



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Control de almacén en una empresa distribuidora de lentes
oftálmicos, Lima 2018**

**Para optar el título profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales**

AUTORA

Br. Zuñiga de la Cruz, Jazmin

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Económica, empresa y salud

LIMA - PERÚ

2018

**“Control de almacén en una empresa distribuidora de lentes
oftálmicos, Lima 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Raul Patronigic Rengifo

Secretario

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Dr. Leoncio Sanchez Roque

Asesor temático

MBA. De la Torre Tejada, Abel

Dedicatoria

A Magdalena de la Cruz Valencias mi madre quien, gracias a su apoyo, paciencia y ejemplo, ha inculcado en mí el respeto y el optimismo para alcanzar mis objetivos, a base de esfuerzo y sabiduría, a mi padre, y hermanas que día a día demuestran su esfuerzo y responsabilidad por su propia iniciativa, a toda mi familia y a las personas que me apoyaron y tuvieron paciencia.

Agradecimiento

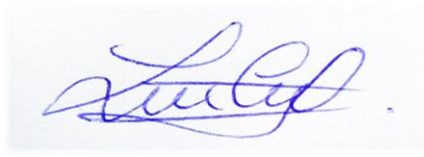
A Dios, por darme la dicha de la vida y de las oportunidades presentadas, a la Universidad Norbert Wiener por ser mi segundo hogar durante tantos años, a mis profesores por el enriquecimiento intelectual y por compartir sus experiencias y valores, a mi asesor temático y metodólogo por su compromiso, guía y orientación.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Zuñiga de la Cruz Jazmin, identificado con DNI Nro 74000373, domiciliado en Asent. H. Señor de Luren-Calle7 Mz.C2 Lt. 6, egresada de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales he realizado la Tesis titulada “Control de almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmicos, Lima 2018” para optar el título profesional en Administración y Negocios Internacionales, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
3. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
4. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
5. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 19 de enero del 2018.



Zuñiga de la Cruz Jazmin
DNI 74000373

Presentación

La investigación realizada tiene como título “Control de almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmico, Lima 2018”, presenta dentro de su esquema de desarrollo los distintos problemas que han sido analizados en el proceso de investigación, para finalmente manifestar una propuesta de solución que tiene como título “PLAN DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR EL CONTROL DE ALMACÉN EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE LENTES OFTÁLMICOS”, el cual se desarrolla teniendo como base tres objetivos planteados dentro de la propuesta, las misma que a su vez, presentan una serie de actividades para alcanzarlas, la propuesta tiene como finalidad implementar herramientas y mecanismos personalizados, a fin de que la empresa pueda mantener un control del área de almacén en base a proceso idóneos.

El estudio de investigación frente a la realidad actual de la empresa procedió a ser desarrollada en entidad Gálvez Suarez S.R.L., que tiene como dirección fiscal en la Av. Emancipación Nro. 271 Int. 141- Lima – Lima, que tiene como giro económico, importación y distribución de lentes oftálmicos. Se ha podido determinar en base a la aplicación de instrumentos de medición, que no existen buenos procesos en el área de almacén, ya que para lograr, un buen inventario a través del sistema este se torna muy complejo, por contar con demasiados pasos, dificultando la rapidez, por otro lado trae como consecuencia un segundo problema en cuanto al espacio del área el cual se encuentra ocupado por las cajas que están en espera del inventario, dificultando la accesibilidad para sacar lo productos y dejando de lado la labor de aseo en el área, finalmente el persona no ha recibido capacitación adecuada para que exista un correcto desempeño, tampoco cuentan con las herramientas necesarias.

La presente investigación cuenta con IX capítulos, que se han desarrollado de acuerdo con el reglamento de la institución, los cuales serán mencionados:

Capítulo I se desarrolló el planteamiento de problema de investigación, teniendo como iniciativa un esquema macro a micro, también se determinó los objetivos, seguidamente de la justificación metodológica y práctica.

Capitulo II se recopilo información de teóricos y antecedentes de investigación, y gracias a sus aportes se ha podido encaminar y desarrollar ideas positivas, también se encuentra en este capítulo el desarrollo de los conceptos, que nos ayuda a mantener una definición en base a aportes de autores, par a una mejor comprensión.

Capitulo III se desarrolló la metodología de la investigación holística, teniendo como enfoque mixto mostrando información de instrumento cuantitativo y cualitativo, de tipo proyectiva, nivel compresivo y finalmente de método inductivo deductivo.

Capitulo IV se procedió a realizar la descripción de la empresa, el marco legal, actividades económicas, proyectos actuales y futuros.

Capítulo V, se realizó dos tipos de instrumentos de recolección de información de la unidad de investigación por un lado en el cuantitativo de desarrollo el instrumento de encuesta y en el cualitativo se desarrolló la entrevista que se realizó a tres personas expertas con relación al tema de investigación, y que gracias al aporte y la recopilación de información se procedió a realizar una triangulación de información.

Capítulo VI en él se trabajó la propuesta de la investigación, desarrollada en tres objetivos envase a justificación general y fundamentando los puntos importantes si finalmente la presentación de las consideraciones finales de la propuesta.

Capitulo VII se presentó la discusión que consistió en un diagnóstico con la unión de la propuesta y de los informes de antecedentes, seguidamente se realizó una comparación de la información y se definió la gran importancia de la propuesta planteada.

Capitulo VIII se procedió a efectuar las conclusiones y sugerencias, con relación al tema de investigación planteada y desarrollada.

Capitulo IX se resalta las referencias que fueron tomadas en el proceso de desarrollo de la investigación con la finalidad de que el mismo tenga in sustento de en base a herramientas de investigación.

Introducción

Mediante el presente estudio realizado se identificó los inconvenientes que presenta actualmente la empresa importadora y distribuidora de lentes oftálmicos, que tiene como razón social Gálvez Suarez S.R.L., una vez identificado los problemas, se procedió a realizar una análisis de las prioridades en atención a los inconvenientes, determinando como punto inicial el descontrol del área de almacén, debido a ello se determinó una posible solución en base a una propuesta que ayuda a que los procesos sean desarrollados de tal manera que pueda enlazar las otras áreas y que el trabajo como resultado en base a las entregas de las ordenes de trabajo sean atendidas a tiempo.

Las propuesta se ha desarrollado e implementado teniendo en cuenta las necesidades de la empresa de tal manera que se realizó una actualización y mejoramiento de manera personalizada, teniendo como resultado, las mejoras en la rapidez en los tiempo de entrega a las órdenes de pedido y un mejor control con los productos e base a la realización y control del inventario, también se realizó una implementación de una cultura de seguridad laboral, mediante las señalizaciones en las zonas de trabajo no solo del almacén sino también de toda la empresa, de tal forma que se empleó un manual dinámico de consulta.

Finalmente, los resultados encontrados frente a la propuesta traen el incremento de las ventas y el aumento de los ingresos para la empresa, y que la misma pueda desarrollar el crecimiento a nuevas sucursales, a nivel nacional que es parte de una visión empresarial.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Introducción	x
Índice	xi
Índice de tablas	xvi
Índice de cuadros	xvii
Resumen	xviii
Abstract	xix
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
1.1. Problema de investigación	21
1.1.1 Identificación del problema ideal	21
1.1.2 Formulación del problema	23
1.2 Objetivos	23
1.2.1 Objetivo general	23
1.2.2 Objetivos específicos	23
1.3 Justificación	24
1.3.2 Justificación práctica	25
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	26
2.1 Sustento teórico	27
2.2 Antecedentes	30
2.3 Marco conceptual	35

CAPÍTULO III MÉTODO	46
3.1 Sintagma	47
3.2 Enfoque	47
3.3 Tipo, nivel y método	48
3.4 Categorías y subcategorías y emergentes	49
3.5 Población, muestra y unidades informantes	50
3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	51
3.7 Procedimiento para recopilar datos	54
3.8 Análisis de datos	55
CAPÍTULO IV EMPRESA	56
4.1 Descripción de la empresa	57
4.2 Marco legal de la empresa	58
4.3 Actividad económica de la empresa	58
4.4 Proyectos actuales	58
4.5 Perspectiva empresarial	58
CAPÍTULO V TRABAJO DE CAMPO	60
5.1 Resultados cuantitativos	61
5.2 Análisis cualitativo	70
5.3 Diagnóstico final	72
CAPÍTULO VI PROPUESTA	77
6.1 Fundamentos de la propuesta	78
6.2 Problemas	80
6.3 Elección de la alternativa de solución	80
6.5 Justificación de la propuesta	81
6.6 Resultados esperados	82

6.7 Desarrollo de la propuesta	83
6.7.1 Objetivo 1: Buscar que exista en el sistema información exacta de los productos de almacén.	83
6.7.2 Objetivo 2: Optimizar las condiciones del área de almacén	95
6.7.3 Objetivo 3: Manual físico y virtual del proceso de inventario	109
CAPITULO VII DISCUSIÓN	115
CAPITULO VIII CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	119
7.1 Conclusiones	120
7.2 Sugerencias	121
CAPÍTULO IX REFERENCIAS	122
ANEXOS	128
Anexo 1: Matriz de la investigación	128
Anexo 2: Instrumento cuantitativo	129
Anexo 3: Instrumento cualitativo	131
Anexo 4: Base de datos instrumento cuantitativo	132
Anexo 5: Base de datos instrumento cuantitativo	133
Anexo 6: Triangulación de las entrevistas	134
Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	138
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	150
Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa	151
Anexo 10: Evidencias de la propuesta	153
Anexo 11: Artículo de la investigación	155
Anexo 12: Matrices de trabajo	167

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la empresa Fuente: Elaboración propia.	57
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría control.	62
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría infraestructura.	64
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría procesos logísticos.	65
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría recursos humanos.	67
Figura 6. Pareto de la categoría almacén.	69
Figura 7. Mapa de procesos del área de almacén. Fuente: Elaboración propia	85
Figura 8. Detalle del sistema no mejorado. Fuente: Elaboración propia	86
Figura 9. Proceso de ingreso de documentos. Fuente: Elaboración propia.	88
Figura 10. Gantt de actividades objetivo 1. Fuente: Elaboración propia	91
Figura 11. Detalle de la primera herramienta “Actual System”.	93
Figura 12. Implementación de la primera herramienta “Actual System”.	94
Figura 13. Detalle de la segunda herramienta “Actual System”.	94
Figura 14. Implementación de la segunda herramienta “Actual System”.	95
Figura 15. Mapa de procesos del área de almacén. Fuente: Elaboración propia	97
Figura 16. Mapa del estado actual del área de almacén. Fuente: Elaboración propia	98
Figura 17. Mapa del estado deseado del área de almacén. Fuente: Elaboración propia	99
Figura 18. Implementación de mejora. Fuente: Elaboración propia	100
Figura 19. Mejoras dentro del área de almacén 1. Fuente: Elaboración propio	101
Figura 20. Gantt de actividades objetivo 2. Fuente: Elaboración propia	104
Figura 21. Plan y cronograma de limpieza.	106
Figura 22. Herramientas de uso del persona	107
Figura 23. Herramientas para el área de almacén.	108

Figura 24. Diagrama de Gant de actividades objetivo 3.	111
Figura 25. Manual de función de los proceso en el almacén	113
Figura 26. Red de la sub categoría control. Fuente: Elaboración propia	134
Figura 27. Red de la sub categoría infraestructura.	135
Figura 28. Red de la sub categoría procesos logísticos.	136
Figura 29. Red de la sub categoría recursos humanos.	137
Figura 30. Red de la categoría almacén.	137
Figura 31. Matriz de elección de alternativa de solución Fuente: Taller de tesis 2018 II.	167

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorías y subcategorías apriorísticas.	49
Tabla 2 .Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Control.	54
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Infraestructura.	61
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Procesos Logísticos.	63
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de la sub categoría Recursos Humanos.	65
Tabla 6. Pareto de la categoría Almacén de una Empresa de Lentes oftálmicos.	66
Tabla 7. Presupuesto de inversión objetivo 1.Fuente: Elaboración Propia.	68
Tabla 8. Presupuesto de inversión objetivo 1.	91
Tabla 9. Presupuesto de inversión objetivo 2.	104
Tabla 10. Presupuesto inversión objetivo 3.	112

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Plan de actividades	84
Cuadro 2. Detalle de las herramientas de implementación al sistema	87
Cuadro 3. Actividades para mejorar el área de almacén Fuente: Elaboración propia.	96
Cuadro 4. Actividades y finalidad del desarrollo del manual.	109

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad, desarrollar una propuesta de mejora en los procesos, que conlleva a mantener un control del área de almacén de la empresa Gálvez Suarez S.R.L., una vez implementada la propuesta tendrá el beneficio de ampliar su mercado y poder mantener un orden y control de sus sucursales.

La metodología empleada en la investigación es holística, tipo proyectiva y con un enfoque mixto. Se tuvo como muestra de investigación, 30 personas colaboradoras de la empresa, quienes brindaron su aporte de información por medio de una encuesta anónima, que se realizó dentro de la instalación, y también se desarrolló el instrumento cualitativo en base a preguntas de entrevista a tres personas expertas con relación al tema.

Durante el desarrollo de la propuesta se plantearon objetivos, que la propuesta presentada tuvo como finalidad mejorar los procesos del área de almacén en base a herramientas personalizadas que se actualizaron el sistema para que el proceso de inventario sea más fácil y rápido, por otro lado se realizó un aseríe de identificación en ambiente laboral puesto que en base a instrumento los colaboradores afirman que no existe un buen ambiente de trabajo, por ese lado se sugirió realizar la inversión de remodelación e implementación y la capacitación del uso y la explicación de los procesos, finalmente se desarrolló un manual de funciones detalladas, también se vincula con el manual que se subirá en un canal de YouTube con una cuenta de la empresa, que ayude a capacitar de manera dinámica a los colaboradores y que a su vez se realizara una evaluación.

Palabras claves: Inventario, Ambiente laboral, procesos, capacitación.

Abstract

The present investigation has the purpose, to develop the proposal of improvement in the warehouse process that entails to maintain a control of the warehouse area of the company Gálvez Suarez SRL, once implemented the proposal will have the benefit of expanding its market and being able to maintain an order and control of its branches.

The methodology used in the research was holistic, projective type and with a mixed approach. It had as a research sample, 30 people collaborating with the company, who provided their information contribution through an anomie survey that was carried out within the facility and the qualitative instrument was developed based on interview questions to three expert people in relation to the subject.

The purpose of the proposal was to improve the process of the warehouse area based on personalized tools that were updated in the system so that the inventory process is easier and faster, on the other hand an identification workshop was carried out in the workplace since on the basis of the instrument, the collaborators affirmed that there is no good work environment, on that side it was suggested to carry out a remodeling and implementation investment and training on the use and explanation of the processes, finally developed and detailed functions manual, it is also linked to the manual that will be uploaded on a YouTube channel with a company account, which will help to train the collaborators dynamically and in turn will make an evaluation.

Keywords: Inventory, Work environment, processes, training.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

La industria de la óptica (Lentes correctivos o Lentes oftálmicos) en el mundo, ha presenciado evoluciones dentro del mercado, ya que el ritmo de cambios en cuanto a preferencias y necesidades de los consumidores ha ayudado a que la industria óptica perfeccione su nivel de producción e innovación, con la finalidad de mantener un mercado satisfecho. Cabe mencionar que para poder lograrlo se ha tenido que utilizar tecnología y un adecuado plan de procesos.

