



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y  
URBANISMO  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN  
LA EMPRESA DE CONGELADOS DE FRUTAS EN LA  
CIUDAD DE MOTUPE-2019  
PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE BACHILLER EN  
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Autor:**

**Espinoza Pino, Yaqueline Patricia  
(<https://orcid.org:0000-0002-8347-4863>)**

**Asesor:**

**Mg. Víctor Alexci Tuesta Monteza  
(<https://orcid.org/0000-0002-5913-990X>)**

**Línea de investigación:**

**Infraestructura, Tecnología y Medio Ambiente  
Pimentel-Perú**

**2021**

**“DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA DE  
CONGELADOS DE FRUTAS EN LA CIUDAD DE MOTUPE-2019”**

Aprobación de Jurado

---

Mg. Víctor Alexci Tuesta Monteza

**Asesor**

---

Dr. Ramos Moscol Mario Fernando

**Presidente del jurado**

---

Mg. Bances Saavedra David Enrique  
**Secretario del jurado**

---

Mg. Tuesta Monteza Víctor Alexci  
**Vocal del jurado**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a la persona quien me brindó y me asesoró mi hermana y que ha contribuido con la investigación, a dios por darme la fortaleza de seguir mejorando.

Al docente por guiarnos en esta etapa de aprendizaje, ya se verá reflejado más adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme y permitirme lograr mi meta con la finalidad de lograr de culminar satisfactoriamente la presente investigación.

A mis padres y hermanos que me brindaron su apoyo incondicional para concluir con éxito mi carrera profesional.

Al docente por brindarme sus conocimientos y experiencias profesionales para la realización de la presente investigación.

# “DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA DE CONGELADOS DE FRUTAS EN LA CIUDAD DE MOTUPE-2019”

## "DIAGNOSIS OF WAREHOUSE MANAGEMENT IN THE FROZEN FRUIT COMPANY IN THE CITY OF MOTUPE-2019"

Yaqueline Patricia Espinoza Pino<sup>1</sup>

### Resumen

*La presente investigación tiene como objetivo elaborar el diagnóstico de la gestión de almacenes en una empresa de congelados de fruta en la ciudad de Motupe. Para la recopilación de la situación problemática se aplicó una metodología de tipo descriptiva y explicativo con un diseño no experimental, cuya población que se tomó como data es el personal que labora. Se utilizaron como técnicas, revisión de documentos, la observación y encuesta, y los instrumentos que se aplicaron fueron: guía de observación, cuestionario y la revisión de documentos.*

*En el análisis de los datos se identificó los diferentes problemas que presenta la empresa resultando como principal la inexistencia de la gestión de almacén lo cual influye a los costos logísticos sobrantes. Muchas veces los costos logísticos no podemos visualizar rápidamente porque se encuentran en los libros contables, la falta de cumplimiento en las fechas de entrega, es ahí donde podemos percibir que el sistema de gestión en el almacén no está resultando bien. en costos, gastos y pérdidas por repuestos. Por lo tanto, se concluye que la gestión de almacén en la empresa de congelados de frutas en Motupe es deficiente, así mismo se identificó diversas causas mediante el diagrama de Ishikawa. Se determinó como causa principal de la mala gestión de almacén el desconocimiento de este por parte del personal, con un 75% de los encuestados que evidencia desconocimiento. Una segunda causa es la falta de orden que se genera al no estar ordenado e identificados las áreas y productos dentro de almacén.*

**Palabras clave:** *Gestión de almacén, análisis y distribución*

---

<sup>1</sup> Adscrita a la Escuela Académica de Ingeniería Industrial Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú: email: [epinoyaquelipat@crece.uss.edu.pe](mailto:epinoyaquelipat@crece.uss.edu.pe) . Código ORCID: <https://orcid.org:0000-0002-8347-4863> .

## **Abstract**

*The objective of this research is to develop the diagnosis of warehouse management in a frozen fruit company in the city of Motupe. For the compilation of the problematic situation, a descriptive and explanatory methodology was applied with a non-experimental design, whose population that was taken as data is the working personnel. The techniques used were document review, observation and survey, and the instruments that were applied were: observation guide, questionnaire and document review.*

*In the analysis of the data, the different problems that the company presents were identified, resulting as the main one the inexistence of warehouse management, which influences the excess logistics costs. Many times the logistics costs we cannot quickly visualize because they are in the accounting books, the lack of compliance with the delivery dates, that is where we can perceive that the management system in the warehouse is not working well. in costs, expenses and losses for spare parts. Therefore, it is concluded that the warehouse management in the frozen fruit company in Motupe is deficient, as well as various causes were identified through the Ishikawa diagram. The main cause of poor warehouse management was the ignorance of this by the staff, with 75% of the respondents showing ignorance. A second cause is the lack of order that is generated by not being ordered and identified the areas and products within the warehouse.*

**Key words:** *Warehouse management, analysis and distribution*

## ÍNDICE

Resumen .....	v
Abstract .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE FIGURAS .....	9
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos .....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	14
1.4. Formulación del Problema.....	15
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	15
1.6. Hipótesis.....	16
1.7. Objetivos .....	16
1.71. Objetivo General .....	16
1.72. Objetivos específicos .....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	17
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
2.2. Variables, Operacionalización.....	17
2.3. Población y muestra.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	19
2.4.1. Técnicas e instrumentos .....	19
2.4.2. Validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	19
2.6. Criterios éticos .....	20
III. RESULTADOS .....	21
3.1. Guía de observación.....	21

3.2. Análisis de la problemática .....	22
3.2.2. Herramientas de Diagnóstico.....	29
3.2.3. Situación actual de la gestión de almacenes .....	31
IV. DISCUSIÓN .....	32
V. CONCLUSIONES.....	33
BIBLIOGRAFÍA .....	34
ANEXO A. ENCUESTA.....	35
ANEXO C. DIAGRAMA DE FLUJO DE COMPRAS .....	38
ANEXO D. FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS .....	39
ANEXO E. CARTA DE PERMISO PARA RECOJO DE INFORMACIÓN.....	40
ANEXO F. EVIDENCIAS.....	41



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable .....	18
<b>Tabla 2</b> Criterios éticos .....	20
<b>Tabla 3</b> Guía de observación dirigida al área de almacén .....	21

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> La gestión de almacén se encuentra adecuada.....	22
<b>Figura 2</b> .Distribución adecuada de los productos.....	23
<b>Figura 3.</b> Materiales rotulado .....	24
<b>Figura 4.</b> Capacitaciones recibidas.....	24
<b>Figura 5.</b> Inventario de productos .....	25
<b>Figura 6.</b> Productos en stock.....	26
Figura 7. Plano adecuado en el área de almacén .....	26
<b>Figura 8.</b> Áreas señalizadas .....	27
<b>Figura 9.</b> Políticas de seguridad .....	27
<b>Figura 10.</b> Diagrama de Ishikawa de la gestión de almacén .....	29

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La gestión de almacenes es un punto clave que se encuentra en el mapa de procesos que comprende diferentes etapas desde la recepción, almacenamiento y circulación dentro de la misma área de almacén hasta el punto de despacho, se basa en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y los medios respectivos de forma continua. García, D. *et al.* (2019) mediante su estudio del índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias efectuado en Cuba, mencionan que las carencias que afectan en el desempeño del proceso de almacenamiento son la baja productividad en la información brindada en tiempo real, desconocimiento del uso de tecnologías y la escasez de capacitación al personal. Así mismo se detalla que las principales causas presentadas son: inadecuado registro de información, falta de registros de devoluciones y la falta de capacitación en los temas de gestión de almacenes. Gracias a la implementación del índice de la gestión de almacenes se estima el desempeño del almacén central de medicinas e insumos en el hospital, siendo una herramienta bastante fácil que permitió tener mejoras constantes en el proceso de almacenamiento siendo positivas con el fin de que los clientes se sientan satisfechos.

