la productividad en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C Chiclayo_2018	
	ESPECÍFICOS	
	<p>Identificar la gestión de almacenes en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C</p> <p>Analizar los factores que influyen en la productividad locería y cristalería la cusqueña S.A.C</p> <p>Diseñar estrategias en la gestión de almacenes para lograr la productividad empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C</p>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "7A" 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	DE	LOS DEL
		El instrumento consta de 20 preguntas, el cual ha sido estructurado teniendo en cuenta la revisión



INSTRUMENTO	de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTION DE ALMACENES	
1. ¿El almacén tiene cantidades excesivas de inventario? 1) 2)	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿El tiempo que le toma encontrar determinado producto es el adecuado?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿El tiempo que le toma pasar la orden para que el producto salga es el adecuado?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Usted traslada innecesariamente los productos cuando los organiza?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Los productos devueltos son almacenados?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿El flujo de	TA() TD()

inventarios perjudica la adquisición de nueva mercadería en el almacén?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Los productos se deterioran mientras se encuentran en el almacén?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Los productos se quiebran mientras los despacha?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Usted propone nuevas ideas para agilizar su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Productividad	
10. ¿las funciones que ejecuta, son las adecuadas para realizar el trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Los equipos que utiliza son los adecuados para facilitar las funciones?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿En la empresa se utilizan software que le faciliten el trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Los materiales	TA() TD()

<p>que utiliza en el almacén son los adecuados para realizar bien su trabajo?</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>14. ¿Usted se siente motivado al realizar su trabajo?</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>15. ¿Usted posee la experiencia necesaria para realizar sus labores?</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>16. ¿Los métodos de trabajo en el almacén son los adecuados para facilitar el trabajo?</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>17. ¿La gestión de la organización le permite desempeñarse con eficiencia?</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>18. ¿La organización analiza los cambios económicos para que no afecten a la empresa?</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>19. ¿La organización gestiona de manera adecuada los cambios en los salarios para</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

tener eficiencia en sus costos?	
20.¿La organización gestiona de manera adecuada los perfiles de los consumidores para ofrecer mejor sus servicios?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21.¿La empresa cuenta con los trabajadores idóneos para el cargo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N°TA <u>21</u> N°TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 ASBA, Lic. Adm. Luis Miguel
 Gonzales Zarpan
ASESOR

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		NG. HEREDIA LATAS FLOR DELICIA
PROFESIÓN		LIC. ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD		MAESTRIA EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		08
CARGO		DTC - ADMINISTRACIÓN
"PLAN DE MEJORA EN LA GESTION DE ALMACENES PARA LOGRAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA LOCERIA Y CRISTALERIA COMERCIAL LA CUSQUEÑA S.A.C CHICLAYO 2018"		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	VITE MONJA ROSARIO MABEL	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO O EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer un plan de mejora en la gestión de almacenes para lograr la productividad en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C Chiclayo_2018	
	ESPECIFICOS	
	<p>Identificar la gestión de almacenes en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C</p> <p>Analizar los factores que influyen en la productividad locería y cristalería la cusqueña S.A.C</p> <p>Diseñar estrategias en la gestión de almacenes para lograr la productividad empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C</p>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" 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	DE LOS	El instrumento consta de 20 preguntas, el cual ha sido estructurado teniendo en cuenta la revisión

INSTRUMENTO	de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTION DE ALMACENES	
1. ¿El almacén tiene cantidades excesivas de inventario? 1) 2).....	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿El tiempo que le toma encontrar determinado producto es el adecuado?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿El tiempo que le toma pasar la orden para que el producto salga es el adecuado?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Usted traslada innecesariamente los productos cuando los organiza?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Los productos devueltos son almacenados?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿El flujo de	TA() TD()

inventarios perjudica la adquisición de nueva mercadería en el almacén?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Los productos se deterioran mientras se encuentran en el almacén?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Los productos se quiebran mientras los despacha?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Usted propone nuevas ideas para agilizar su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Productividad	
10. ¿las funciones que ejecuta, son las adecuadas para realizar el trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Los equipos que utiliza son los adecuados para facilitar las funciones?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿En la empresa se utilizan software que le faciliten el trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Los materiales	TA() TD()