A nivel mundial EE. UU y China son los países con mayor producción de insumos ópticos, abasteciendo en un 70 % al mercado global. De acuerdo con la información que maneja ESSILOR, fabricante líder en el mundo, quien fue reconocida en el 2015 por la revista Fortune, por su gran aporte y buen trabajo al cuidado de la vista en distintos países de escasa atención medica visual (Fortune, 2015).

En Sudamérica países como Colombia, Brasil y Argentina participan activamente en la producción y comercialización de lentes oftálmicos, con importantes cifras de exportación a nivel Latinoamérica, teniendo como finalidad satisfacer las necesidades de los usuarios. Gracias a ello las empresas importantes participan en diversas ferias y foros internacionales donde manejan información de las innovadoras propuestas tecnológicas que ayudan a mejorar sofisticadamente los lentes oftálmicos (grupofranja.com, 2017).

En el Perú la industria de lentes oftálmicos – laboratorios oftalmológicos – presenta una importante actividad en el mercado, debido a la demanda creciente de los usuarios con baja visión.

Actualmente los laboratorios dirigidos al rubro de lentes oftálmicos importan productos terminados en variedades y características diversas, también se presentan en semi terminados, dándole un adecuado proceso para lograr la finalidad del lente oftálmico o correctivo.

La empresa distribuidora de lentes oftálmicos materia de estudio, inicia sus actividades hace diecisiete años, con una presencia activa como laboratorio óptico, pero que actualmente ha cambiado para ser solo importador y distribuidor de lentes oftálmico tales como resinas o plástico CR-39, policarbonatos y vidrios. La empresa ha logrado un crecimiento notable y constante, teniendo presencia activa en mercado nivel nacional.

Sin embargo, se ha observado que existen problemas con relación al control de su almacén puesto que hay demoras en la entrega de pedidos y esto radica desde el ingreso de la mercadería de importación al área de almacén, en principio se tiene que realizar un inventario a través del sistema que tiene demasiados pasos ya que se realiza el ingreso de manera individual, un Excel con las descripciones, otro con las cantidades, y el precio se ingresa de manera unitaria, esto hace que genera una complejidad de las herramientas, dificultando la rapidez de ingreso de los productos al sistema, como consecuencia de ello no se tiene un stock real de la mercadería. Por otro lado, trae como consecuencia un segundo problema en cuanto al espacio del área, el cual se encuentra ocupado por las grandes cantidades de cajas que están en espera del inventario, dificultando la accesibilidad para sacar lo productos y dejando de lado la labor de aseo, también no hay presencia de los elementos de seguridad tanto para la infraestructura como para los trabajadores, no hay una señalización de las zonas de trabajo ni de la ubicación de los productos. Finalmente otro punto importante es que las mercaderías pasan por un proceso de control de calidad, en este

sentido las mercaderías que se encuentra con fallas de fábrica o con alguna aberración, no tiene un espacio para ser colocadas, esto hace que haya una acumulación de mercadería, y en cuanto al personal no existe una adecuada capacitación de las funciones a realizar, frente al proceso de inventario y atención a los pedidos, por otro lado no hay herramientas adecuadas para que lo trabajadores no solo puedan realizar su trabajo de manera eficiente sino que también pueda cuidar su salud, ya que existe presencia de polvo en toda la zona de trabajo, como consecuencia de la falta de aseo.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo se puede mejorar el control del almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmicos?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Proponer un plan de gestión de procesos para mejorar el control del almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmicos, 2018.

1.2.2 Objetivos específicos

Diagnosticar el estado actual de la gestión logística de los procesos de la empresa distribuidora de lentes oftálmicos.

Conceptualizar las categorías de la gestión de los procesos y mejoras que permiten control y manejo adecuado en la empresa distribuidora de lentes oftálmicos.

Diseñar una propuesta de gestión procesos para mejorar el control del almacén de una empresa distribuidora de lentes oftálmicos.

Validar los instrumentos de evaluación y la propuesta mediante un juicio de expertos.

1.3 Justificación

La investigación presente se lleva a cabo dándole la importancia adecuada a los problemas que se presentan actualmente en la empresa distribuidora de lentes oftálmicos, ya que la falta de control y manejo de los procesos trae como consecuencia, demora en los pedidos por ende la insatisfacción de los clientes.

Para lograr un orden y control adecuado de los procesos dentro de la empresa se propone un plan de gestión de procesos en toda el área de almacén del cual se requieren su control total para poder visualizar a través de un mecanismo adecuado el stock en tiempo real para lograr abastecer de manera idónea en la tienda, que también exige un control de stock para mantener una atención rápida a los pedidos de los clientes.

1.3.1 Justificación metodológica

La investigación maneja el tipo de estudio holístico con enfoque mixto, proyectiva, el cual permite identificar cada uno de los procesos que se va a analizar para lograr comprenderlo y luego captar las debilidades y fortalezas con la finalidad de tener un mejor resultado en el proceso de control de almacén en la empresa de lente oftalmológicos.

Por otro lado, tener en cuenta los aspectos cuantitativos y cualitativos, para una mayor credibilidad en la investigación. Así mismo, esto ayudará a que el cruce de información pueda dar fe a la evaluación del estudio mediante conocimientos críticos y por experiencia.

Este tipo de estudio ayuda a que la información cuantitativa y cualitativa, pueda ser integrada con la finalidad de un resultado, a través de un análisis de diferentes escenarios presente en el proceso de estudio.

1.3.2 Justificación práctica

La investigación tiene como prioridad mejorar el proceso de las actividades en el área de almacén, mediante esquemas de control, que al mismo tiempo puedan alcanzar el objetivo de la empresa.

Para el desarrollo de la investigación se copila información necesaria mediante las herramientas aplicativas tales como: entrevistas y encuestas. Ya contando con los resultados adquiridos se procederá a implementar el plan de gestión de procesos, la cual ayudará a mantener un control desde que la mercadería ingresa al almacén a través de una importación, seguidamente del proceso de ingreso de stock de productos al sistema y todo el proceso que realiza el producto para poder ser distribuido a través de una orden de pedido solicitado.

La presente investigación con enfoque holístico se manifiesta a través de la misma una propuesta idónea para mantener un control en los procesos, con la finalidad de optimizar el tiempo en la preparación de los pedidos que se solicitan en la empresa distribuidora de lentes oftalmológicos.

Esta propuesta de control de procesos requiere un manejo de área de almacén y supervisión continua de las actividades, que realizan los colaboradores, mediante un criterio de evaluación, y a su vez también se requiere un sistema de capacitación en el área de atención a los clientes en tienda. Es importante manejar una línea de reingreso de los productos devueltos al almacén, el cual debe estar señalizado debidamente y darle una solución en donde la empresa no se perjudique al retorno de la mercadería.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Teoría estructuralista

Terminando el periodo de 1950, la teoría conocida como Relaciones Humanas, entro en una etapa de decadencia. Y por esa época aparece la teoría estructuralista como un enfoque derivado de la teoría de la burocracia, el objetivo era lograr darle un enfoque innovador a la forma en la que las empresas formaban sus organizaciones sociales en sus instituciones, alejándose de la teoría de las relaciones humanas y comenzando una nueva forma de organización. El autor en su obra indica que una organización está constituida por diferentes áreas que en apariencia puede que no tengan relación aparente, pero para el cumplimiento de las actividades, es necesario lograr la integración de estas. Esto solo es posible si los grupos sociales, trabajadores, logran entenderse bajo una estructura organizacional funcional, en otras palabras, para que los grupos sociales cumplan con sus labores deben estar organizados bajo un sistema de representación donde conozcan sus funciones y como las labores de uno afectan a todos los grupos dentro de la empresa. Es necesario encontrar un modelo de organización donde los empleados puedan convivir y relacionarse entre ellos, de tal manera que sus habilidades laborales sean más eficientes y La empresa se beneficie de esa labor (Chiavenato, 2007).

Esta teoría será necesaria para lograr recoger las ideas e intereses que tengan los trabajadores del área de almacén para cumplir su trabajo, así también saber cómo enfrentar los conflictos que ocurran en el área relacionados con el personal.

También ayudará a mantener una mejor relación entre los jefes y subordinados, con la finalidad de que realicen correctamente sus funciones.

Teoría APO

Dentro de toda organización existen ambientes que forman parte del proceso de rentabilidad, por ejemplo: el control de almacén que abarca desde el ingreso de mercancías, realizar inventarios que ayuden a manifestar los productos físicos con relación al sistema de almacén, realizar los pedidos a través del sistema solicitando mercadería de stock, el proceso de descargo de los productos a la salida a raíz de una compra. Todas estas actividades se ponen en relación al control ya esquematizado (Chiavenato, 2007).

Teoría de sistema

La teoría de sistema trata de como organizan un determinado proceso, donde se relacionan todos los elementos básicos de dicho proceso, la teoría de sistemas en este caso se relaciona el almacén, el área de ventas y el stock que refleja el almacén. La teoría establece que las áreas no necesariamente tienen funciones en relación, si no que estas al manejar un enfoque universal con la finalidad de una misma visión, deberían de interrelacionarse de tal manera que se puedan realizar sinergia (Ramírez, 1999).

La teoría de sistemas ayuda a crear fundamentos que planteen un proceso de mejora en el control del almacén, de tal forma que exista una relación el área de ventas y la generación de pedidos, para que estos mismos puedan ser atendidos en un tiempo acorde y de manera ordenada. El sistema de control de almacén, las ordenes de pedidos solicitadas, en mantener establecidas áreas adecuadas para un proceso de mejora en el orden, genera una organización en los procesos con la única finalidad de maximizar tiempos en la entrega de pedidos, y alcanzar a los objetivos que requiere la empresa para mantener un control estricto de todos los procesos con relación al orden del almacén.

Teoría de las restricciones

A través de la teoría de limitaciones o restricciones Eliyahu Goldratt, nos indica que en toda entidad existe la presencia de bajo rendimiento, ya sea en el proceso o en un área, motivo por el cual mediante la teoría se manifiestan, propuestas que ayuden a identificarla, y una vez identificada se proceda a realizar un mecanismo de mejora.

Este tipo de falencia en una empresa se puede presentar como un cuello de botella en procesos como; control de almacén, transporte, soportes técnicos, área de atención al cliente, etc. Para poder identificar las limitaciones, frente al problema de procesos en atención a pedidos, según la teoría tenemos que identificar el área en donde radica la debilidad, es este caso el descontrol se encuentra en el desorden de los productos en el almacén, motivos por el cual existen demora de pedidos y retraso de estos (Molina Prince, 2008).

Para poder identificar las limitaciones, frente al problema de procesos en atención a pedidos, según la teoría tenemos que identificar el área en donde la debilidad radica, es este caso el descontrol se encuentra en el desorden de los productos en el almacén, motivos por el cual existen demora de pedidos y retraso de estos.

Teoría del desarrollo organizacional

EL autor dentro de su explicación a cerca de la teoría del desarrollo organizacional menciona que para que una entidad pueda lograrse dentro del mercado, es importante manejar de manera adecuada e idónea los elementos que conforman la empresa, teniendo como prioridad dentro de la teoría el comportamiento de los participantes en este sentido, los colaboradores son el eje, la motivación y los diversos factores que ayuden a que, los

colaboradores se sientan con energía de realizar bien sus labores dependerá del clima en el cual se encuentre, cabe mencionar que para que los resultados sean positivos para la empresa se tiene que manejar mecanismo que tengan relación a la situación real de la empresa (Chiavenato, 2007).

Es importante que los colaboradores cuenten con herramientas necesarias y adecuadas para poder desempeñar sus labores de manera positiva, esto dependerá de un análisis que realice la empresa, para poder evaluar sus condiciones, es comprensible que toda empresa tiene miras de crecimiento es por ello que de acuerdo a sus objetivos y realidad tiene que enfocar sus energías, logrando alcanzar satisfacciones económicas y una buena relación laboral.

2.2 Antecedentes

Internacionales

Nunes, Silvestre, & Vidal (2015) en su investigación *Evaluation of logistic performance indexes of Brazil in the international trade*. Esta investigación tiene como objetivo evaluar el Índice de Rendimiento Logístico (LPI) de Brasil en relación con sus principales competidores en el comercio internacional. Los datos de comercio internacional se recopilaron de SECEX y COMTRADE, mientras que el LPI fue proporcionado por el Banco Mundial. Los resultados a los que llegó el autor fueron que alto rendimiento logístico podría aumentar la competitividad de las exportaciones de estos países y Brasil podría perder negocios en el mercado internacional. En cuanto al aspecto logístico, Brasil solo ha vencido a Rusia, Venezuela, Ucrania, Guatemala y Angola. Este bajo rendimiento puede explicarse por la existencia de burocracia excesiva, como la gran cantidad de documentos requeridos por muchas agencias diferentes de importación y exportación. Además, los otros índices con

menor rendimiento son los envíos internacionales y la infraestructura. Comparando Brasil con los tres grupos, se puede notar que la Oportunidad está muy cerca del H LPG mientras que las costumbres están muy cerca de LLPG. Los índices restantes presentaron un rendimiento compatible con MLPG. Este resultado destaca el índice de aduanas como un aspecto logístico clave en el que Brasil debería invertir consistentemente en reformas y mejoras. La conclusión fue que usando el índice LPI para los 39 competidores, se ha observado que Brasil está en el 26 ° rango de países detrás de Sudáfrica, Kuwait y Arabia Saudita. Los mejores resultados lo tienen los principales exportadores e importadores de todo el mundo (Alemania, EE. UU., Japón y los Países Bajos). Además, son los competidores más fuertes de Brasil en el comercio internacional. Por lo tanto, la competitividad de las empresas nacionales brasileñas depende crucialmente de un entorno logístico interno dinámico y competitivo para hacer frente a los otros países.

Martínez (2017) en su artículo de investigación, *Storage conditions improvement in the transcupet consumable warehouse, ueb centro Company*. Como objetivo principal en el artículo se describen las interrupciones que existen en los procesos de almacenamiento, por ello se proponen soluciones que perfeccionen la iluminación y el espacio de los almacenes, mediante un sistema sofisticado que revele el orden de los productos, también se propone un diseño de distribución espacial que consiste en reordenar el almacenamiento de las mercaderías, y la distribución de estas. Para optar por una categoría en el almacén se aplica una metodología descriptiva y de diagnóstico que permite determinar, los problemas en cada área, identificarlos y realizar un profundo análisis para contrarrestar tales debilidades. Finalmente se concluye que la propuesta tiene un fundamento con base de información, y que, para lograr el objetivo de la organización, esta tiene que mantener un

seguimiento y fiscalización en donde los procesos sean respetados y desarrollados de manera adecuada.