Por su parte Díaz (2019) con el objetivo de ponerle énfasis en el progreso de la gestión de almacenes realizado en Trujillo dio a conocer los problemas que presentaba la empresa de productos congelados tales como: mejorar en el control de registro de ingresos de productos, manejar adecuadamente los inventarios y minimizar los problemas como la escasez o el exceso de materiales, mermas y desorden. Para ello se llevó a cabo inventario anual en el área de almacén de productos terminados congelados, que se inventariaron 74 ítems de los cuales 40 fueron exactos, logrando un resultado con exactitud del 54.05%, lo que demuestra que faltan y sobran casi la mitad de códigos, una vez inventariado la empresa terceriza, menciona que todo esto es a falta de qué los productos se encuentran

correctamente rotulados, falta personal en el área de almacén y desorden; los packing list presentados no eran exactos por lo que se veía la desorganización y las diferencias de stock, los embarques desbordaban del tiempo establecido debido al obstáculo que se presentaban en el área de almacén, los registros eran escritos a mano y ellos se perdían no llevaban un control adecuado y no contaban con la capacidad suficiente de almacenamiento. Utilizaron el sistema ABC de forma mensual que determinan los códigos de materiales según tipo. La codificación dentro de los almacenes logró con seguridad eliminar sobre costos que se debía a la sobre estadía y por último la trazabilidad durante la recepción, almacenamiento y despacho.

La presente investigación se lleva a cabo en una empresa de congelados de frutas que por varios años se puede apreciar que mantienen productos de calidad; pero como en toda compañía siempre va existir problemas que solucionar, los cuales se menciona a continuación: la mala gestión en almacén que genera los costos logísticos innecesarios, ausencia de un sistema informático y documentario con procedimientos y registros que serían auditables, productos en desorden, productos que se encuentran sin rotular (siendo esto muy importante porque sin ellos no podemos tener una buena trazabilidad) y falta de orden y limpieza. Muchas veces los tiempos de despacho se sobrepasan debido a que existe un desorden en el área de almacén. Se debe planificar antes de ejecutar, porque suele suceder muchas veces que en las temporadas de campaña del mango kent se sobrepasa los espacios disponibles y por ende se quedan productos mal ubicados, sin rótulo y el área de almacén queda demasiado reducida. Una mala gestión no podrá llevar a cabo un buen inventario ni mucho menos avanzar con lo planificado.

## **1.2 Trabajos previos**

Blanco (2016) nos explica que la empresa Repuestos El Palenque S.A.S, desarrollada en Bolivia no contaban con las políticas bien definitivas para las siguientes etapas de la gestión ideal de su almacén de repuestos tales como ubicación, cantidades y distribución en el área de almacenamiento de los productos

ni de los que se encuentran para inventariar. La distribución de los productos en la empresa se encontraba bastante crítica, lo que se necesitaba mejorar, los espacios eran usados, pero mal ubicados y no se tenía bien identificados los productos de movimientos constantes. Se implementó gracias a las políticas de inventario planteadas minimizar los costos que van a permitir un nivel de servicio adecuado y los movimientos de los productos con más frecuencia; a esto lo llamamos puntos de reorden, se usó el modelo EOQ para ejecutar dichos cálculos, se propuso el rediseño de la bodega con la finalidad de encontrar con visibilidad los productos y que los espacios sean accesibles para transportar.

Ocaña *et al.* (2017) en su artículo menciona que muchas ocasiones la falta de una buena administración puede originar un descontrol dentro del área de almacén produciendo un nivel bastante alto de productos que no se venden lo que conlleva a costos sobrevalorados de almacenamiento. El problema más resaltante de acuerdo a la investigación fue el mal manejo de producto terminado, retrasos en el transporte y la utilización de la mano de obra.

En Perú muchas de las pymes no toman la importancia debida al control de almacenes teniendo como resultado el mal manejo de costos de almacenamiento y a la vez se generan costos solo por el hecho de tener productos y materiales almacenados, Ocaña *et al.* (2017) realizó el diagnóstico referido a los problemas presentados en almacenamiento tales como:

Materiales mal ubicados, aglomeraciones de materiales en lugares que son adecuados, errores en las cantidades al momento de contabilizar, excesiva carga a la hora de transportar los productos, los pallets no se encuentran adecuadamente ubicados, stock de productos que tienen baja rotación, la empresa no cuenta con normas de seguridad y protección al personal.

Llevado a cabo la investigación Ocaña *et al.* (2017) pudo ver que los costos de almacenamiento de producto terminado dieron resultado, mostrando que S/1.24 pertenecen a almacén, S/1.35 despacho y S/990.29 en mantener un metro

cuadrado, dando a conocer que existe un descontrol ocasionando sobrecostos de almacenamiento. Se implementó el ciclo de la mejora continua PHVA, esto permitió progresar las políticas y flujogramas que van mejorar en las deficiencias de la gestión, a la vez el sistema ABC y la metodología de la Planificación sistemática de distribución (SLP), facilitaron en el área de almacén a un rediseño y mejoras en los tiempos. Una vez implementada el plan en el área de almacén los resultados son bastante satisfactorios obteniendo como resultado los siguientes valores S/. 1.06 en costos de almacenaje, S/. 1.25 en costos de despacho y finalmente en costos por mantener el metro cuadrado con un valor de S/. 380.13. Concluyendo la metodología implementada optimizó tiempos de recorrido esto implica que los tiempos de traslado en el área de almacenaje de productos se redujo satisfactoriamente de 546.46 horas a 230.73 horas y en cuanto a los tiempos de despacho fue de 411.77 horas a 272.49 horas siendo bastante significativos que va ayudar a mantener el orden en el almacenamiento.

Farro (2018) en su estudio realizado en Chiclayo en una empresa distribuidora de productos de consumo y salud pone en evidencia que en el semestre octubre 2017 – marzo 2018 tuvo un índice de devoluciones de productos con un 8,67% al tener ventas que ascienden a un valor total de S/. 36 344 660 lo que implica que se evidencia problemas en la gestión de almacén teniendo pérdidas monetarias en la empresa. Dentro de los problemas de las devoluciones en las mercaderías se tuvo que el producto de envíos con averías representó a un 34.8%, el segundo fueron productos enviados con errores lo que significa un 40.8%; si hablamos en valores es bastante alto en pérdidas; y por último son productos vencidos que representa a un 24.4% Las primeras devoluciones de la mercadería vendida corresponden a los productos enviados con averías es decir productos con errores que afectan a la venta. Una vez identificado los problemas presentados en la empresa las propuestas planteadas fue implementar un sistema Picking Voice y Estanterías Dinámicas (dar prioridad de salida del almacén a productos próximos a vencer) que va ayudar en la gestión de almacén, estas propuestas van ayudar a reducir las devoluciones significativamente y por último también se llegó a implementar indicadores de servicio a un 7.33% y una eficiencia económica favorable de 6.63%.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema.