<p>que utiliza en el almacén son los adecuados para realizar bien su trabajo?</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>14. ¿Usted se siente motivado al realizar su trabajo?</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>15. ¿Usted posee la experiencia necesaria para realizar sus labores?</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>16. ¿Los métodos de trabajo en el almacén son los adecuados para facilitar el trabajo?</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>17. ¿La gestión de la organización le permite desempeñarse con eficiencia?</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>18. ¿La organización analiza los cambios económicos para que no afecten a la empresa?</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>19. ¿La organización gestiona de manera adecuada los cambios en los salarios para</p>	<p>TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____</p>

tener eficiencia en sus costos?	
20.¿La organización gestiona de manera adecuada los perfiles de los consumidores para ofrecer mejor sus servicios?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21.¿La empresa cuenta con los trabajadores idóneos para el cargo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO
 41365424

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Yanla Rojas Rojas</i>
PROFESIÓN		<i>Lic. Administración</i>
ESPECIALIDAD		<i>Ma. Gestión Pública</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>8 años</i>
CARGO		<i>Docente</i>
"PLAN DE MEJORA EN LA GESTION DE ALMACENES PARA LOGRAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA LOCERIA Y CRISTALERIA COMERCIAL LA CUSQUEÑA S.A.C CHICLAYO 2018"		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	VITE MONJA ROSARIO MABEL	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Proponer un plan de mejora en la gestión de almacenes para lograr la productividad en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C Chiclayo_2018	
	ESPECIFICOS	
	Identificar la gestión de almacenes en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C	
	Analizar los factores que influyen en la productividad locería y cristalería la cusqueña S.A.C	
	Diseñar ^{diagnosticar} estrategias en la gestión de almacenes para lograr la productividad empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" 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	El instrumento consta de 20 preguntas, el cual ha sido estructurado teniendo en cuenta la revisión	

INSTRUMENTO	de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTION DE ALMACENES	
1. ¿El almacén tiene cantidades excesivas de inventario? 1) 2).....	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿El tiempo que le toma encontrar determinado producto es el adecuado?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿El tiempo que le toma pasar la orden para que el producto salga es el adecuado?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Usted traslada innecesariamente los productos cuando los organiza?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Los productos devueltos son almacenados?	TA(/) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿El flujo de	TA(/) TD()

inventarios perjudica la adquisición de nueva mercadería en el almacén?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Los productos se deterioran mientras se encuentran en el almacén?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. ¿Los productos se quiebran mientras los despacha?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Usted propone nuevas ideas para agilizar su trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Productividad	
10. ¿las funciones que ejecuta, son las adecuadas para realizar el trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Los equipos que utiliza son los adecuados para facilitar las funciones?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿En la empresa se utilizan software que le faciliten el trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Los materiales	TA(✓) TD()

que utiliza en el almacén son los adecuados para realizar bien su trabajo?	SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Usted se siente motivado al realizar su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Usted posee la experiencia necesaria para realizar sus labores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Los métodos de trabajo en el almacén son los adecuados para facilitar el trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿La gestión de la organización le permite desempeñarse con eficiencia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿La organización analiza los cambios económicos para que no afecten a la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿La organización gestiona de manera adecuada los cambios en los salarios para	TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____

*Productividad x
Inventarios*

33

tener eficiencia en sus costos?	
20.¿La organización gestiona de manera adecuada los perfiles de los consumidores para ofrecer mejor sus servicios?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21.¿La empresa cuenta con los trabajadores idóneos para el cargo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO

4.1 matriz de contingencia

Formulación Del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Tipo Y Diseño	Métodos, Técnicas e Instrumentos
¿De que manera el plan propuesto de gestión de almacenes aumentará la productividad en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C-Chiclayo-2018?	<p>Objetivo General: Proponer un plan de mejora en la gestión de almacenes para lograr la productividad en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C _Chiclayo 2018.</p> <p>Objetivo Específico: _Diagnosticar la gestión de almacenes en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C -Chiclayo. _Analizar los factores que influyen en la productividad locería y cristalería la cusqueña S.A.C- Chiclayo. _Diseñar estrategias para elaborar un plan de mejora en la gestión de almacenes para aumentar productividad empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C- Chiclayo.</p>	<p>H1: Un plan de mejora en la gestión de almacenes aumentará la productividad en la empresa locería y cristalería la cusqueña S.A.C- Chiclayo-2018.</p>	<p>-Gestión de almacenes. - Productividad</p>	<p>Tipo: Descriptivo. Diseño: -No experimental.</p>	<p>- método deductivo. Técnica: -Encuesta. Instrumento: -cuestionario</p>

Aplicación de encuesta a los colaboradores de la empresa locería y cristalería la Cusqueña
S. A.C - 2018



Figura 36: Aplicando la encuesta en la empresa locería y cristalería la Cusqueña