Fuentes (2017) en su ensayo analiza los almacenes desde la importancia de los indicadores de gestión y su importancia operativa. Indica que los indicadores de gestión que se utilizan siempre son los mismos desde una perspectiva de gestión tradicional, como es la medición de la productividad, análisis de mermas, el control de devoluciones o rechazos, hay que tener en cuenta también que el estilo de gestión depende del tamaño que tiene el almacén. Los procesos que se poseen en un almacén son la recepción, la acción de acomodar los activos, y la salida de la mercadería, por lo que los estudiar los indicadores es parte de la formación de herramientas para lograr un trabajo correcto. Otro aspecto importante son los datos y registros que se poseen, puesto que son necesarios al momento de tomar decisiones para buscar formas de innovar y mejorar. En primer lugar, se debe tener en cuenta la productividad, y esta tiene mucho que ver con los empleados y sus actividades, por lo tanto, la capacitación es muy importante. La conclusión a la que llega el autor es que los indicadores de gestión, en el tema de la productividad, la organización debe contar con un buen programa de capacitación para maximizar las habilidades de todos los trabajadores, además también resalta los incentivos que deben tener los directivos con sus subordinados. Así mismo también resalta la labor del liderazgo a la hora de controlar las actividades que se realizan en el área de almacén. La metodología descriptiva ayuda a que las actividades con bajo resultado, dentro de la organización puedan ser desintegradas, para ser luego desarrollada, bajo un enfoque de mejora continua a través de diagramas de flujos, desarrollados para reducir los tiempos, y enfocarse en la precisión de los objetivos de las actividades encomendadas. Cierra la investigación asumiendo que al tener el control sobre

los indicadores de gestión traerá, como beneficio a la empresa, un mejor manejo de los costos de operación y resultados positivos a través de las ventas que tiene la organización.

Huguet, Pineda, & Gómez (2016) mencionan en su investigación la mejora del sistema de gestión de almacén de suministro de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. El proyecto de investigación presenta un estudio y recolección de información de manera descriptiva, con el objetivo de identificar las fallas que se encuentran en la empresa, y en especial dentro del área de almacenaje, de los insumos, y también menciona la importancia de manejar mediante un diseño estructurado el plan que debe, de manejar la empresa para poder, tener un control con relación a su inventario, el orden dentro del área, la rapidez de atención de los pedidos, y la facilidad que debe de tener el trabajador para, realizar mejor su trabajo. Es por ellos que el método empleado es el método descriptivo, con un enfoque proyectivo no experimental. Teniendo como técnica de estudio la observación y la recolección de información. Teniendo como propuesta mecanismo de gestión de mejora para el área de almacén, diseño de plan de mejora en el espacio en el cual se encuentra la mercadería, manejo del desarrollo de las actividades y condiciones laborales de los colaboradores. En conclusión se menciona y según resultados se puede entender que la investigación, si bien tiene un avance esta va a ser recuperada, y que a su vez tendrá una satisfacción para la organización ya que se encontrará en un orden y controlado en base a medición de tiempo para lograr los objetivos.

Nacionales

Zuñiga (2017) en su investigación que tiene como título, *Inducción al personal de la organización IRSA E.I.R.L. En el área de Almacén*. La presente tesis se realizó con el objetivo de establecer un proceso de control en el área de almacén en donde existía presencia

de desorden y pérdidas de mercancía, dentro de los procesos que forman parte de mantener un adecuado orden, a través de inventarios. También se realizó un control de los tiempos para que estos sean productivos (trabajadores realizan bien su labor encomendada) y generen rentabilidad a la empresa. La tesis se realizó con la finalidad de tener una mejora continua, dentro del estudio realizado se tenían presente los objetivos a alcanzar que eran manejar un vínculo en donde el colaborador tenga una entrega con la empresa a través de su rendimiento laboral, para poder lograrlo se realizó mecanismos de integración del trabajar y los procesos. Dentro de la metodología se utilizó la investigación tipo descriptiva, que inicio con la recolección de información del ambiente de almacén y de las áreas vinculantes con el personal de atención al cliente y encargados del almacén, se analizó el tiempo que se toma en realizar los pedidos solicitados. Finalmente, para lograr un adecuado proceso de control de almacén, se establecieron tiempos estratégicos para realizar los inventarios asegurando de que la mercadería física refleje la misma cantidad en el sistema.

Coello & Gutiérrez (2016) en su proyecto de investigación, *Optimización del proceso logístico en el área de almacén de la empresa Mega & Ozono S.A.C., 2015*. El trabajo de investigación presenta objetivos de optimización para controlar los procesos, que tiene como vínculo el almacenamiento y la logística en general. Presenta etapas que en resumen son la estandarización de los procesos, optimización del trabajo en almacén, con relación a los tiempos de entrega y capacitación al personal. También la implementación de guías que evalúen el desarrollo de cada proceso. Presenta un mecanismo de descripción, mostrando a través de la información una variedad de limitaciones, que se dan en los procesos ya sea dentro del almacén, incluyendo la mala capacitación que reflejan los colaboradores a través de un vago conocimiento, de la estructura que tiene la organización, muestra también problemas con el proceso de ingreso de mercancías al almacén. La

metodología que se aplica en es de tipo descriptiva, analizando los procesos, teniendo como propuesta las captaciones y proceso de mejora constante. Luego de haber analizado el área que limitan el control de los procesos, la investigación de tesis tiene como objetivo, capacitar a los trabajadores en principio para que conozcan el esquema de trabajo y muestre una identificación con la entidad. Finalmente se realizó una estructura en base a información antecedente dando como positiva la propuesta de este estudio, de la manera que pueda ser implementada en el proceso de control de almacén.

Ortega, Blanco, & Giménes (2006) la investigación de tipo descriptiva, mediante su estudio presenta un asituaon real empresarial en donde se ve que los porceso de produccion , almacenamiento e inventario al igual que despacho, son de suma importancia en el desarrollo y crecimiento d el amepresa por tal motivo, en base a su estudio no experimental determina que se tiene que establecer modulos en dodne se plasme atraves de diagramas un plan de desarrollo de cad apunto que se encuentra defectuaso, retaldando el creciemnto por ello en su solución plantea que los mecanismosdel sistema tiene que desempeñar herramientas faciles y qen enbase a cronograma de inventario tiene que gerearse politicas de inventario.

2.3 Marco conceptual

Almacén

Pujol nos dice a través de su concepto que el almacén es el detalle organizado de manera representativa de las mercaderías dentro de una organización, así mismo es también un proceso de control en donde de manera ordenada se realizan actividades que ayuden a mantener el proceso de control de almacén, motivo por el cual se exige un control de inventario a través de procesos de coordinación (Pujol ,1999).

Es te concepto se puede aplicar dentro de la investigación ya que nos ayuda a entender de qué manera se debe de mantener el conceptualizar, las actividades desarrolladas dentro del área de almacén de tal manera que esto ayude a que la empresa pueda tener un control monitoreado de los movimientos, esto también se puede complementar un buen sistema que refleje las mismas entidades mediante los movimientos de mercancía.

Dentro de toda entidad, las áreas comprenden un espacio dentro del mismo. En el caso del almacén esta área tiene la responsabilidad de mantener un orden y control del ingreso, y salida de los productos. Este ambiente tiene que presentar las condiciones adecuadas en donde los productos puedan mantenerse en buenas condiciones (Mauleón, 2013).

El almacén es el ambiente, en donde el producto tiene que estar en un orden adecuado. En la investigación se plantea que existe una desorganización del área de almacén motivo por el cual, según el concepto, este tiene que mantener un orden y las condiciones adecuadas para poder mantener en óptimas condiciones la mercadería.

El almacén es el espacio en cual se depositan los productos de cualquier tipo (RAE, 2017).

El espacio designado como almacén dentro de una entidad, es el ambiente en donde la mercancía reposa. Es también un espacio en donde las empresas o entidades de cualquier rubro depositan sus bienes.

El almacén es el espacio en donde la mercadería de cualquier tipo de entidad u organismo privado o del estado, tienes un seguimiento y encarga una responsabilidad de aquellos que forman parte de su orden y control (Bazán, 2012).

En tal caso el almacén, no solo es un lugar en donde los productos, tiene que estar en buenas condiciones si no también, tiene un derecho a ser controlado y ordenado por el personal competente, de acuerdo con el tipo de entidad que sea.

El almacén es conceptualizado como el lugar, en donde el ambiente tiene que tener condiciones adecuadas, este dependerá de que tipo de producto o insumo se almacene. Teniendo en cuenta que se aun producto degradable o vencimiento este por ejemplo tendrá que, ser organizado de tal manera que su rotación tenga salidas de acuerdo a su fecha de caducidad (Anaya, 2018).

En la investigación se procede a establecer al almacén en cual partes las actividades productivas para la empresa, entendiendo que este mismo tiene que tener un diseño entendible, en el manejo de la mercadería, ya que los mismo son productos que requieren un cuidado y manipulación adecuada.

Un almacén según el autor es un área que no solo forma parte de un espacio en una empresa, si no también forma parte de un órgano que hace la misma empresa tenga como complemento su buena condición en cuanto al orden, la organización y el control (Pérez, 2006).

En relación al concepto de almacén con la investigación se puede mencionar que es un complemento importante para todo tipo de empresa en este sentido, la investigación está conformada por un almacén que su vez gira en torno a un almacenamiento el mismo que tiene que tener un control.

Según el autor el almacén es un área en que forma parte de una entidad la misma que a su vez tiene que contar con elementos que hagan del espacio un ambiente con herramientas que sumen a la efectividad, para lograr los objetivos (Escudero,2015).

En cuanto a la relación con la presente investigación en base a este concepto de puede determinar que toda entidad cuenta con un área de almacén la cual que por un tema de desempeño y viabilidad tiene contar con elemento que ayuden a que esta pueda mantener y lograr un buen resultado para la organización.

Control

El autor mediante este concepto nos indica que el control puede reflejar de manera detallada las actividades que se desarrolla en una empresa, este se puede presentar estableciendo indicadores que ayuden a tener un mejor enfoque: medir la eficiencia, y niveles de desarrollo de cada actividad, una vez realizada la medición podremos dar un definición en cuanto a esquema de control, precisando que efectivamente existe falencias en algún proceso dentro de la realización de las actividades dentro de la empresa, la cual no permite que se pueda lograr el objetivo requerido (Fayol, Chiavenato, 2007).

Teniendo relación y coherencia el concepto de control, se puede aplicar en un principio mediante observación del proceso, recopilando información de cómo se desarrolla cada actividad dentro de cada área en la empresa, finalmente de acuerdo a lo obtenido podremos analizar la información recaudada que entender por qué existe debilidades, enfocándose en las posibles consecuencias que estas conllevarían si no se realiza un proceso de mejora. Este proceso puede ser adecuado a cada tipo de área con la finalidad de lograr los enfoques de visión de la empresa.

Según el autor dentro de este concepto da a comprender que el control presenta una realidad de proceso que tiene que ser manejado a tal punto que pueda prevalecer al transcurrir el tiempo (Schroeder, 2005).

Para poder mantener los procesos controlados dentro de un almacén, se deben de manejar un proceso de orden, en donde se tienen que identificar las zonas con falencias, estas misma tiene que ser atacadas con herramientas que ayuden a que el proceso tenga un giro favorable, ya habiendo establecido un mecanismo de control, este tiene que ser un tanto respetado para que pueda mantenerse con la finalidad de la propuesta planteada a través de un proceso de control.

El autor menciona que toda actividad de mejora que se realiza en una entidad tiene que tener como principio el respeto hacia los que se desea conseguir frente a la propuesta de cambio de mejora, motivos por el cual los participantes que involucran el cambio tienen que tomar conciencia de que realizando de manera adecuada sus actividades esta ayudara a que el proceso dentro de cualquier área sea más rápido y sea efectivo (Estupiñan, 2015).

Tener un esquema adecuado en donde se plasme las actividades a desarrollar es una ayuda a cualquier área de cualquier empresa, motivo por el cual cada integrante tiene que tener un nivel de interés personal en favor a la empresa, para que el plan de mejora pueda ser desarrollado de manera positiva, proponer un proceso de cambien afecta a tal punto que puede tomar un tiempo para poder ser adecuado a cada actividad, esto dependerá en gran porcentaje del interés en el desarrollo de las actividades. Simplemente con la finalidad de cumplir los objetivos que ya sea plasmado la empresa.

La autora nos indica que el control es un instrumento que ayuda mantener de manera idónea los procesos de diversas áreas, para poder lograr un mejor entendimiento en el proceso de mejora y de implementación, se debe de desarrolla un esquema en donde se refleje cada una de las indicaciones que se debe de seguir para lograr el objetivo de cambio positivo (De los Ángeles, 2010).

Implementar un esquema de trabajo, para mejorar actividades que no cuentan con una confiabilidad favorable en una empresa, ayuda en el proceso de la aplicación, ya que este mismo tiene que tener un sustento del desarrollo de cada actividad que se va a realizar, en el proceso de mejora.

El autor menciona que el control para que tenga que tenga un entendimiento claro tiene que ser, explicación sencilla y entendible de tal manera que al ser plasmado y exista complicaciones en su desarrollo (Mora, 2011).

La relación que existe el control en la investigación determina el desarrollo adecuado de los procesos dentro de un almacén, mantener un control con un diseño entendible ayudara a que las partes puedan complementarse y lograr los objetivos.

Infraestructura

Según el autor la infraestructura tiene un gran grado de importancia no solo en la empresa sino también en contexto social ya que es la misma que en base a factores, este puede lograr un desarrollo óptimo (Carlos, Osorio, & Parra, 2007).

De acuerdo al concepto y con relación a la investigación, la infraestructura forma parte de un conjunto de elemento que par a poder alcanzar una viabilidad y resultados

favorable tiene que mantener una conexión, en pocas palabras tiene que tener una sinergia en los elementos que la conforman.

Según el autor, define infraestructura con un esquema global de elementos que forman parte de un sistema general de estructura, que tiene que presentar una consistencia formidable para que pueda mantener elementos ya sean materiales o de otro tipo (Rozas & Sánchez, 2004).

El concepto de infraestructura guarda relación con la investigación ya que forma parte una subcategoría, que se ha desarrollado partiendo del espacio, tamaño, capacidad, y de estructura, puesto que alberga productos que tienen que contar con condiciones necesarias para su mantención positiva.

Proceso Logístico

Según el autor el proceso logístico lo define con un esquema de trabajo en donde las funciones que se realizan comprenden y tienen una conexión que tiene como objetivo establecer el crecimiento de la entidad (Escudero, 2015).

El concepto de proceso logístico frente al esquema de investigación forma parte de una de las subcategorías que enlazan el esquema de control de almacén, puesto que este es un proceso conjunto de elementos que dan pie que se han empleados con sinergia para lanzar un buen resultado para la entidad.

Según el autor en su definición de proceso logístico menciona que los pasos para poder establecer un buen trabajo tienen que existir un esquema ayude a que los elementos

desde la petición de compra hasta la llegada y el orden de este en el almacén tiene que complementarse (Villegas, 2006).

El concepto de proceso logístico engloba la conexión de varios elementos que suman de manera positiva cuando son desarrollados de manera efectiva.

Recursos Humanos

Se define como Recursos Humanos, al elemento humano que desarrolla actividades dentro de una entidad, sea cual sea el giro económico (García, 2013).

Dentro de la empresa se puede determinar al capital humano como, los individuos que realizan actividades encomendadas. Los mismos que para que puedan realizar de manera correcta las actividades, tienen que tener un guía, en este caso se requiere de una capacitación adecuada para que puedan desarrollar sus actividades.

El recurso humano en una entidad, tienen un valor importante, el cual tiene que ser valorado y tiene que presentar mayor importancia dentro de la dirección de la empresa ya que mucho el crecimiento depende mucho de su rendimiento y cumplimiento (Barquero, 2006).

El recurso Humano, es lugar a duda unos de los elementos más importantes de la organización, es quien desarrolla las actividades más importantes, para eso es importante brinde un ambiente y las herramientas necesarias para que pueda cumplir sus actividades de manera correcta.

Gestión de procesos

Según el autor dentro de su definición de gestión de procesos, es un conjunto de elementos que forman un sistema que se complete de tal forma que el trayecto de las operaciones pueda ser fiable y confiables (Bravo, 2008).