La gestión de almacenes según Ortiz, *et al.* (2018) es la función logística que se encarga desde la recepción, almacenamiento y traslado interno de un área a otro respectivamente, en si el almacenamiento de un producto es una actividad que es necesaria porque va tener movimientos ya sea dando el valor agregado, generando que esto se encuentre en condiciones aceptables.

Todo ello, a su vez, debe estar respaldado por los sistemas documentales de la empresa. Se deben usar sistemas de informática que ayuden a visualizar con claridad la investigación esto implica ser precisos y organizados. A la vez no solo se requiere de información sino de pedidos, de que los productos se encuentren identificados y que tengan una buena trazabilidad.

La gestión de almacén es importante pues ayuda tener una mejor planificación y sobre todo en la disminución de contratiempos, por ejemplo, siempre va ser posible almacenar la menor cantidad de productos si el espacio es bastante reducido o requiere de un rediseño, reduciendo los costos al mínimo posible. Así mismo es importante la optimización de costos y minimizar los tiempos en las etapas de gestión a la hora de despachar los productos o recepcionar (Flamarique, 2018).

Dentro de la gestión de almacén se tiene que considerar los siguientes aspectos:

**Facturas y otros documentos:** En algunos casos, junto a la mercancía puede viajar la factura, por ejemplo, cuando se entregan productos comprados a través de comercio electrónico y se emiten facturas impresas. En otros casos, como en el transporte internacional, es obligatorio que la mercancía vaya acompañada de la factura, por ejemplo, cuando aquella haya de pasar por la aduana. La factura ha de incorporar toda la información del albarán, incluyendo su número, y, lógicamente, el valor monetario del producto, los impuestos correspondientes, la forma de pago. (p.34).

**Envase y embalaje:** El envase es cualquier recipiente (lata, caja, botella u

envoltorio) o sistema, sea del material que sea, que contiene, guarda, almacena y protege el producto de forma directa, para conservar sus cualidades y facilitar su venta unitaria. El envase está diseñado para constituir una unidad de venta destinada a las personas que han de consumir un producto. Se puede distinguir entre envase primario, secundario y terciario, que normalmente coincide con el embalaje primario. (p.40).

Centro de distribución: Según Saldarriaga, (2019), consiste en una buena distribución no solo a clientes sino a área respectivas, por ende, el área debe encontrarse identificado y rotulado porque es importante que esto se ejecute adecuado de acuerdo con las cantidades propuestas.

Distribución de layout: Tiene como objetivo diseñar el espacio para distribuir adecuadamente mejorar en el proceso productivo del área de almacén que va a permitir una buena circulación de los materiales minimizando costos innecesarios.

Los desplazamientos son los principales generadores de desperdicios y deben ser optimizados. Además, una buena distribución en planta debe conseguir que los movimientos de los equipos de manejo de materiales con carga o sin ella y de las personas, resulten tan insignificantes como sea posible. Nivelar el proceso del centro de distribución. Resulta necesario que los equipos o los operarios circulen siempre con alguna carga, tanto a la ida hacia alguna localización como al regreso de esta.

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿Cuál es la situación de la gestión de almacén en la empresa de congelados de frutas en la ciudad de Motupe-2019?

#### **1.5 Justificación e importancia del estudio**

La presente investigación tiene como fin diagnosticar la gestión de almacenes en la empresa de congelados de frutas en la ciudad de motupe-2019, que permitirá

realizar un estudio técnico aplicando las herramientas de ingeniería industrial. La importancia de la investigación es habilitar un sistema de gestión de almacén que ayude a crear estrategias en proceso de manera efectiva y eficiente que se ejecuten en el almacén para reducir costos innecesarios y evitar procesos que consumen mucho tiempo. De la misma manera va a ayudar a que el personal tenga conocimiento necesario sobre la gestión de almacenes, si no lo tuviera hay que realizar capacitaciones y entrenamientos.

## **1.6 Hipótesis**

La situación actual de la gestión de almacén es deficiente en la empresa de congelados de frutas en la ciudad de Motupe-2019.

## **1.7 Objetivos**

### **1.71. Objetivo General**

Elaborar el diagnóstico de la gestión de almacenes en la empresa de congelados de frutas en la ciudad de Motupe-2019.

### **1.72. Objetivos específicos**

- a) Diagnosticar la situación actual de la gestión de almacén en la empresa de congelados de frutas en la ciudad de motupe-2019.
- b) Determinar la causa principal que ocasiona una mala gestión de almacén.



## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de estudio es cuantitativo porque está usando herramientas de estadística y matemática de manera organizativa, lo que se busca es la recolección de datos con el propósito de analizar y buscar alternativas a la formulación del problema de la presente investigación.

Esta investigación es aplicada pues busca ver con claridad cómo se comporta la variable de gestión de almacén para reducir costos, teniendo que corroborar de manera teórica y directa en el área de almacén.

El tipo de estudio es explicativo ya que se analizarán las causas que generan la problemática principal.

El diseño de la presente investigación es no experimental, pues no se manipula la variable que se trabaja con la situación presentada. Se identifica los problemas a través de observación. Y es considerado investigación transversal por que estudia la gestión de almacén en el periodo 2019.

### **2.2. Variables, Operacionalización**

Gestión de almacén.

**Tabla 1** Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Gestión de almacén.	Mejora en los procesos.	Procesos definidos de acuerdo a los puestos en el trabajo.	Encuesta	Guía de encuesta
	Mejora en el diseño del almacén.	Verificar los espacios en la cual se puede generar un mejor diseño en el área de almacén.		
	Mejora de la gestión de inventarios	Costo por almacenar los inventarios. Control de los inventarios almacenados.		

Fuente: Elaboración propia

### **2.3. Población y muestra**

En la presente investigación se tomó como población a los trabajadores que laboran en el área del almacén de la empresa de congelados de fruta de la ciudad de motupe-2019.

La muestra lo van conformar por 8 colaboradores del área de almacén.

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

#### **2.4.1. Técnicas e instrumentos**

La técnica de recolección de datos abarca desde los procedimientos y actividades que va ayudar a obtener información y desarrollar un plan para lo cual se valió de diagrama de Ishikawa y permitir un análisis de causa-raíz, posteriormente se eligió como instrumento principal una encuesta y una guía de observación aplicada a los trabajadores de la empresa.

#### **2.4.2. Validez y confiabilidad**

Validez: Son los instrumentos presentados en la presente investigación que se encuentran validados por profesionales quienes evaluaron y determinaron su validez de la investigación.

Confiabilidad: Los instrumentos de la presente investigación tiene el grado de precisión y exactitud en los resultados que se obtuvo.

### **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Para la toma de datos se basó en la guía de observación realizada en la empresa, posteriormente realizando una encuesta y elaborando un diagrama de Ishikawa que permitió analizar para poder, definir y solucionar el problema. Los datos recopilados mediante la encuesta serán mostrados a personas profesionales para su respectiva validación.

Al analizar los datos recopilados de la empresa, se realizó dicha interpretación estadísticamente en MS Excel, con la finalidad de presentar resultados mediante las tablas estadísticas o diagramas.