El concepto en tal sentido guarda relación con la presente investigación ya que se implementó como propuesta el mejoramiento y desarrollo de la gestión de procesos dentro del área de almacén para que allí se pueda dar una inclusión del procedimiento dentro de cada proceso con relación a los productos para que estos mismo dentro del área puedan tener un orden y por ende un control.

El autor dentro de su concepto nos menciona que para poder mantener un mecanismo de control del conjunto de actividades desarrolladas en base a la gestión de procesos esta tiene que mantener una efectividad en desarrollo, alcanzado de tal forma un esquema ya establecido que puede cumplir de manera personalizada con las necesidades que desea resolver una entidad (Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2013).

Teniendo relación el concepto de gestión de procesos con la investigación se puede mencionar que para que forme parte de un resultado positivo tiene que identificarse una falencia y frente a ello implementar y desarrollar actividades en base a la gestión óptima de los procesos.

Control de almacén.

El autor nos menciona, que, dentro de todo proceso, se debe manejar un esquema establecido de donde este se entienda de manera detallada, cada actividad que

requiera el proceso ya sea para el ingreso de insumos, salida de insumos, fecha de caducidad, mantenimiento del producto según rotación de la mercadería, preparación de los pedidos, otras actividades. Este tipo de esquema ayudara a que el cambio de personal en el área no tenga perjuicios a la entidad (Cueva, 2002).

En la investigación este termino de control de almacén, nos permite conceptualizarla, de tal manera que se entiende que es el desarrollo de manera organizada en las actividades que se desempeñan dentro del almacén, como el ingreso de manera correcta de la mercancía al sistema, un control de inventario, la rotación que tiene el producto, y el tiempo de atención a las órdenes de pedido.

Optimización

Según el autor se puede definir que la optimización forma parte de un resultado favorable que ayuda a que pueda ser maneja una situación con mínimos elementos en uso (Figuera, 2006).

El concepto guarda relación a la investigación ya que dentro del mismo se plantea como un tema de uso solo necesario del tiempo, puesto que existe presencia del mal manejo del tiempo en la atención a las solicitudes de trabajo.

En este concepto el autor menciona que la optimización tiene relación con el intercambio d información, puesto que este tiene que ser óptimo para que he exista un buen resultado (García, 1996).

El concepto de optimización guarda relación con la investigación tendrá del ámbito de proceso de atención ya que una de las debilidades percibidas es que no se emplead

cuadramente el termino de optimización frente al cuidado u uso adecuado del tiempo y de las herramientas de trabajo.

Almacenamiento

Según el autor el almacenamiento es un procedimiento que tiene con contar con elementos y herramientas adecuada para que este mismo pueda sumar en el resultado y el objetivo que tiene ya establecido la empresa (Monterrosco, 2000).

El concepto de almacenamiento guarda relación la investigación ya que se presenta dentro del desarrollo, del proceso de inventario y orden de los productos dentro del área de almacén ya que tienen que pueda mantener un orden y una ubicación par a que tenga una accesibilidad.

Según el autor, el almacenamiento forma parte del elemento primordial para que los productos o elementos que contenga el almacén puedan tener un manejo idóneo, frente a su manipulación (Zonalogística.com, 2017).

El concepto de Almacenamiento guarda relación con el proyecto de investigación ya que se mencion a un esquema de control del área de almacén frente a sus procesos y seguidamente de se menciona un esquema propuesto de mejora para que el almacenamiento forme parte de los resultados positivos frente al desarrollo de la empresa.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Sintagma

El sintagma holístico, parte de un entendimiento y/o análisis del “todo”. En una investigación o proyecto se establecen conexiones que al unirse brindan un resultado al investigador. El holismo contribuye en la investigación, como más que las conexiones de las partes, también establece que es el análisis y el entendimiento de todo lo que se estudia o se quiere investigar. (Hurtado. 2000).

En la investigación se procedió a manejar un sintagma holístico, estableciendo una recopilación de la información necesaria, con relación un sintagma que se define en las categorías control de almacén. Teniendo en cuenta que el holístico, es más que la unión de las partes en una investigación se procederá establecer un análisis del todo.

3.2 Enfoque

Mixto

El enfoque mixto es la integración de la información que se recauda a través de instrumentos de recopilación de datos, tanto cuantitativos y cualitativos. Por medio de este enfoque mixto se podrá analizar información que conllevará a una triangulación y finalmente tener un resultado del estudio (Hernández, 2014).

En este caso la investigación del enfoque mixto nos brinda, los conceptos adecuados para poder implementarlo en el proceso de recolección de información, y por concerniente a utilizar de manera idónea las herramientas que nos ayuden a recolectar información cuantitativa y cualitativa, las misma que se tiene que analizar, para poder tener resultados con una triangulación de información.

3.3 Tipo, nivel y método

Tipo- proyectiva

Se define como proyectiva a la investigación que cumple con el requerimiento de mismo que es en resumen tener una relación de análisis, predicción, explicación y descripción dentro de su recolección de información. Es también y desarrollo que la información con visión de futuro, frente a una creación en base a ideas y planificación (Coello & Gutiérrez, 2016, Vargas, 2009).

En la investigación el tipo proyectivo nos ayuda a mantener una idea de planeamiento, creación y proyectividad, frente a la información que tiene que tener un nivel de análisis, predicción y explicación que gire en torno a lo holístico.

Nivel- comprensivo

El nivel comprensivo tiene como finalidad vincular a información y actos de gran importancia, dando un valor a una integración de los eventos. Por lo tanto, se explica predice y da propuesta de una proyección como posible respuesta a la investigación.

La investigación de nivel comprensivo tiene como objetivo determinar la relación de la situación real del elemento de estudio. Para ello tiene como base las diferentes matrices que se desarrollan para un buen análisis, para determina relación en base a la información recopilada (Hurtado, 2000).

En la investigación se plantea este tipo de nivel, puesto que existe una conexión entre las partes, a través de los mecanismos de recopilación, identificando objetivos añadidos para lograr un mejor entendimiento.

Método- inductivo y deductivo

El método Inductivo-deductivo tiene relación dentro de una investigación frente a sus resultados. La inducción nos expresa de manera generalizada los resultados frente a la información repetitiva, la cual es recaudada a través de registro y observaciones. Mientras que en la deducción se plantean resultados a través de las premisas de lo observado, de las cuales dentro de las premisas también se pueden plantear hipótesis de resultado (Dávila, 2006).

En la investigación se emplea el método inductivo, con el fin de obtener resultados mediante un proceso de observación y recolección de información. Por otro lado, también se emplea el método deductivo el cual a través del observado y de la recolección de las premisas ayudara a obtener hipótesis que puedan encaminar aun resultado verdadero.

3.4 Categorías y subcategorías y emergentes

Tabla 1.

Categorías y subcategorías apriorísticas.

Categorías	
Categoría I	Categoría II
Almacén	Gestión de procesos
Sub categorías	Sub categorías
Control	Control de almacén
Infraestructura	Optimización
Proceso logístico	
Recursos Humanos	Almacenamiento
Categoría Emergente	
Comunicación entre áreas	

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Población y muestra

La población es un conjunto de elementos, que comparten características comunes. Dentro de la investigación se puede definir y detallar que tipo de cualidades y características deben tener la población de estudio (Moya, 2012).

En la investigación la población, forma parte del elemento interno de la empresa (los colaboradores), en este caso la población total es un número de 30 personas, por lo cual el instrumento se aplicará a cada una de ellas. Con la finalidad de obtener información necesaria para hallar un resultado.

Así mismo para poder determinar la unidad de estudio, se determinó una recopilación de información en base a su percepción del proceso dentro del área de almacén, teniendo finalmente resultados gracias a la participación de la amuestra.

Cuantitativo

Está conformada por los 30 trabajadores la empresa, que cumplen con las diferentes actividades que requieren la empresa, tales como, atención de los pedidos, orden del almacén, recepción de la mercadería por cambio.

Cualitativo

Son 3 personas, con experiencias en área de almacén.

Unidades informantes

Son los 30 trabajadores: cumplen con las diferentes actividades que requiere la empresa, tales como, atención de los pedidos, orden del almacén, recepción de la mercadería por cambio.

Se requiere la colaboración de 3 personas con experiencia en almacén de la primera persona brindaran el aporte de información sobre las actividades con relación al almacén dentro de la empresa.

Los otros dos entrevistados son expertos en almacén ya que cuentan con la experiencia necesaria para desarrollar la investigación, frente a un entendimiento claro en base a experiencia y conocimiento.

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Técnica cuantitativa

Encuesta

Mediante este tipo de técnica cuantitativa nos permitirá usar herramientas, que nos ayudará a captar las incidencias y mediante el instrumento de recolección le daremos un valor que se cuantificará debidamente según el plan de investigación (Hurtado, 2000).

Utilizando esta herramienta podremos dar valores a cada actividad, desarrollada en el proceso de almacén indicando de manera numérica, que intensidad favorable o desfavorable se observa en cada actividad, desempeñada por los colaboradores, seguidamente esto permitirá dar una información mas detallada a nivel numérico de cómo

se puede implementar una herramienta de mejora que ayude a perfeccionar actividades que no tiene un control en el área.

Instrumento cuantitativo

El cuestionario, consiste en extraer información del personal que forma parte del elemento de estudio, para ello se tiene que preparar preguntas de acuerdo a la información que se de recaudar (Hurtado, 2000).

Este instrumento permite a través de interrogantes recopilar información que ayude a identificar, puntos importantes para la investigación en este sentido con la ayuda de esta herramienta se podrá determina qué tipo de situación actual pasa la empresa.

Técnica cualitativa

Entrevista

Este tipo de procedimiento se toma encuesta dentro de la recolección de datos cualitativa, cabe mencionar que para poder estable una línea de investigación esta tiene que tener una guía de cuestionario la cual ayudara a que exista una fluidez en la información que se quiere obtener, también es importante identificar el objetivo de la entrevista para que esta tenga un esquema uniforme que permita determinar los que se requiere (Hurtado, 2000).

En el proceso de la investigación, para poder alcanzar un nivel de confiabilidad se tiene que manejar un esquema de pregunta con relación al control que se está realizando en el almacén, por tal motivo todo, tiene que estar en el giro del control y proceso de almacenamiento, esto ayudara a que se realice una entrevista con información triangular ya que se entrevistara a personal que tiene cargo importante en la organización tales como, el

encargado de almacén, el gerente de tienda y un trabajador que se encarga de los movimiento del almacén a las tiendas.

Instrumento cualitativo

En cuanto al instrumento cualitativo, podemos contar con la guía de entrevista la cual de manera verbal podremos obtener información de personas expertas que, de acuerdo a la investigación, se ha podido desarrollar características que deben de contar los entrevistados (Hurtado, 2000).

En la presente investigación se desarrolla una guía de entrevista en base a preguntas con relacional al tema de estudio que es el control de los procesos de almacén, los entrevistados cuentan con experiencia en el rubro de almacenamientos y desarrollo de técnicas para mejorar los procesos de almacén, por lo cual su aporte será de gran ayuda en este proceso se procederá ser grabado.

Tabla 2

Valides de expertos instrumento cuantitativo categoría almacén.

N°	Nombre del experto	Grado	Criterio de evaluación
1	Ríos Ríos Segundo	Doctor	Aplicable
2	Prado López Hugo Ricardo	Doctor	Aplicable
3	José Francisco Céspedes	Doctor	Aplicable

Confiabilidad

Con el instrumento una vez validado, se realizó el baseado de datos al Software SPSS, la cual a través del Alfa de Cronbach se demuestra la confiabilidad el propuesta del instrumento que tiene como título “Encuesta para determinar el control de almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmicos, Lima 2018”.

Tabla 3 .

Confiabilidad del instrumento cuantitativo.

Alfa de Cronbach N de elementos	
,743	19

N=30

Para la confiabilidad se realizó la aplicación de un piloto en la empresa unidad de estudio Gálvez Suarez S.R.L, utilizando la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un nivel de confiabilidad (0,743).

3.7 Procedimiento para recopilar datos

La triangulación de la información. Tiene como procedimiento el analizar la información de los datos recolección de la fuente del estudio, a través de los resultados que se muestrearan en los esquemas como figuras, cuadros y otros elementos.

Procedimiento para recopilar datos cuantitativos

Para obtener la información de los datos cuantitativos primero se elaboró el cuestionario en escala de Likert para lo cual se validó con tres expertos donde dieron su aprobación para que

este fuera aplicado a los colaboradores de la empresa Gálvez Suarez S.R.L, luego con la validación se aplicó las encuestas a 30 personas durante tres días, luego de la encuesta se hizo el vaciado de datos en una matriz en Excel, luego se realizó el desarrollo con la herramienta SPS 22, para lo cual tuve que seguir la secuencia correctamente codificación y etiqueta a las subcategorías.

Procedimiento para recopilar datos cualitativos

En este punto de desarrollo la guía de entrevista con ocho preguntas, luego se aplicó la entrevista a tres expertos del tema para lo cual tuve que grabar la entrevista, luego procedió a transcribir a Word tal, seguidamente de codifico en la herramienta implementada por la institución que es el Atlas. Ti consiguiendo con ellos red de cada categoría y subcategoría, seguidamente se procedió a la interpretación de los mismos.

3.8 Análisis de datos

En este periodo de análisis de datos se utilizará para el tratamiento de la información el programa estadístico de análisis cuantitativo el SPSS 22 y se obtendrán medidas de frecuencia. Así mismo, se utilizará el método de triangulación y categorización.

Dentro del proyecto de investigación se presenta en base a la herramienta del cuadro de Excel, resultados que, a través del instrumento de recolección de información, se ordenaron bajo una lógica y a través del diagrama de Pareto y también se agruparon las subcategorías en grupos, para que puedan ser desarrollas se analizan mediante diagramas de barras.

CAPÍTULO IV

EMPRESA

4.1 Descripción de la empresa

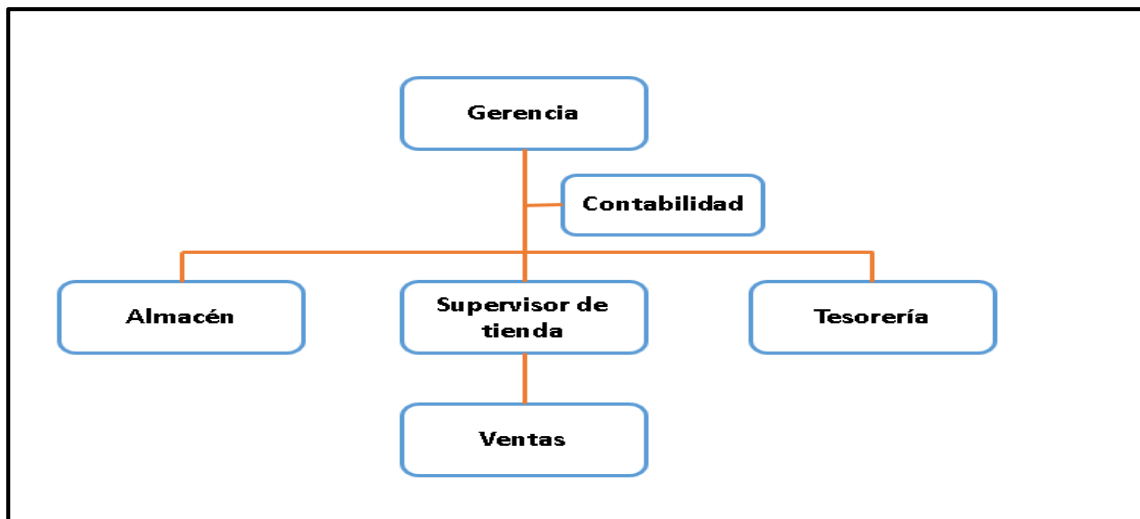


Figura 1. Organigrama de la empresa Fuente: Elaboración propia.

La entidad Gálvez Suarez constituida aproximadamente hace 17 años, se inició como un fabricante de lentes oftalmológicos, años siguientes ya teniendo una buena captación de clientes en el mercado local decidieron importar productos terminados y semi terminados.

A raíz de incursionar en la importación. La organización opto como principal giro la distribución de lentes oftalmológicos terminados, ya con la experiencia recaudada en el mercado, tuvo el impulso para incrementar tiendas a nivel local en lima, metropolitana.

Los diversos productos que comercializa la empresa tales como resinas CR-39, policarbonatos en diversas presentaciones y cristales. Los mismos que cuentan con un control de calidad en los productos el cual es reconocido por los clientes.

4.2 Marco legal de la empresa

Su principal local comercial se encuentra con domicilio fiscal en la, AV. EMANCIPACION NRO. 271 INT. 141- LIMA - LIMA. Con RUC N° 20111523259 Y Razón Comercial GALVEZ SUAREZ S.R.L.

4.3 Actividad económica de la empresa

La entidad Gálvez Suarez SRL, dirigida a la distribución de lentes oftalmológicos a las distintas tiendas de ópticas a nivel local en Lima y al interior del Perú.

4.4 Proyectos actuales

Gálvez Suárez SRL, brinda productos de Cr-39, policarbonatos y cristales en diversas presentaciones. Los mismos productos que cuentan con una calidad y garantía reconocida en el mercado del rubro oftalmológico. Actualmente cuenta con tres tiendas a nivel local en lima metropolitana, y tiene pensado implementar sucursales al interior del país.

Para ello merece tener un control de los distintos almacenes. Esto ayudara a que se mantenga una buena distribución en las distintas tiendas. Para ellos se tiene previsto la implantación de un sistema que refleje los movimientos de las mercaderías en tiempo real.

4.5 Perspectiva empresarial

La organización Gálvez Suarez SRL, tiene una gran responsabilidad y compromiso tanto con sus clientes y con el usuario final, ya que los productos distribuidos son dirigidos a personas con baja visión, por tal motivo tiene en su responsabilidad estar en constante capacitación de los nuevos productos, que son lanzados al mercado oftalmológico.

Así mismo los productos manifiestan la calidad y garantía necesaria, para cumplir con los estándares que requieren las diferentes clínicas y hospitales que están dirigidos al cuidado de la salud visual.

Para cumplir con su compromiso, Gálvez Suarez SRL tiene que manejar un control de su stock y de su almacén. El cual ayudará a tener un manejo de los productos físicos, a través de inventarios reflejados en su sistema.

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados cuantitativos

En la presente investigación se desarrolla la técnica de encuesta realizando un formulario de 18 preguntas, previo a un análisis mediante una matriz de direccionalidad, la cual ha tenido como objetivo recaudar información, en base a subcategorías orientadas a la categoría problema *Almacén*.

Seguidamente se ha realizado un análisis de las tablas y figuras, que tienen como resultado frecuencias y porcentajes que determinan frente una escala de Likert la intensidad de los indicadores. Resultados que se han sido interpretados.

Tabla 4.

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría Control.

Item	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Los encargados de almacén realizan adecuadamente el proceso de inventario de los productos?	6	20%	9	30%	12	40%	1	3%	2	7%
2. ¿El sistema de inventario cumple con las herramientas para un fácil ingreso del inventario?	5	17%	8	27%	15	50%	1	3%	1	3%
3. ¿Cumple la empresa con los controles de seguridad dentro del área de almacén?	3	10%	11	37%	12	40%	2	7%	2	7%
4. ¿El área de almacén se encuentra señalizado debidamente?	4	13%	14	47%	9	30%	2	7%	1	3%
5. ¿El proceso que se realiza desde que se ingresa el producto al almacén es correcto?	5	17%	10	33%	12	40%	1	3%	2	7%

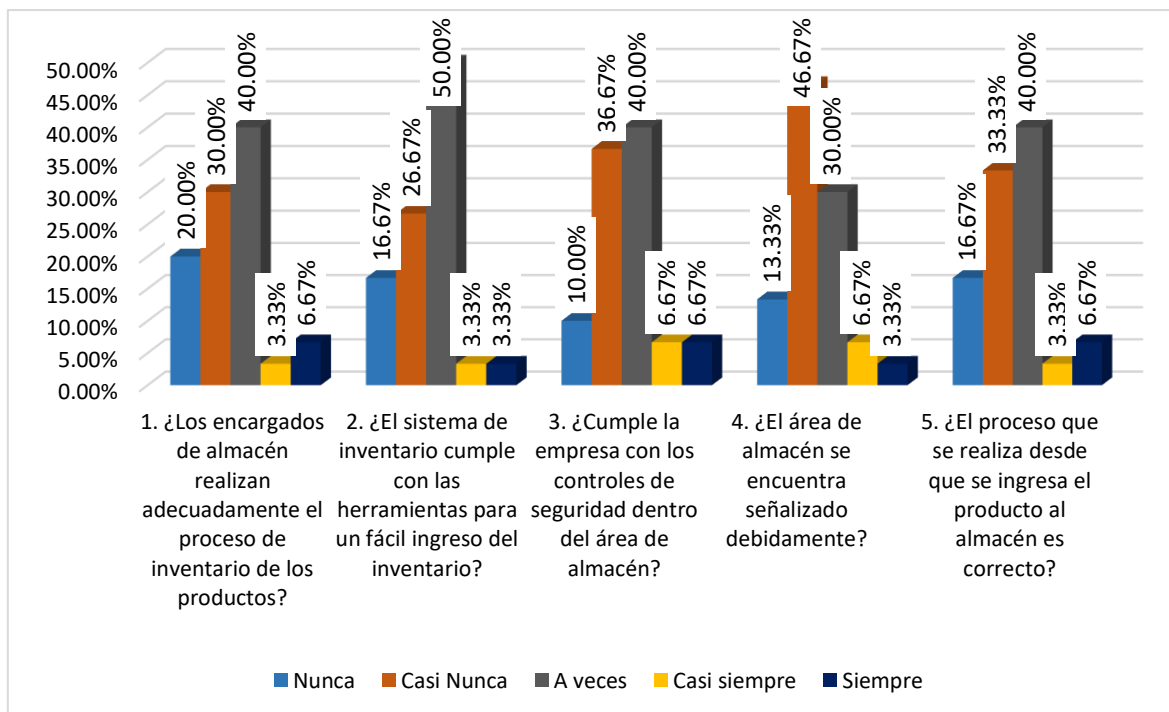


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la subcategoría control.

En la tabla 2 y figura 2 de la subcategoría *Control*, constituida por cinco interrogantes se observa la predominancia del valor *a veces*. En el interrogante número uno, se aprecia que el 40 % encuestados afirma que *a veces* los encargados de almacén realizan adecuadamente el proceso de inventario de los productos, mientras que el 20% percibe que *nunca* se realiza un buen proceso de inventario de los productos.

En el interrogante número dos con relación si el sistema cumple con las herramientas para un fácil ingreso de inventario, el 50 % de los encuestados perciben que *a veces*, mientras que un 16.67%, manifiesta que el sistema *nunca* cumple con las herramientas para un fácil ingreso del inventario. Por otro lado, en el interrogante número tres, referente a si la empresa cumple con los controles de seguridad dentro del área de almacén, el 40% aprecia de que solo *a veces*, mientras que 10 % percibe que la empresa *nunca* ha presentado interés frente al control de seguridad en el área de almacén.

Finalmente en la interrogante cuatro, concerniente a la adecuada señalización dentro del área de almacén, el 30% de encuestados percibe que *a veces*, mientras que 13.33% menciona de que el área de almacén *nunca* se encuentra debidamente señalizado, y en la interrogante número cinco relacionada, al proceso que se realiza desde que ingresa el producto al almacén es correcto, el 40 % afirma que *a veces*, y por otro lado un 16.67% menciona de que el proceso que se realiza desde que ingresa el producto al almacén *nunca* es correcto.

Tabla 5.

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría infraestructura.

Item	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿El área de almacén está en condiciones aptas para los trabajadores?	4	13%	8	27%	16	53%	1	3%	1	3%
7. ¿El almacén cumple con el tamaño necesario para acoger grandes cantidades de productos?	3	10%	2	7%	10	33%	13	43%	2	7%
8. ¿El almacén cumple con las herramientas para almacenar de manera adecuada los productos?	3	10%	1	3%	17	57%	8	27%	1	3%
9. ¿El almacén está bien equipado?	2	7%	5	17%	13	43%	9	30%	1	3%
10. ¿Los trabajadores cuentan con los materiales necesarios?	3	10%	7	23%	17	57%	1	3%	2	7%

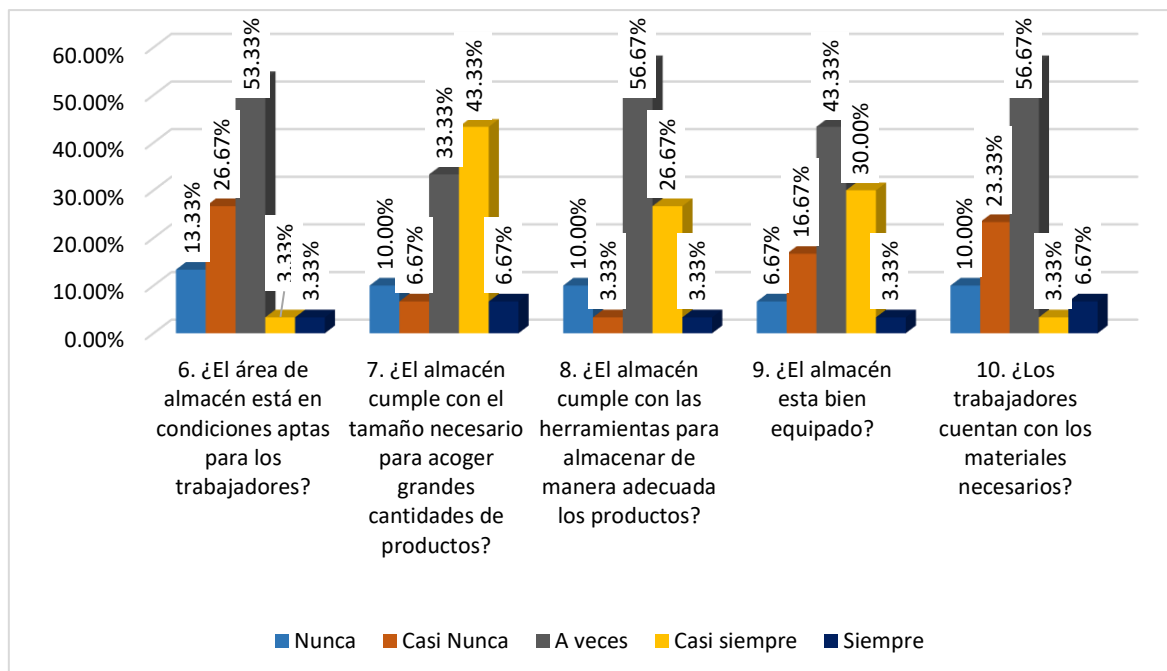


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la subcategoría infraestructura.

En la tabla 3 y figura 3, se aprecian cinco interrogantes de la subcategoría *Infraestructura*, en la pregunta seis relacionada a las condiciones aptas para los trabajadores en el área de almacén, el 53.33% afirma de *a veces*, mientras que el 13.33% menciona que el área de almacén *nunca* se encuentra en condiciones aptas para los trabajadores.

En la interrogante siete con relación a si el almacén cumple con el tamaño necesario para acoger grandes cantidades de productos, el 43.33% afirma que *casi siempre* cumple con el tamaño, mientras que un mínimo de 10 % de los encuestados afirma que *nunca*. En la interrogante ocho referentes a si el almacén cumple con las herramientas para almacenar de manera adecuada a los productos, el 56.67% de los encuestados menciona que *a veces*, mientras que 10% afirma que *nunca* cumple con las herramientas para almacenar de manera adecuada los productos.

Finalmente, en el interrogante número nueve con relación al equipamiento del almacén, un 43.33% menciona que *a veces*, mientras que el 6.67% de los encuestados afirma

que el almacén *nunca* se encuentra equipado. En el interrogante número diez, los trabajadores cuentan con los materiales necesario para desempeñar su trabajo, el 56.67% de los encuestados menciona que los trabajadores solo *a veces* cuentan con los materiales necesarios, mientras que por otro lado el 10% manifiesta que *nunca* cumple con los materiales necesario para desempeñar su trabajo.

Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría procesos logísticos.

Item	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿La empresa invierte en equipamiento?	2	7%	11	37%	14	47%	2	7%	1	3%
12. ¿Los trabajadores realizan adecuadamente la manipulación de los productos a la hora de atender los pedidos?	4	13%	5	17%	11	37%	8	27%	2	7%
14. ¿Los trabajadores entregan a tiempo las ordenes de pedidos?	2	7%	8	27%	15	50%	4	13%	1	3%

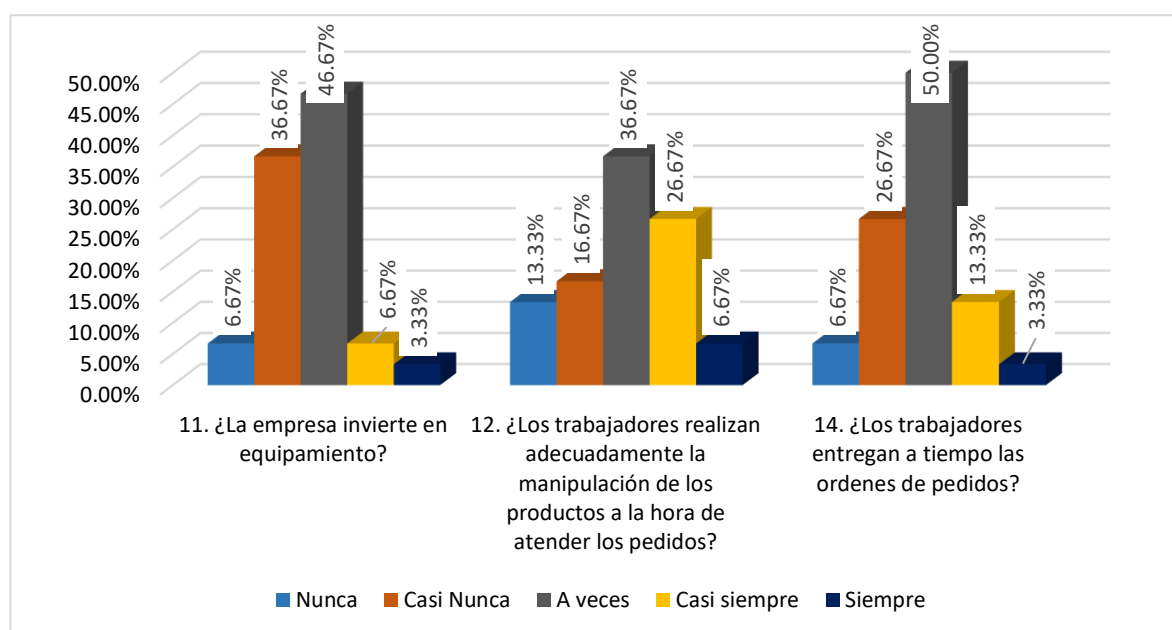


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la subcategoría procesos logísticos.