## 2.6. Criterios éticos

La presente investigación protege los valores como la veracidad, relevancia y confidencialidad y toda información recaudada es manejada cuidadosamente. A través de la encuesta se da a conocer la realidad que presenta la empresa, y dicho instrumento es totalmente anónimo.

Valores de los criterios éticos

**Tabla 2** *Criterios éticos*

Veracidad	La información escrita en la presente investigación es verdadera teniendo en cuenta su confidencialidad
Relevancia	Permite evaluar los logros que se obtuvieron dentro de la investigación y a la vez visualizar ideas más claras y precisas
Confidencialidad	Se garantiza la seguridad y protección de las personas consideradas relevantes en la dicha investigación

*Fuente:* Elaboración propia

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Guía de observación

Los datos obtenidos de la presente investigación se presentan en base a gráficos estadísticos que nos van a facilitar el ordenamiento de las observaciones presentes.

Para los resultados de la guía, se realizó la observación directa al área de almacén, teniendo en cuenta varios puntos que se deben evaluar tales como el orden y la limpieza, que si los productos y materiales se encuentran correctamente identificados, muchas veces los registros de fichas de ingresos de productos y materiales no se encuentran adecuados, eso conlleva a tener errores, los espacios en el área de almacén no se encuentran señalizados por ende a la hora de trasladar y/o transitar es bastante dificultoso.

**Tabla 3** *Guía de observación dirigida al área de almacén*

<b>GUIA DE OBSERVACIÓN</b>					
<b>Nombre del Área a observar</b>		<b>Almacén</b>			
<b>N°</b>	<b>Aspecto a evaluar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	<b>Observaciones</b>
1	Existe orden y limpieza en las áreas de trabajo			x	
2	Los materiales, parihuelas se encuentran identificadas correctamente.			x	
3	Cuentan con registro de fichas de ingreso de productos y materiales.			x	
4	Se encuentran demarcadas y señalizadas las áreas de almacén.		x		
5	Se encuentran identificados los materiales innecesarios en el área de almacén.			x	
6	Existe un adecuado desplazamiento en las áreas de almacén.		x		

Fuente: Elaboración propia

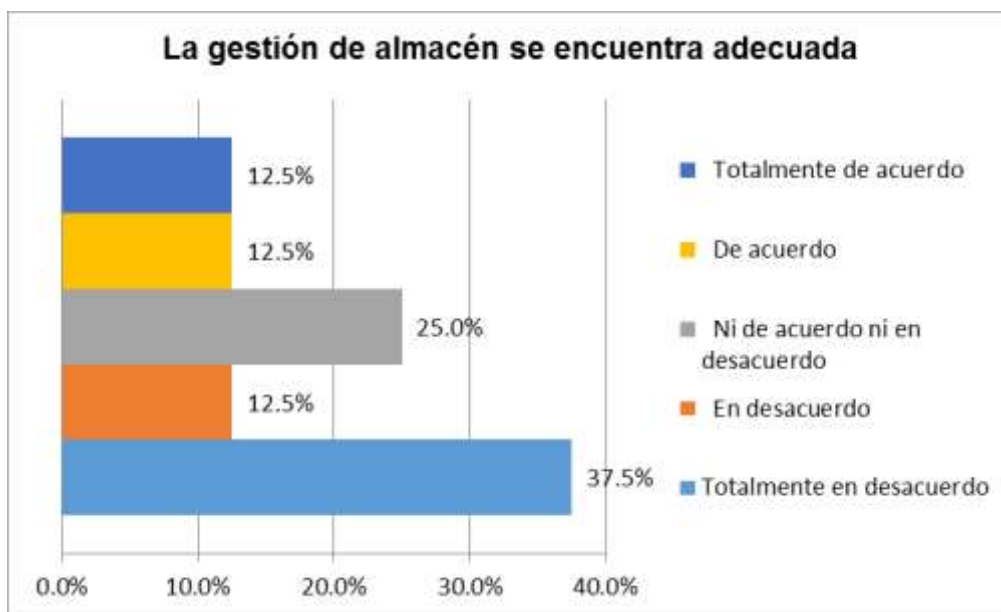
### 3.2. Análisis de la problemática

Se detalla a continuación la realidad problemática aplicado al personal encargado del área de almacén, con el fin de diagnosticar los problemas presentados y dar una solución.

#### 3.2.1. Resultados de la aplicación de la encuesta

La encuesta se realizó a 8 personas encargadas en el área de almacén, a continuación, se detalla a través de gráficos la manera como se encuentra y poder dar una solución al área y también brindar capacitaciones al personal encargado.

1. ¿Cree usted que la gestión de almacén se encuentra adecuadamente?

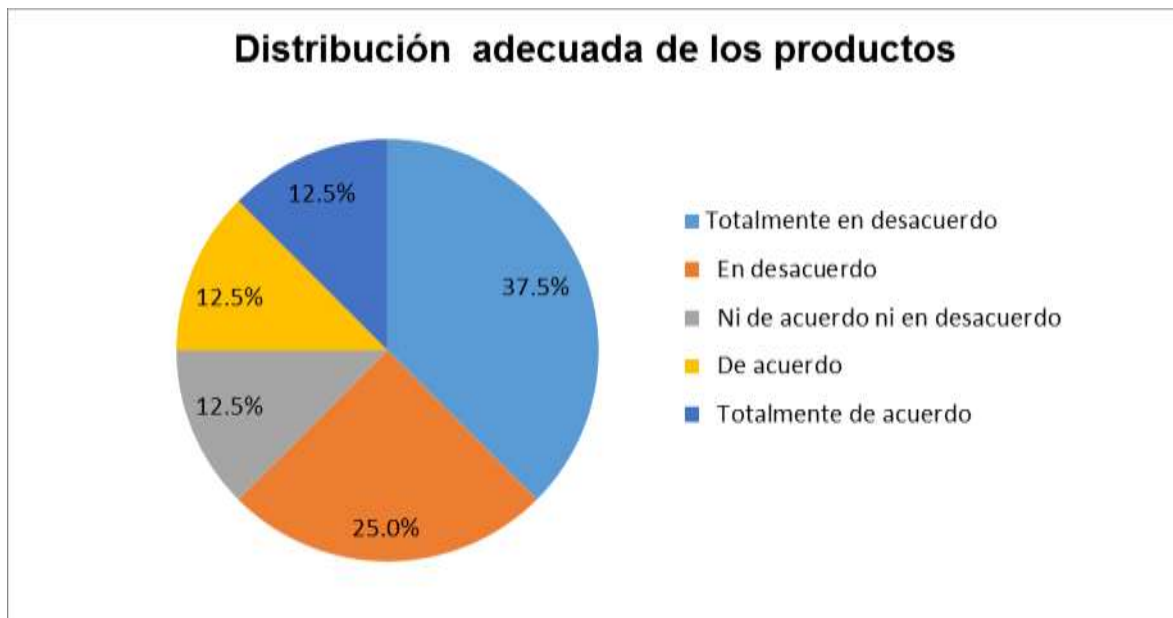


**Figura 1.** La gestión de almacén se encuentra adecuada.

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Según los resultados de la encuesta en esta primera pregunta se obtiene que el 37.5% está totalmente en desacuerdo que la gestión de almacén está adecuada, el 12.5% en desacuerdo, el 12.5% totalmente de acuerdo, 12.5 % de acuerdo y 25 % ni de acuerdo ni desacuerdo evidenciando el desconocimiento del personal ya sea por falta de capacitaciones.