En la tabla 4 y figura 4 construida por tres interrogantes de la subcategoría *Procesos Logísticos*. En la pregunta número once relacionada a si la empresa invierte en equipamiento, el 46.67% menciona que *a veces*, mientras que un 6.67% de los encuestados afirma que la empresa *nunca* invierte en equipamiento.

En el interrogante número doce referentes, a si los trabajadores realizan adecuadamente la manipulación de los productos a la hora de atender los pedidos, el 36.67% de los encuestados menciona que *a veces*, mientras que el 13.33% menciona que los trabajadores *nunca* realizan de manera adecuada la manipulación de los productos a la hora de atender los pedidos.

Finalmente, en el interrogante número catorce concerniente a los trabajadores frente a la entrega a tiempo de las ordenes de pedidos, el 50 % de los encuestados afirma que *a veces* se realiza la atención de los pedidos a tiempo mientras que el 6.67% menciona que *nunca* se entregan a tiempo las ordenes de pedidos.

Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría recursos humanos.

Item	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15. ¿Se capacita a los trabajadores para el uso del sistema Realfac?	3	10%	3	10%	15	50%	7	23%	2	7%
16. ¿Los colaboradores han recibido indicaciones de la ubicación de los productos y el mecanismo de despacho?	3	10%	6	20%	12	40%	8	27%	1	3%
17. ¿Existe buena relación entre los trabajadores y el jefe?	3	10%	3	10%	12	40%	5	17%	7	23%
18. ¿Los trabajadores realizan sus labores de forma eficiente?	4	13%	3	10%	17	57%	5	17%	1	3%

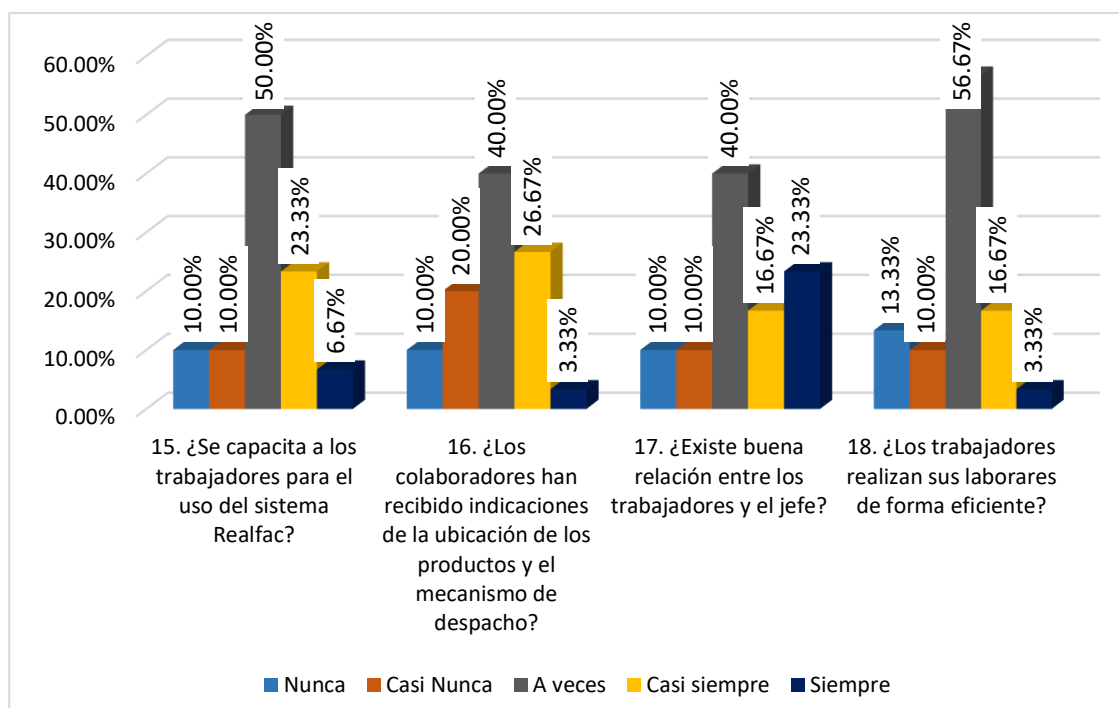


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de la subcategoría recursos humanos.

En la tabla 5 y figura 5 se observan cuatro interrogantes relacionadas a la subcategoría *Recursos Humanos*, en la pregunta quince referentes a si se brinda capacitación a los trabajadores frente al sistema Realfac, el 50% de los encuestado menciona que *a veces*, mientras que un 10 % afirma que *nunca* se realizan capacitaciones a los trabajadores para el uso del sistema Realfac.

Por otro lado, en el interrogante número dieciséis con relación a los colaboradores han recibido indicaciones de la ubicación de los productos y el mecanismo de despacho, el 40% de los encuestados afirman que *a veces*, y un 10% menciona que *nunca* se ha realizado indicaciones de la ubicación ni del mecanismo de despacho. En la interrogante diecisiete referentes a la existencia de una buena relación entre los trabajadores y el jefe, el 40 % de los encuestados hace referencia de que *a veces* existe una buena relación, mientras que un 10% afirma que *nunca* existe una buena relación entre jefe y trabajadores.

Finalmente, la interrogante dieciocho, relacionada a la eficiencia laboral de los trabajadores, el 56.67% afirma que el personal *a veces* realiza de manera eficiente su trabajo, mientras que un 13.33% menciona que los trabajadores *nunca* realizan de manera eficiente sus labores.

Tabla 8.

Pareto de la categoría almacén de una empresa de lentes oftálmicos.

Item	Problema	%	Sumatoria	20%
2. ¿El sistema de inventario cumple con las herramientas para un fácil ingreso del inventario?	28	6.97%	6.97%	20%
6. ¿El área de almacén está en condiciones aptas para los trabajadores?	28	6.97%	13.93%	20%
1. ¿Los encargados de almacén realizan adecuadamente el proceso de inventario de los productos?	27	6.72%	20.65%	20%
4. ¿El área de almacén se encuentra señalizado debidamente?	27	6.72%	27.36%	20%
5. ¿El proceso que se realiza desde que se ingresa el producto al almacén es correcto?	27	6.72%	34.08%	20%
10. ¿Los trabajadores cuentan con los materiales necesarios?	27	6.72%	40.80%	20%
11. ¿La empresa invierte en equipamiento?	27	6.72%	47.51%	20%
3. ¿Cumple la empresa con los controles de seguridad dentro del área de almacén?	26	6.47%	53.98%	20%
14. ¿Los trabajadores entregan a tiempo las ordenes de pedidos?	25	6.22%	60.20%	20%
18. ¿Los trabajadores realizan sus labores de forma eficiente?	24	5.97%	66.17%	20%
8. ¿El almacén cumple con las herramientas para almacenar de manera adecuada los productos?	21	5.22%	71.39%	20%
15. ¿Se capacita a los trabajadores para el uso del sistema Realfac?	21	5.22%	76.62%	20%
16. ¿Los colaboradores han recibido indicaciones de la ubicación de los productos y el mecanismo de despacho?	21	5.22%	81.84%	20%
9. ¿El almacén está bien equipado?	20	4.98%	86.82%	20%
12. ¿Los trabajadores realizan adecuadamente la manipulación de los productos a la hora de atender los pedidos?	20	4.98%	91.79%	20%
17. ¿Existe buena relación entre los trabajadores y el jefe?	18	4.48%	96.27%	20%
7. ¿El almacén cumple con el tamaño necesario para acoger grandes cantidades de productos?	15	3.73%	100.00%	20%

Fuente: Elaboración propia.

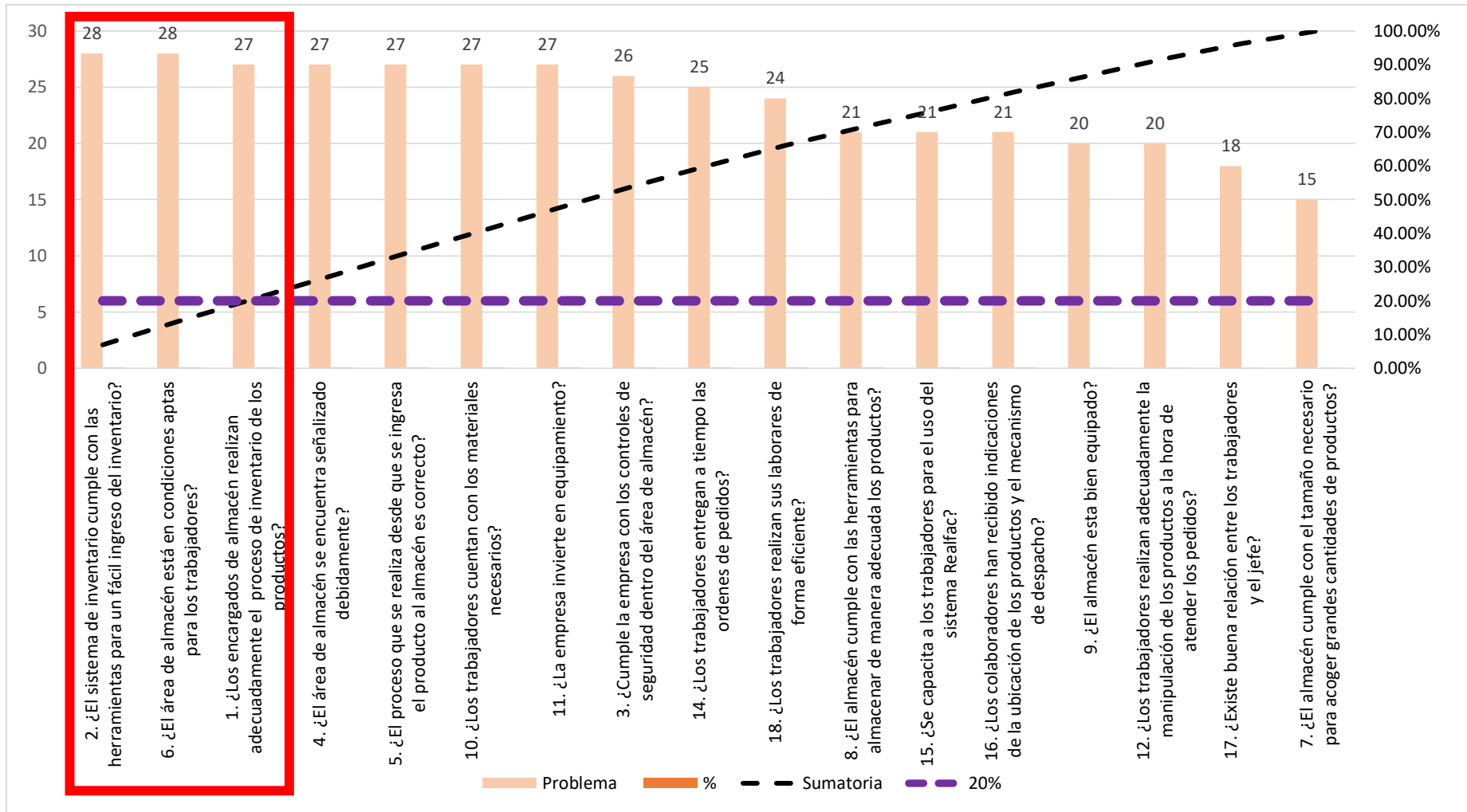


Figura 6. Pareto de la categoría almacén.
 Fuente: Elaboración propia.

En la figura 6, se aprecia en el análisis de Pareto una gran relevancia de la interrogante 2. *¿El sistema de inventario cumple con las herramientas para un fácil ingreso del inventario?*, perteneciente a la subcategoría *control*, por consiguiente, se puede determinar que el personal tiene muchos problemas al momento de ingresar el stock de productos ya que existen muchos pasos a seguir dentro del proceso de ingreso de inventario. Otro punto resaltante dentro del análisis se encuentra en la interrogante 6, *¿El área de almacén está en condiciones aptas para los trabajadores?*, que pertenece a la subcategoría *Infraestructura*, puesto que el área a medida que recibe los lotes de importaciones, el espacio se aminora a tal punto de que el ambiente se forma peligroso, frente a cualquier incidente de emergencia, por otro lado al no tener un espacio idóneo, la atención a una adecuada actividad de limpieza es muy complicada teniendo el ambiente en malas condiciones para los trabajadores. Finalmente, otro punto importante se haya en la interrogante 1. *¿Los encargados de almacén realizan adecuadamente el proceso de inventario de los productos?*, que pertenece a las subcategorías *Control*, se puede determinar que el personal encargado para efectuar el inventario tiene dificultades para realizar un buen proceso de este, finalmente estas tres interrogantes son importantes para evaluar posibles soluciones.

5.2 Análisis cualitativo

Análisis de la subcategoría control

En la sub categoría *Control*, se puede observar coincidencia en las respuestas de los entrevistados, en primer lugar analizando el indicador *inventario* se aprecia que para realizar un buen control de inventario se tiene que emplear elementos y herramientas, como la clasificación ABC, clasificar los productos con relación a su rotación comercial por otro lado para que pueda haber un inventario adecuado la mercadería tiene que

ubicarse en lugares accesible, en un correcto orden y a su vez tener un cronograma de inventarios, para mantener actualizado el estoc de producto en el sistema, cabe mencionar que estos aporte se relacionan con el indicador *sistema* que tiene relación con el control dentro del área de almacén, gracias a los aporte se puede determinar que para un adecuado sistema de control requiere de orden, involucrando a los ambientes como recepción de mercadería y el proceso de contabilización, esto guarda relación con el indicador *planificación* en donde se aprecia que afirma que se debe implementar políticas internas y un sistema de procesos reflejados en un manual, finalmente con relación al indicador *Seguridad de Productos* se aprecian que tiene relación con los otro indicados y se menciona que tiene que emplear cámaras de vigilancia en el área, condiciones ambientales adecuadas para la conservación de la mercadería y mantener un comunicación con la diferente áreas.

Análisis de la subcategoría infraestructura

En la subcategoría *Infraestructura* con respecto a la relación que tiene con los indicadores *Ambiente, Capacidad, Equipamiento y Seguridad*, los entrevistados mencionan que tiene que haber una correcta señalización de zona de seguridad y para la ubicación del producto, por otro lado, se tiene que contar con los elementos de primero auxilios y brindar capacitación a los trabajadores sobre el uso de los mismos en caso de emergencias.

Análisis de la subcategoría procesos logísticos

En la sub categoría *Procesos Logísticos* que tiene como indicadores *Costos, Manipulación, Gestión de Calidad y Tiempo*, existe una relación entre los mismo puesto que los entrevistados mencionan que un almacén requiere de mucha iluminación la misma que puede ser empleada por los focos led, aminorar los recursos materiales, también es importante que la manipulación de los productos sea analizada de tal manera que exista un control de la rotación de la mercadería y que este mismo sea en un tiempo adecuado para optimizar la atención de los requerimientos, por otro lado mantener trabajar con proveedores que cuenten con documento que certifiquen la calidad de los productos.

Análisis de la subcategoría recursos humanos

En la sub categoría *Recursos humanos* que tiene como indicadores *Capacitación, Clima Laboral y Productividad* se puede mencionar que existe una relación en los aporte de los entrevistado por en principio, para brindar capacitación dinámica en donde los colaboradores puedan brindar aportes de mejora para la empresa, por otro lado esto permitirá que exista una relación saludable para el centro de trabajo, finalmente se verá compensado con un eficiente productividad y compromiso de los trabajadores.

5.3 Diagnóstico final

En el proceso de desarrollo que la investigación, han surgido puntos de suma importancia, que forman parte de las falencias dentro de los procesos de control en el área de almacén. Gracias a los instrumentos de investigación y al aporte de los 30 encuestados se pudo obtener la información necesaria para desarrollar debidamente la investigación las cuales

se vincularán a continuación frente a las respuestas de los tres expertos colaboradores de la entrevista.

Con relación a la subcategoría control los resultados del instrumento cuantitativo que tiene cuatro indicadores y guardan relación con las dos preguntas del instrumento cualitativo realizada a los expertos, se puede mencionar que no existe un correcto control del inventario, sistema, seguridad y planificación, debido a la información que refleja el gráfico. Dado que el punto más resaltante se observa en la interrogante número dos, en donde el 50% de los encuestados afirman que el sistema de inventario a veces cumple con la herramientas para un fácil ingreso del inventario, mientras que un 16.67% afirma que el sistema nunca cumple con la herramientas adecuadas para un fácil ingreso del inventario, por deducción se puede afirmar que no existe un proceso adecuados en donde los colaboradores puedan tener una relación amigable con el sistema, la cual tenga como finalidad la agilidad del proceso de inventario, por tal motivo en la respuestas que mencionan los expertos, que para poder tener un buen control de inventario, el sistema debe tener herramientas que ayuden aun fácil ingreso ya que cumple un rol importante dentro de la empresa, y de no ser así, este afecta a otras áreas, en principio al área de ventas ya que esta no va a tener en tiempo real el stock necesario para efectuar una venta u alguna consulta de manera efectiva. Este aporte guarda relación con la teoría de sistema planteada por Ludwing Von Bertalanffy, citado por Ramírez (1999), quien menciona que para realizar un sistema optimo dentro de una empresa, esta tiene que manejar un sistema en donde se logre entender que un inadecuado proceso puede afectar a otro, ya que dentro de una organización las áreas tienen un vínculo, que el desarrollo efectivo de una con lleva a eficiencia de otras áreas.

Dentro de la misma subcategoría otro punto resaltante es la interrogante número uno, puesto que el 40% de los colaboradores a la encuestas respondieron que los encargados de almacén a veces realizan adecuadamente el proceso de inventario de los productos y un 20% manifiesta que los encargados nunca realizan adecuadamente el proceso de inventario de los productos, teniendo relación el aporte de los entrevistados frente la interrogante sobre que técnicas utilizar en el manejo de los inventarios, respondieron que es importante clasificar los productos de la siguiente manera, ingreso de los producto de acuerdo a la fecha de lote de importación, características y de acuerdo a la rotación de los productos. También otro punto importante que resalta dentro de la sub categoría control el interrogante número cuatro en donde el 30% afirman que el área de almacén a veces se encuentra señalizado, mientras que un 13.33% menciona que nunca se encuentra señalizado, por otro lado los entrevistados comentan que para mantener un orden dentro del área este tiene que realizarse un análisis de los productos con mayor rotación y clasificarlos debidamente de tal forma que se pueda señalar los andamios y también las zonas de recepción, ubicación de los productos en mal estado y salida de productos, para ellos tiene que ver haber un los encuestados mencionan que el orden empieza en la cabeza de la organización el cual tiene que establecer normas y formas de ordenar y organizar el área.

En la sub categoría control por último se puede mencionar que un 40% de los encuestados mencionan que solo a veces se realiza un buen proceso desde el ingreso de la mercadería al almacén mientras que un 16.67% afirma que nunca hay un buen proceso, con relación al aporte de los encuestados, mencionan que al no existir un manual de procesos ni una planificación del mismo, no se podrá establecer un orden dentro del área por tal motivo este tiene que analizarse de tal forma que el desarrollo de las actividades dentro de la zona sea productiva y no se generen cuellos de botella, según Eliyahu

Goldratt en sus aporte a la teoría de restricciones, nos dice que para que una organización tenga un mejor desarrollo de las actividades este tiene que observar en donde se encuentran las dificultades y una vez detectadas estas, tiene que ser combatida mediante técnicas o desarrollo de actividades, priorizando que este no se convierta en cuello de botella.

Finalmente dentro del a sub categoría infraestructura se observa que mediante el instrumento cuantitativo el 53.33% observa que el área de almacén a veces se encuentra en condiciones aptas para los trabajadores, mientras que el 13% menciona de que nunca se encuentra en condiciones aptas para los trabajadores, según los aporte de los entrevistados el área de almacén tiene que tener condiciones en donde los trabajadores puedan desempeñar sus labores de manera correcta y adecuada por tal motivo este tiene contar con la herramientas necesarias y correctas. También dentro en la misma sub categoría en la interrogante número diez se encuentra un punto importante con relación al indicadores de seguridad en donde el 56.67% de los encuestados mencionan que a veces los trabajadores cuentan con materiales necesarios mientras que un 10 % mencionan que los trabajadores nunca cuentan con materiales necesarios, el aporte de los entrevistados ayuda a plantear un ambiente en donde el rendimiento de los trabajadores depende de las herramientas adecuadas para desempeñar adecuadamente sus labores le mismo que tiene que ser brindado por la organización, Max weber en su teoría estructuralista nos menciona que la organización en base a su dirección tiene que tener en cuenta que gran parte de desarrollo son el recurso humano, el mismo o que tiene que contar con herramientas necesarias para que sus actividades sigan siendo beneficiosas para la empresa por tal motivo no solo se le tiene que dar herramientas si no también una motivación e identificación con la organización tal motivo el en el siguiente capítulo se

desarrolla mecanismos para poder contrarrestar las falencias obtenidas mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

**“PLAN DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR
EL CONTROL DE ALMACÉN EN UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE LENTES OFTÁLMICOS”**

6.1 Fundamentos de la propuesta

Actualmente existe en el Perú medianas y pequeñas empresas que tienen como visión común el crecimiento de sus ingresos y aprovechar oportunidades de expansión en distintos sectores y mercados, sin embargo, muchas de ellas no saben cómo realizar, organizar y controlar los procesos de sus áreas, tal vez por falta de conocimiento de las herramientas adecuadas y por falta de decisión. Como es el caso de una de las tantas empresas dirigidas al rubro de distribución y comercialización de lentes oftálmicos, en este sentido una de las más grandes preocupaciones es el control del área de almacén, por concerniente los procesos dentro del mismo.

La propuesta tiene como principio el mantener un control de almacén, y para ello se tiene que implementar herramientas y mecanismos que permita lograr los objetivos. En este sentido la teoría de la administración por objetivos desarrollada Peter Drucker citada por Chiavenato (2007), quien menciona que las organizaciones tiene que establecer sus objetivos a alcanzar, el mismo que tiene que ser de conocimiento y seguimientos de los directivos y jefes de área de tal manera que se pueda lograr una fiscalización y seguimiento de las actividades a desarrollar, y una vez culminado el tiempo determinado se tiene que entablar una comparación entre el resultado alcanzado y el resultado deseado del tal manera que se pueda analizar, la existencia de falencias y estas puedan ser atendidas mediante un proceso hasta lograr un resultado favorable.

La propuesta realiza un análisis minucioso en el proceso de inventario, puesto que la existencia física y virtual del stock de los productos deben de coincidir y estar reflejados en el sistema de inventario, que tendrá como efecto la optimización de tiempo en la atención de los requerimientos solicitados, ya sea para realizar una venta, traslado de mercadería entre sucursales, pedidos de importación y consulta de existencia de

productos, la teoría de sistemas propuesta por Ludwig Von citada por Ramírez (1999), menciona que dentro de una organización es un sistema el mismo que tiene que establecer una correcta conexión para que este pueda reflejar buenos resultados. Esta teoría guarda relación con el proceso de inventario ya que al no tener un correcto proceso de inventario el mismo que haga reflejar los productos a través del sistema en tiempo real puede afectar a otras áreas como en el caso de recepción de pedidos y atención a las ventas.

Por otro lado, la propuesta abarca puntos importantes como la optimización de las condiciones en la que se debería encontrar el área de almacén, el cual alberga a los trabajadores. En este sentido en resumen es implementación de las señalizaciones y reubicación de las zonas las cuales estén establecida de acuerdo al tipo de almacén y al espacio, esto ayuda a que los trabajadores puedan contar con el espacio y el ambiente adecuado y con las condiciones óptimas para desempeñar correctamente sus actividades laborales, y para mantener el cuidado de la salud del personal. La teoría estructuralista desarrollada por Max Weber citado por Chiavenato (2007), menciona que una organización tiene que darle importancia al rendimiento y/o desempeño de los trabajadores, puesto que de eso dependerá el crecimiento de la empresa. En el caso de la empresa desarrollar herramientas que ayuden a mantener un ambiente idóneo aportara al desempeño laboral.

Por otro lado, un punto importante que se identifica es la falta de capacitación y evaluación al personal actual, como también no existe un mecanismo que ayude a guiar una correcta selección del personal idóneo, por tal motivo dentro de la propuesta se plantea un esquema que ayude a que las funciones puedan ser plasmada y que también pueda ayudar a que el personal pueda tener una capacitación acorde con la realidad de la empresa. La teoría situacional desarrollada por Tom Burns y G. M. Stalke citada por

Chiavenato (2007), mencionan que en la organización plantear nuevas técnicas dinámicas para el desarrollo, y que el mismo permite que las decisiones no sean centralizadas ya que los colaboradores que tienen un cargo de área puedan guiar y tomar decisiones adecuadas para hacer de manera correcta las labores. Esta teoría guarda relación con la propuesta puesto que la misma ayudara mejorar el entendimiento de los procesos y actividades, para dar a conocer a los colaboradores.

6.2 Problemas

Actualmente la empresa Gálvez Suarez S.R.L. dirigida a la importación y distribución de lentes oftálmicos, presenta problemas en los procesos del área de almacén, ya que existe mucha demora en las actividades de los procesos relacionadas al inventario, los productos no están ordenados ni clasificados adecuadamente en el almacén, el sistema no refleja las cantidades reales de la existencia de los productos, el ingreso de la mercadería al sistema es muy complejo y eso retrasa el proceso de inventario, el área de almacén no cuenta con condiciones adecuadas para los trabajadores, no hay señalizaciones de las zonas de trabajo ni de la ubicación de los productos en los andamios, no hay capacitaciones para los colaboradores actuales ni para los nuevos en donde se indique los procesos de las actividades, y por ende existe la demora en la atención de las ventas, teniendo como consecuencia el estancamiento del desarrollo y crecimiento de la empresa hacia nuevos mercados.

6.3 Elección de la alternativa de solución

La selección de la alternativa de solución se estableció frente al desarrollo de la matriz de selección de solución, implementada metodológicamente, en donde se determinó que el principal problema y a la solución que es diseñar una plataforma dinámica en donde se

plasme el desarrollo de cada proceso del área de almacén, que guarda relación con todo el planteamiento de la presente investigación que es mantener un control del almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmicos (Anexo 11 Matriz de trabajo).

6.4 Objetivos de la propuesta

Actualizar el sistema con nuevas herramientas adaptadas y personalizadas, que ayuden a realizar de manera fácil y ágil el proceso de inventario, y a su vez buscar que exista información exacta de los productos en el almacén por medio del sistema.

Optimizar las zonas del área de almacén a su vez realizar un análisis de rotación de productos para una mejor ubicación, formar una cultura de limpieza a través de un cronograma de aseo, y señalar la ubicación del producto a igual que las zonas y elementos de seguridad.

Implementación de una herramienta de desarrollo organizacional para una adecuada capacitación, evaluación y selección de personal idóneo, que cumpla con las características necesarias para desempeñar labores, aunque suman al desarrollo de la empresa.

6.5 Justificación de la propuesta

La investigación tiene como prioridad dar una solución al control del área de almacén, el cual engloba a los procesos que se realizan dentro del área, de tal manera que para ello se ha diseñado un manual de funciones físico y una plataforma en donde se plasme de manera detallada los procesos y consigo los pasos, el mismo que contara con un test de evaluación a los trabajadores actuales y nuevos, logrando medir sus capacidades. Por otro lado, dentro de las propuestas se desarrollará una evaluación de la rotación de los

productos, y se clasificara de acuerdo a frecuencia de comercialización, los mismo que deberán ser ordenados y clasificados en zonas accesibles, este mismo se implementara en el manual físico del almacén y finalmente se evaluara el espacio del almacén para que este pueda estar en condiciones adecuadas y señalado bajo las normas estandarizadas de acuerdo al almacén.

El beneficio de la investigación tiene como finalidad evaluar y diseñar una hermanita que ayude a la existencia del control en el área de almacén, mediante la optimización de las actividades realizadas en cada proceso desde el ingreso de la mercadería al almacén, proceso de ingreso del stock al sistema, evaluación de los trabajadores y un ambiente adecuados para los trabajadores. La implementación de esta propuesta traerá consigo resultados de mejora, puesto que actualmente la empresa no aplica herramientas que traigan consigo mejora de procesos y por ende el crecimiento de la empresa.

Una vez implementada esta propuesta la empresa tendrá una guía de procesos, mejorara su camino a su visión, simplificara el proceso de ingreso del stock de los productos al sistema y se mantendrá una actualización de la existencia de los productos en tiempo real, existirá un orden y una adecuada señalización de las zonas tanto de la ubicación de los productos como de las zonas de seguridad, finalmente el implementar esta propuesta traerá consigo el orden y el crecimiento de la empresa a través de las atenciones rápida a las órdenes de pedidos.

6.6 Resultados esperados

Para alcanzar los resultados esperados en base a la propuesta, el área de dirección tiene que tener un aporte significativo, que ira de la mano con el personal jefe de almacén el

mismo con el que se procederá a realizar un análisis de las situaciones actuales, frente a casa proceso.

Se espera tener los siguientes resultados:

Tener un sistema de fácil manejo para el ingreso del stock de los productos.

Lograr mantener el área en óptimas condiciones para los trabajadores.

Desarrollar las habilidades y familiaridad de los procesos con los trabajadores.

Optimizar el tiempo en la atención a los requerimientos.

Obtener un control del almacén.

Lograr incrementar los ingresos y la captación de nuevos clientes frente a la rápida atención.

Se espera que todos los colaboradores actuales y nuevos se comprometan a las mejoras e implementación de nuevas herramientas de trabajo

6.7 Desarrollo de la propuesta

6.7.1 Objetivo 1: Buscar que exista en el sistema información exacta de los productos de almacén.

Actualización y mejorar del sistema de software en base a los requerimientos y necesidades frente a la actual situación de la empresa las cuales representan en el retraso de ingreso de mercadería al sistema. Los periodos representan las etapas que se deberá seguir con sus respectivas actividades de manera detallada.