2. ¿En el área de almacén se encuentra distribuido los productos?



**Figura 2** .Distribución adecuada de los productos

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En la figura 3 se muestra que el 37.5% está totalmente en desacuerdo que el área de almacén se encuentra distribuido e identificado, el 25% en desacuerdo, 12.5% ni de acuerdo ni desacuerdo, mientras que un 12.5% para cada uno de los dos últimos grupos de los trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que en el almacén los productos están distribuidos.

3. ¿Los materiales se encuentran identificados correctamente?

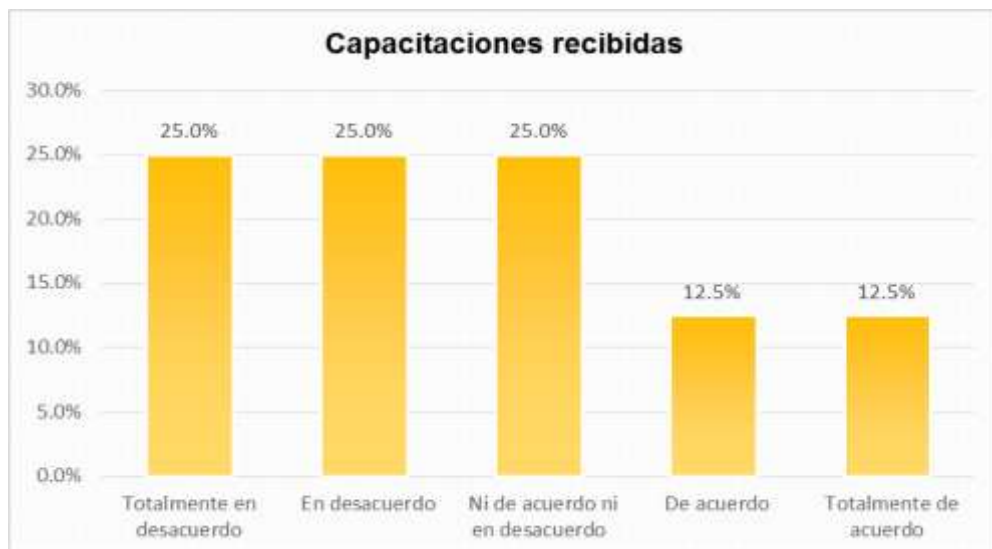


**Figura 3.** Materiales rotulados

Fuente: Elaboración propia

Análisis: En esta pregunta se obtuvo que el 50% está totalmente en desacuerdo que en el área de almacén se encuentran identificados correctamente los materiales, el 12.5% en desacuerdo, 12.5% totalmente de acuerdo y un 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4. ¿El personal recibe capacitaciones referentes a la gestión de almacenes?



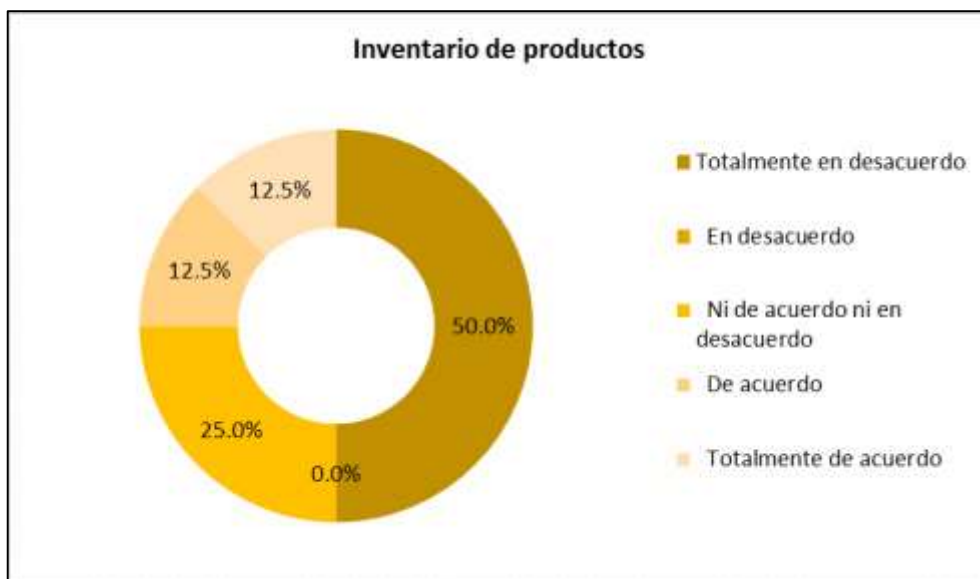
**Figura 4.** Capacitaciones recibidas

Fuente: Elaboración propia



Análisis: Se tiene los resultados de la pregunta 4 de la encuesta donde se evidencia que un 25% están totalmente en desacuerdo que la empresa brinde capacitaciones sobre la gestión de almacenes más un 25% en desacuerdo, mientras que 25% suma los que están en totalmente de acuerdo y de acuerdo, pero nuevamente se tiene un 25% ni de acuerdo ni desacuerdo.

5. ¿Usted conoce en que consiste la etapa del inventario en el área de almacén?



**Figura 5.** Inventario de productos

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Se tiene que el 50% está totalmente en desacuerdo sobre si conocen en que consiste la etapa de inventario en el almacén, mientras que el 25% ni de acuerdo ni desacuerdo, por el contrario, un total del 25% se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo en que tienen el conocimiento.

6. ¿Que deberían realizar el personal con los productos en stock?

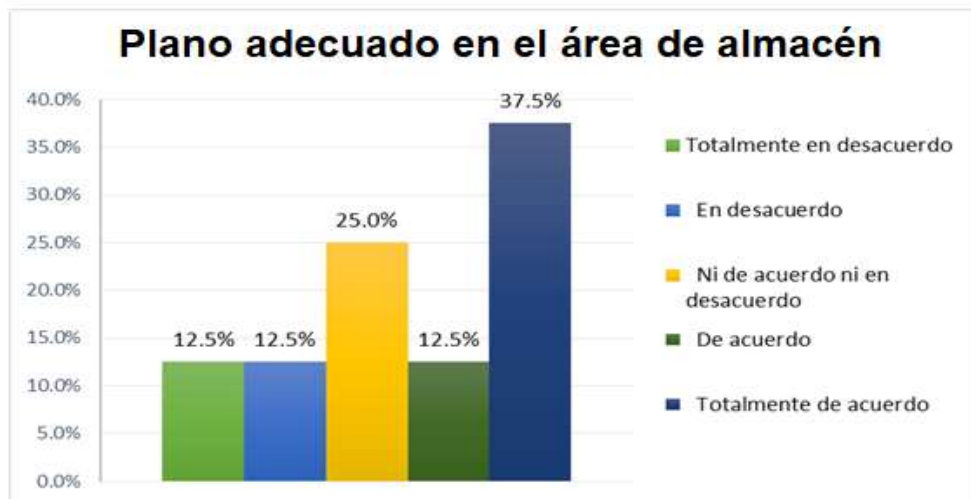


**Figura 6.** Productos en stock

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En esta pregunta se obtuvo de acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta el 12.5 % está totalmente en desacuerdo que la empresa verifique los productos y materiales almacenados, el 12.5% ni de acuerdo ni desacuerdo, 25% totalmente de acuerdo y 50 % de acuerdo.

7. ¿La empresa cuenta con un plano adecuado en el área de almacén?



**Figura 7.** Plano adecuado en el área de almacén

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Se muestra que el 37.5 % está totalmente de acuerdo y 12.5% está de acuerdo en que la empresa cuenta con un plano adecuado en el área de almacén,

como también un 25% está ni de acuerdo ni desacuerdo, mientras que un total del 25% en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

8. ¿El área de almacén se encuentra señalizadas?



**Figura 8.** Áreas señalizadas

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Un 50% del personal de almacén estuvieron totalmente en desacuerdo con respecto si las áreas del almacén se encontraban señalizadas y eso afectaba al tránsito tanto de máquinas como personal. Pero la otra mitad (50%) estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo en este ámbito.

9. ¿El personal conoce las políticas de seguridad en el área de almacén?

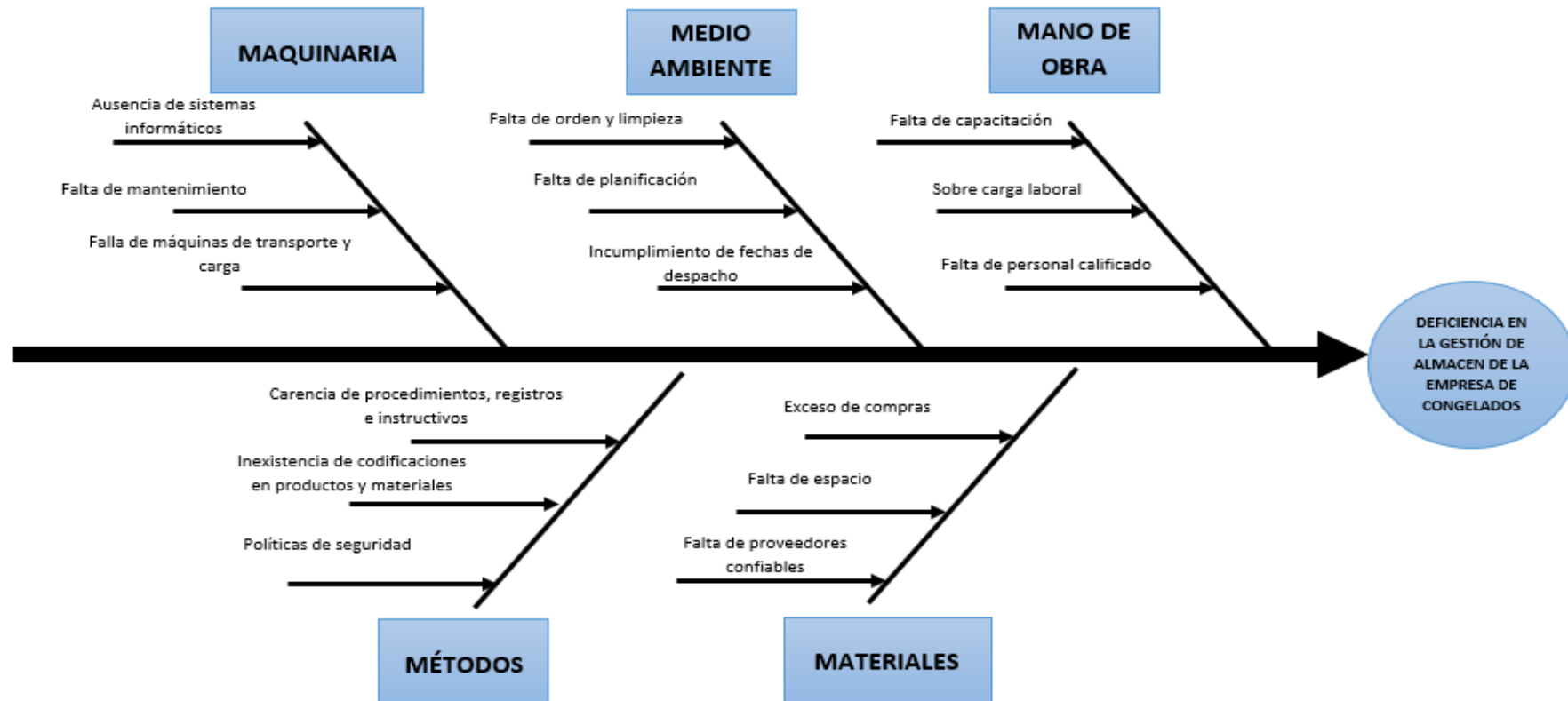


**Figura 9.** Políticas de seguridad

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** Se obtuvo que un total del 50% de encuestados no conocen las políticas de seguridad en el área de almacén es o implica que pueden suceder accidentes y que los trabajadores no tengan conocimiento a donde acudir, mientras que un 37.5% estaban totalmente de acuerdo y de acuerdo, pero un 12.5% ni de acuerdo ni desacuerdo.

### 3.2.2. Herramientas de Diagnóstico



**Figura 10.** Diagrama de Ishikawa de la gestión de almacén

Fuente: Elaboración propia

La deficiencia en la gestión de almacén de la empresa de congelados de frutas.

En la figura se puede apreciar la deficiencia que se encuentra en el área de almacén de manera que podemos agrupar en cinco grupos de causas:

**Mano de obra:** la falta de capacitación se ve reflejado cuando el personal no está entrenado ni mucho menos capacitado para que cumpla con las actividades asignadas, la sobre carga laboral el personal labora más de las horas programadas y ello le puede provocar estrés, se van a sentir agobiados y no van a tener un desempeño adecuado y por último todo personal pasa por las etapas de entrenamiento, con el fin de que sea calificado.

**Medio ambiente:** el orden y limpieza es fundamental en toda compañía porque es el reflejo del trabajo organizado en el área de almacén por ende todo personal debe colaborar en organizar la limpieza y orden. La planificación es bastante crítico porque sin ella no se podrá despachar y recepcionar adecuadamente.

**Maquinaria:** Se puede evidenciar a través de los registros llenados en el cuaderno que hay carencia en redacción lo que implica la falta de sistemas informáticos, se evidencia la falta de maquinaria para transporte y carga para el traslado adecuado de los materiales.

**Métodos:** Muchas veces la carencia de procedimientos, registros e instructivos hace que la gestión de almacén se deteriore, las codificaciones en los productos y materiales hace mención aquellos que se encuentran sin rótulos y esto dificulta a tener un producto registrado e inventariado. Así mismo es importante que la empresa siempre vele por sus trabajadores por ende debe contar con las políticas de seguridad en el caso de que alguno de ellos sufriera algún accidente dentro del área de almacén.

**Materiales:** El exceso de compras muchas veces suelen suceder porque no hay una buena planificación en el área de almacén y esto genera productos que se encuentran sobrevalorados, que no van a tener rotación alguna. Cuando se menciona la falta de espacio es porque no está bien distribuido los productos y esto se debe a la falta de orden, deben contar con proveedores confiables que les faciliten el proceso de distribución adecuada.

### **3.2.3. Situación actual de la gestión de almacenes**

La empresa actual tiene el área de almacén donde son ubicadas las materias primas, producto terminado, materiales y embalaje; pero no son identificados y no cuentan con un inventario adecuado. En el área de almacén no se ejecuta o no planifican adecuadamente el orden y limpieza, lo cual hace que el desorden ocupe gran nivel.

De acuerdo a las encuestas obtenidas al personal se evidencia que no poseen conocimientos suficientes sobre gestión de almacén, tampoco que si las áreas deben estar identificadas y rotuladas de acuerdo a los productos.

#### IV. DISCUSIÓN

En base a la encuesta realizada y con los resultados obtenidos se determinó que los problemas presentes son parte del área de gestión de almacén y según la herramienta se determinó que el desconocimiento como también el orden y limpieza influye bastante en el área de almacén uno porque no tiene bien organizado e identificado. Podemos decir que los problemas presentados es la inexistencia de la gestión de almacén por desconocimiento, que influye con los costos logísticos de la empresa. Para la recolección de datos se utilizó encuestas de forma confidencial en el área de almacén. En la organización no cuenta con espacios disponibles, lo que significa que en épocas de cosecha del mango Kent, en el área de almacén no se planifican correctamente los insumos ni los materiales apropiados para cumplir con la demanda de los clientes. También puede evidenciarse que los almacenes es un factor culminante que va a alterar al rendimiento de la empresa, a causa de la mala gestión que ocurre en costos, gastos y pérdidas por repuestos.

Los resultados obtenidos en la encuesta realizada permiten determinar los problemas principales y agruparlos en según el diagrama Ishikawa. De las 9 preguntas se pudo identificar que en 4 preguntas se tiene como causa principal la falta de orden ya sea en área o al momento de realizar las actividades; pero siendo una causa mayor el desconocimiento de la adecuada gestión de almacén la principal que abarca a 5 preguntas. Además, en la pregunta 4 que hace mención a las capacitaciones referentes a la gestión de almacén el 75% del personal evidencia falta de conocimiento por lo tanto se puede considerar como causa principal de la deficiente gestión de almacén.

Según Huguet *et al.* (2016) en su estudio utilizó el diagrama de causa-efecto con la única finalidad de identificar las posibles causas y estudiarlas bien cuidadoso, se aplicaría el método SHA, considerando el manejo de los materiales dentro del área de almacén, finalmente al realizar el análisis con las herramientas aplicadas la propuesta de mejora se concluye que desde el punto de vista económico se recuperará obteniendo un beneficio satisfactorio siendo un proyecto factible. Comparando con el presente trabajo de investigación para determinar las causas



de los problemas en el almacén de la empresa se tuvo que realizar una observación y posterior aplicar una encuesta a los trabajadores; finalmente mediante el diagrama de Ishikawa se determinó la causa y dentro de ello la principal. Se identificaron de acuerdo con la encuesta realizada que no realizan capacitaciones constantes en el área de almacén y por ende trabaja de forma intuitiva.

## **V. CONCLUSIONES**

El diagnóstico de la de la situación actual de la gestión de almacén en la empresa de congelados de fruta en Motupe es deficiente.

Se identificó las causas de la inadecuada gestión de almacén mediante el diagrama de Ishikawa.

Se determinó como causa principal de la mala gestión de almacén el desconocimiento de este por parte del personal, con un 75% de los encuestados que evidencia desconocimiento.

Una segunda causa es la falta de orden que se genera al no estar ordenado e identificados las áreas y productos dentro de almacén.

Se determinó la situación actual de la empresa con la ayuda de la encuesta que demuestra que sus actividades no se encuentran adecuadamente planificada por ende que los procesos ejecutados dentro del área de almacén son muy escasos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Blanco, A.M. (2016). *Diseño de propuesta de distribución del almacén para mejorar la gestión de inventarios en la empresa repuestos el Palenque S.A.S.* Universidad Pontificia Bolivariana.
- Díaz, C.M. (2019). *Análisis y propuesta de mejora para la gestión en el almacén de productos congelados de una planta pesquera.* Universidad Nacional de Trujillo.
- Farro, D.A. (2018). *Propuesta de mejora en la gestión de almacén de una empresa distribuidora en Chiclayo para disminuir devoluciones de mercadería.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
- Flamarique, S. (2018). Gestión de existencias en el almacén. Recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com>
- Huguet, J., Pineda, Z., Gómez, E. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V (17), 89-108.
- Ocaña, F.K., Estela, W., Gutiérrez, E. (2017). *Implementación de un sistema de gestión de almacén para reducir costos de almacenaje.* *INGnosis*. 3(2):243-257.
- Ortiz, M.A., García, M.F., Pladines, M., Rodríguez, R., Murcia., L.J. (2018). *Gestión de inventarios, almacenes y aprovisionamientos.* Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. Carta al editor, 245-246
- Saldarriaga, R. D. L. (2019). Almacenes y centros de distribución: Manual para optimizar procesos y operaciones. Recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com>

## **ANEXO A. ENCUESTA**

La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información importante sobre el tema de diagnóstico de la gestión de almacenes en la empresa de congelados de frutas en la ciudad de Motupe-2019. Dirigida a los trabajadores de la empresa. Lee detenidamente las preguntas y responda según su opinión de manera sincera. Marcando con una (X).

1. ¿Cree usted que la gestión de almacén se encuentra adecuadamente?  
Totalmente en desacuerdo  
En desacuerdo  
Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
De acuerdo  
Totalmente de acuerdo
2. ¿En el área de almacén se encuentra distribuido los productos?  
Totalmente en desacuerdo  
En desacuerdo  
Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
De acuerdo  
Totalmente de acuerdo
3. ¿Los materiales se encuentran identificados correctamente?  
Totalmente en desacuerdo  
En desacuerdo  
Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
De acuerdo  
Totalmente de acuerdo
4. ¿El personal recibe capacitaciones referentes a la gestión de almacenes?  
Totalmente en desacuerdo  
En desacuerdo  
Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
De acuerdo  
Totalmente de acuerdo
5. ¿Usted conoce en que consiste la etapa del inventario en el área de almacén?  
Totalmente en desacuerdo  
En desacuerdo  
Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
De acuerdo  
Totalmente de acuerdo
6. ¿Que deberían realizar el personal con los productos en stock?  
Totalmente en desacuerdo  
En desacuerdo  
Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
De acuerdo  
Totalmente de acuerdo
7. ¿La empresa cuenta con un plano adecuado en el área de almacén?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

8. ¿El área de almacén se encuentra señalizadas?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

9. ¿El personal conoce las políticas de seguridad en el área de almacén?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

## ANEXO B. FORMATO DE MATERIALES

**Materiales principales para Mango Congelado (Mes de Diciembre) valorizados en Dolares Americanos**

Fecha de Corte: 1/12

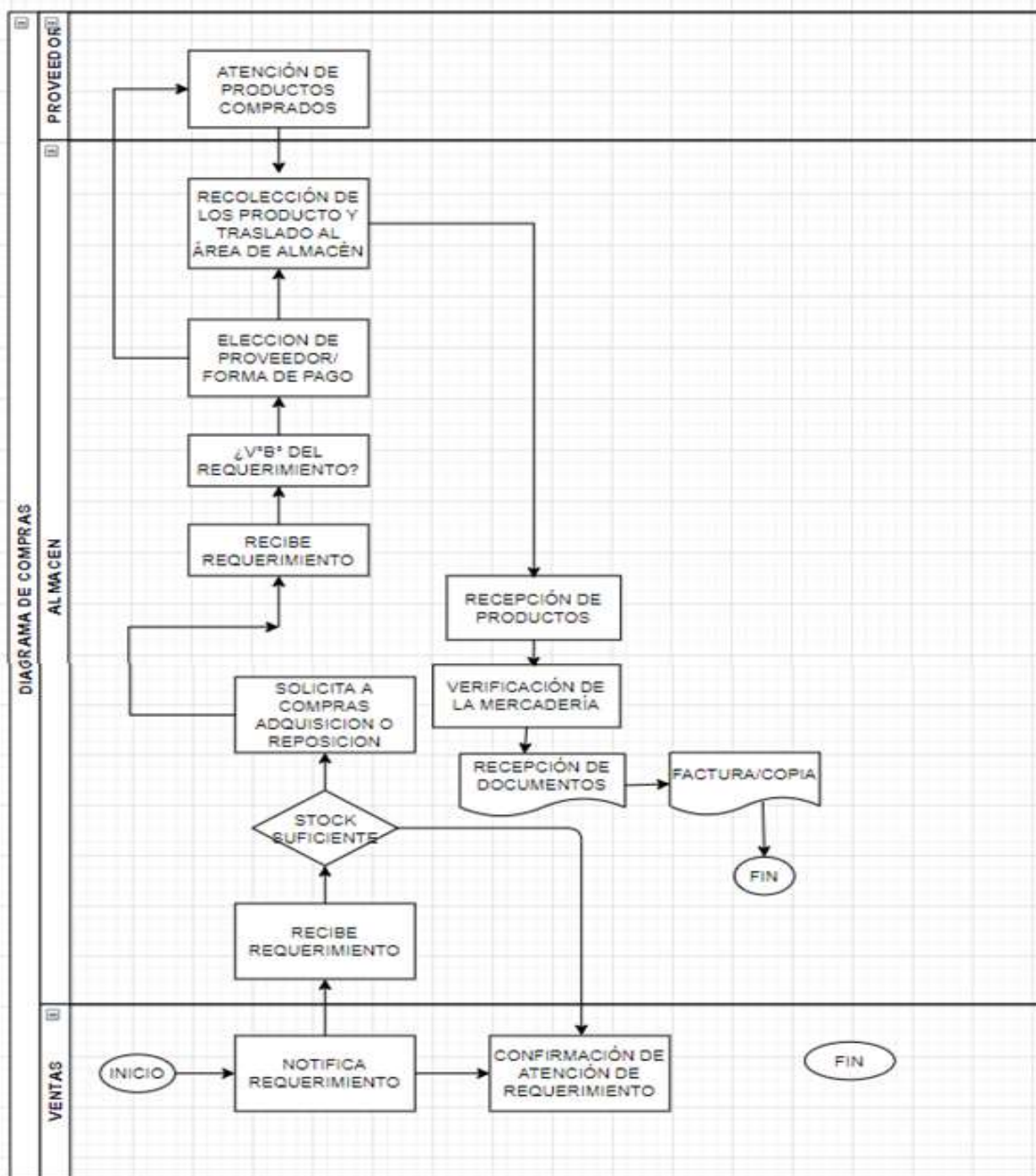
PROGRAMA POR ITEM										EMPRESA MATERIALES			COMPRA							
ITEM	REFERENCIAL	DESCRIPCION	UNID	CANTIDAD POR ITEM	CANTIDAD POR MES	CANTIDAD DE MATERIALES POR MES	CANTIDAD DE MATERIALES POR COMPRA	SUBGENERAL				PRECIO ALICATORIO POR KG	PRECIO ALICATORIO POR LMP	COSTO ESTIMADO A FRESCO	RUBRO	UNIDADES COMPRA	EMPRESA	UNIDADES COMPRA	TOTAL A COMPRA POR COMPRA	TOTAL A COMPRA POR MES
								STOCK INICIAL	COMPRA	STOCK FINAL	CUBRE FOLIO									
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				

**Observaciones:**  
 DELABRIZA INDICA LA REG. POR EL LMP QUE PERSONAL DE EMPAQUE INDICA QUE EL STOCK ESTÁ EN CUBA Y SE CONSUME A BOLSO

**Materiales secundarios para Mango Congelado (Mes de Diciembre) valorizados en Dolares Americanos**

ITEM	REFERENCIAL	DESCRIPCION	UNID	CANTIDAD DE MATERIALES POR MES	CANTIDAD DE MATERIALES POR MES	CANTIDAD DE MATERIALES POR COMPRA	RUBRO	UNIDADES COMPRA	COMPRA	UNIDADES A COMPRA POR MES	TOTAL COMPRA POR MES
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											
50											
51											
52											
53											
54											
55											
56											
57											
58											
59											
60											

## ANEXO C. DIAGRAMA DE FLUJO DE COMPRAS



## ANEXO D. FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTOS



**UNIVERSIDAD SENOR DE SIPAN**  
Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial  
**FICHA DE OPINION DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: **Bruno Augusto Cossio Lara**

Grado académico: **Ingeniero Industrial**

Cargo e institución: **Jefe de Taller-HRF LARA SAC**

Nombre de instrumento a validar: **Entrevista**

Autor del instrumento: **Yaqueline Patricia Espinoza Pino**

Título del proyecto de tesis: **DIAGNOSTICO DE LA GESTION DE ALMACENES EN LA EMPRESA DE CONGELADOS DE FRUTAS EN LA CIUDAD DE MOTUPE-2019**

Indicadores	Criterios	Calificación			
		Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
		De 0 a 3	De 6 a 10	De 11 a 13	De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible			X	
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables			X	
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere			X	
Viabilidad	Es viable su aplicación			X	

### Valoración

Puntaje de (0 a 20) ..... 15.....

Calificación de deficiente o muy bueno **Buena**

Observaciones:

Fecha: **25-07-2020**  
Firma:   
DNE: **BRUNO AUGUSTO COSSIO LARA  
INGENIERO INDUSTRIAL  
REG. O.P. Nº 23086  
45243893**

## ANEXO E. CARTA DE PERMISO PARA RECOJO DE INFORMACIÓN

Lima, 18 de febrero de 2021

Quien suscribe:

**YANINA SAAVEDRA CAVERO**  
Empresa AGROINDUSTRIAS AIB S.A.

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: Diagnóstico de la gestión de almacenes en la empresa de congelados de frutas en la ciudad de MOTUPE-2019.

Por el presente, el que suscribe Yanina Saavedra Caveró, Coordinadora de Adm. Y Gestión Humana de la empresa AGROINDUSTRIAS AIB S.A, Autorizo a la alumna: Espinoza Pino Yaqueline Patricia, con DNI N°48065842, estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, y autor del trabajo de investigación denominado: Diagnóstico de la gestión de almacenes en la empresa de congelados de frutas en la ciudad de MOTUPE-2019 , al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba.

Se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



**AGROINDUSTRIAS AIB S.A.**  
**Yanina Saavedra Caveró**  
COORDINADOR REGIONAL DE  
ADM. Y GESTIÓN HUMANA-NORTE