Plan de actividades

Periodo	Actividades
Identificación	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el proceso a mejorar - Reconocer los defectos y tomar nota - Implementación de las herramientas de mejora
Procesar	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los productos con mayor rotación y clasificarlos - Ubicar los productos en zonas accesibles - Preparar a los colaboradores frente a los cambios de mejora
Visión	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de nuevas herramientas en el software - Formación y desarrollo de las capacidades de los colaboradores
Solución	<ul style="list-style-type: none"> - Reflejo de un stock actual y real - Rapidez en atención a los requerimientos - Establecer un cronograma de inventario
Transformación	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de prueba - Fortalecer los procesos débiles

Cuadro 1. Plan de actividades Fuente: Elaboración propia

Solución técnica

Periodo de identificación

La propuesta tiene como fin analizar el proceso a mejorar, Reconocer los defectos y tomar nota, de tal manera que se puedan identificar las falencias y establecer mecanismos y/o herramientas que ayuden a contrarrestar las deficiencias del proceso para que este sea óptimo.

Identificar el proceso a mejorar

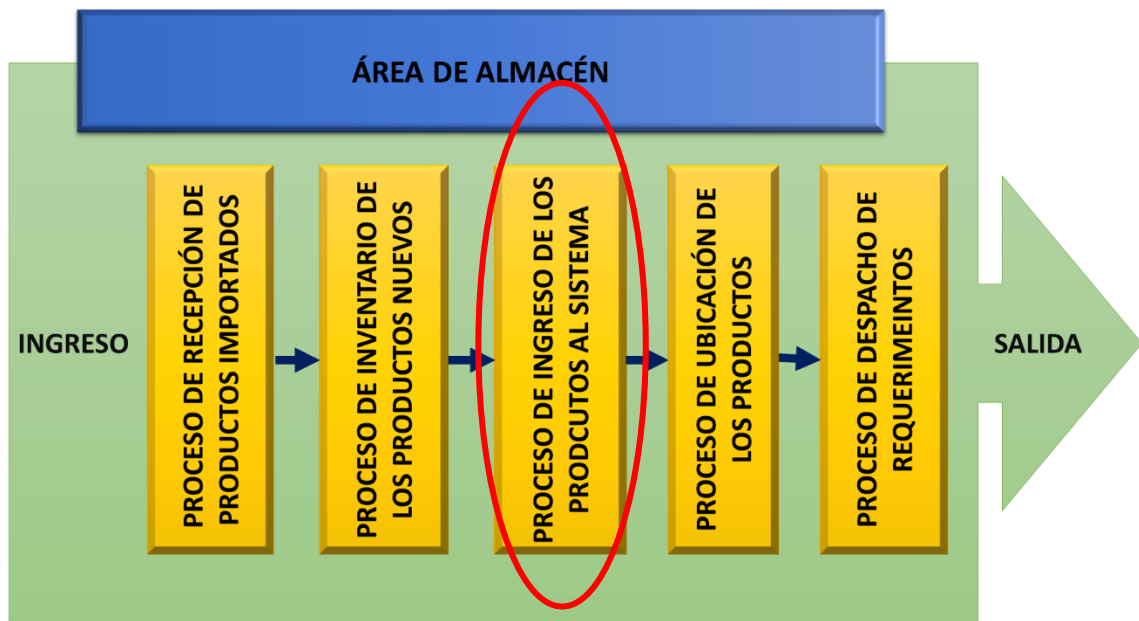


Figura 7. Mapa de procesos del área de almacén. Fuente: Elaboración propia

Identificación de los defectos

Para poder implementar la herramienta de mejora se procederá reconocer el defecto ya que actualmente existe ya un sistema, el cual se ha reconocido como complejo y con demasiados procesos, de tal manera se procederá con la implementación de las actualizaciones del software, ya que se percibe que puede ser mejorado si necesidad se incurrir en un cambio o compra de software.

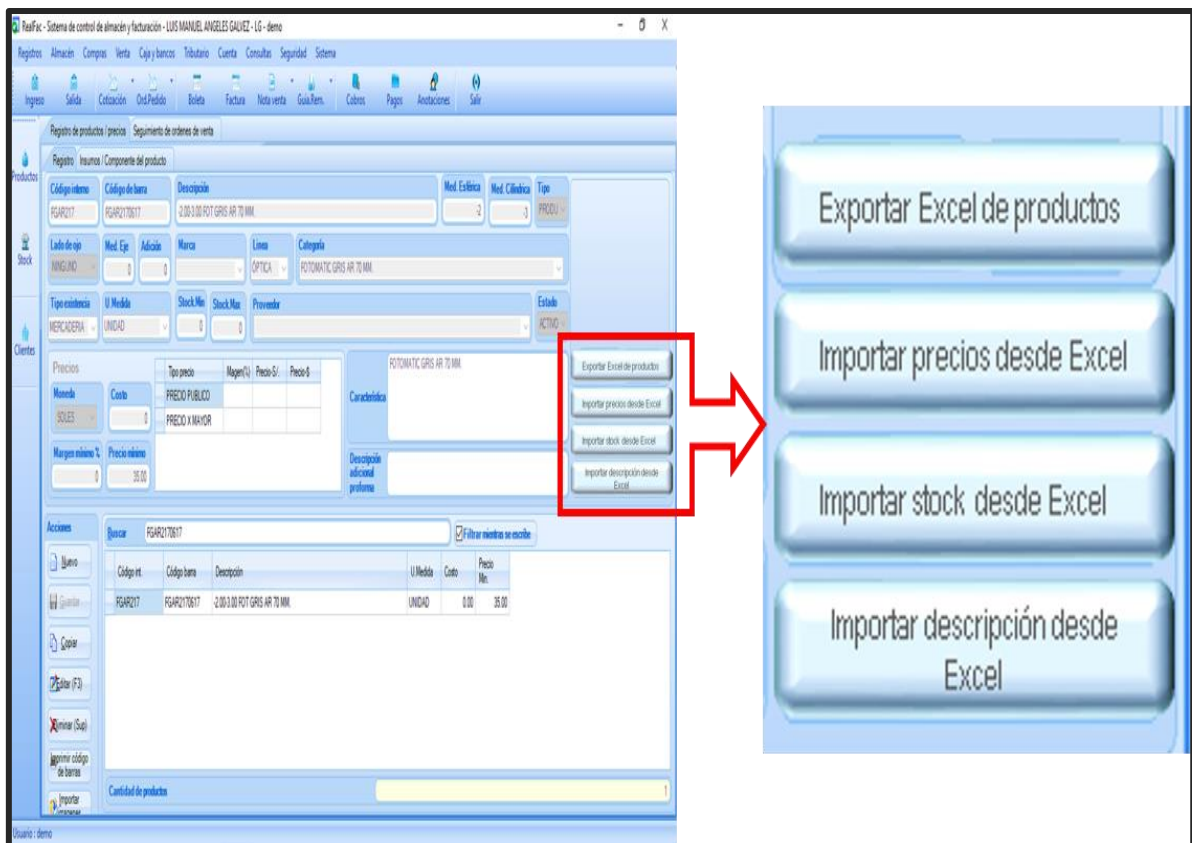


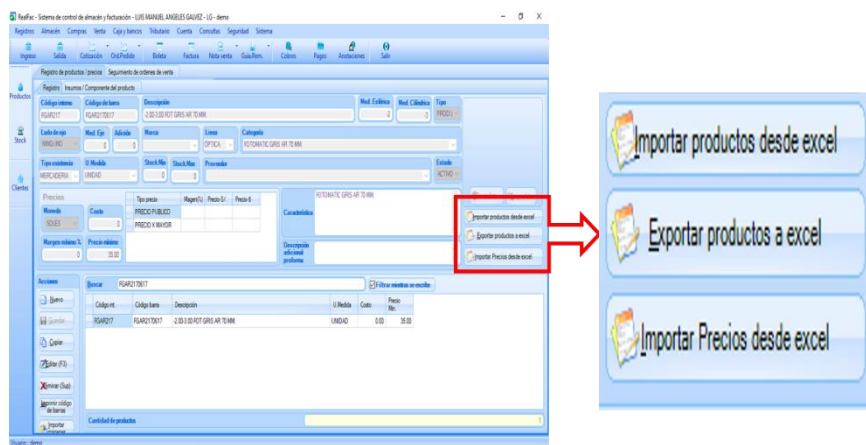
Figura 8. Detalle del sistema no mejorado. Fuente: Elaboración propia

Implementación de las herramientas para el software

La implementación de esta nueva herramienta tiene como objetivo brindar hacer que el proceso de inventario sea más fácil y que a su vez exista un reflejo actual y real de los productos existentes en el almacén. El cual consiste en una vez observado y analizado la deficiencia del sistema prevemos de las correctas aplicaciones de acuerdo a las necesidades en este caso se simplifica los procesos engorrosos del proceso de ingreso del inventario.

Actualización del sistema “Actual system”

Nuevos comandos:



Implementación:

- Importar productos desde Excel
- Exportar productos a Excel
- Importar precios desde Excel

Funciones:

- Permite introducir de manera masiva a través de un Excel completo los elementos de descripción y cantidades de los productos.
- Permite obtener a través de un Excel detallado los productos que se encuentra en el sistema.
- Permite actualizar de manera masiva los precios de todos los productos está diseñado de acuerdo a la problemática.

Finalidad:

Agilizar el proceso de ingreso de los productos al sistema para que este pueda reflejar el stock actual y real de los productos.

Por otro lado esta actualización va ayudar a que el área de importación pueda tener un informe de los productos al detalle y hacer le proceso de requerimiento de compra.

La actualización de los mismos se encuentra en el manual físico y virtual de manera más detallada en cuanto a las funciones.

Cuadro 2. Detalle de las herramientas nuevas al sistema *Fuente:* Elaboración propia.

Periodo de solución

Se implementará una plantilla general, que se importa al sistema de manera masiva con todos los detalles de los de cada producto y otro Excel en donde se establece un cuadro de doble entrada para los precios establecidos para cada producto el mismo este último Excel se puede ingresar cada vez que sea necesario actualizar los precios por ingreso nuevos de stock.

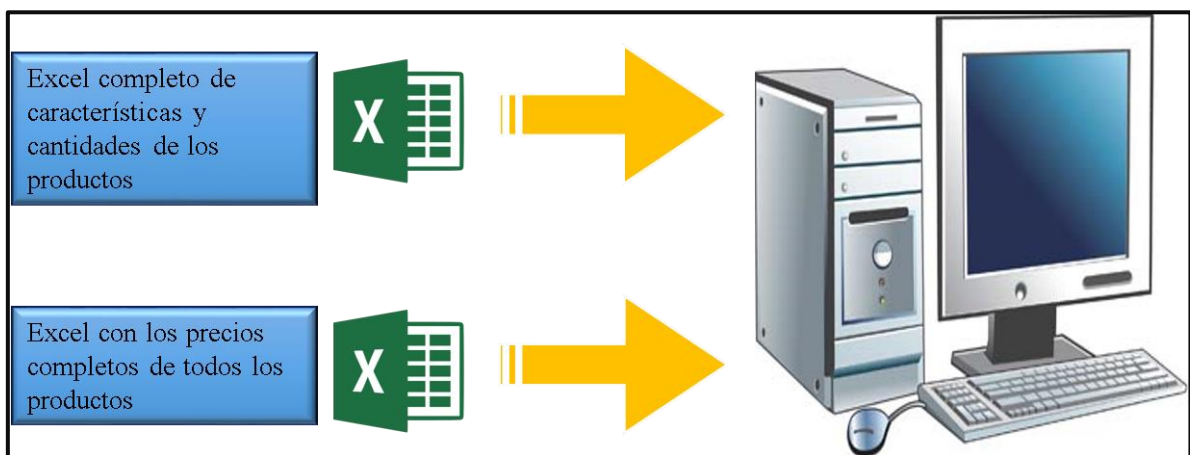


Figura 9. Proceso de ingreso de documentos. Fuente: Elaboración propia.

Indicadores

En la propuesta en base al objetivo se implementan indicadores, que ayuden a identificar la viabilidad de esta, teniendo en cuenta que existirá una capacitación del nuevo proceso.

$$- \text{ Eficiencia} = \frac{\text{Tiempo reducido}}{\text{Tiempo total}} \times 100$$

Solución administrativa

Sistematización personalizada

A través de las nuevas herramientas de trabajo, será posible monitorear y apreciar el stock en tiempo real esto ayudará a que el área de compras pueda tener con claridad los productos faltantes y proceder a establecer una compra, eficiente en donde no se compre mercadería que ya hay en demasía en el almacén y permitirá dar inicio a la compra de nuevos productos.

Periodo de procesamiento

Una vez identificado los productos con mayor rotación, se procede a la ubicación de los productos en zonas con fácil acceso, para ello se analiza el espacio y las condiciones del área.

Periodo de visión

La implementación de las nuevas herramientas de software a través de un esquema de Excel permite que el proceso sea mucho más fácil y rápido acelerando las actividades y teniendo como consecuencia positiva la óptima atención de los pedidos en solicitud por el área de ventas, distribución para las sucursales y reposición.

Los trabajadores mediante un proceso de capacitación y evolución no solo aprenderán nuevas herramientas de trabajo si no que a su vez les permitirá desarrollar sus habilidades, ya que serán evaluados para observar su rendimiento y su capacidad.

Niveles administrativos

Tener el control del área de almacén en forma parte de la rapidez de realizar los procesos, en este caso de manera personalizada la propuesta, da solución a uno del

cuello de botella, que se encontraba en retraso para las otras áreas como ventas, y proceso de reparto a los requerimientos.

Rangos	Actividades
Infraestructura	Hacer de conocimiento a los trabajadores del área de almacén que las nuevas herramientas, tienen como finalidad el mantener un buen ambiente de trabajo.
Recurso humano	Capacitación mediante las nuevas herramientas que se incluirán a través de la propuesta Establecer un perfil del colaborador Manifestación de las evaluaciones contantes.
Aportes	Requiriendo de los colaboradores frente a sus ideas de mejora. Fortalecer las ideas de mejoras para que puedan ser plasmadas en la mejora de los procesos.
Conocimiento	Realizar políticas internas que ayuden a mantener una constancia con la implementación de las herramientas. Inducir al uso adecuado de las nuevas herramientas personalizadas.

Cuadro 3. Plan de actividad, de las herramientas personalizadas

Fuente: Elaboración propia.

Cronograma (Diagrama de Gantt)

Periodo	Inicio	Fin	2-Ene	12-Ene	19-Ene	2-Feb	9-Feb	23-Feb	2-Mar	9-Mar
Identificación	Mié 02/01/19	Sáb 05/01/19	■							
Infraestructura	Lun 07/01/19	vie 18/01/19		■	■					
Procesar	Lun 21/01/19	Sab 26/02/19			■	■				
Recurso Humano	Lun 28/01/19	Vie 01/02/19				■	■	■		
Visión	Lun 04/02/19	Sab 16/02/19					■	■		
Aportes	Lun 18/02/19	Jue 21 /02/19							■	
Solución	Vie 22/02/19	Vie 01/02/19							■	
Conocimiento	Lun 25/02/19	Jue 28/02/19							■	
Transformación	Vie 01/03/19	Vie 08/03/19								■

Figura 10. Gantt de actividades objetivo 1. Fuente: Elaboración propia

Inversión

Para la inclusión de la propuesta dentro de la empresa se procederá a realizar una inversión de 6,525.00 esta primera implementación de las nuevas herramientas personalizadas. Cabe resaltar que no será necesario la utilización del recurso papel.

Tabla 9.

Presupuesto de inversión objetivo 1.

Herramientas	Cotización	Cantidad	Total
Actualización del sistema	2,025.00	1	2,025.00
Computadoras	2,250.00	2	4,500.00
			6,525.00

Flujo de caja

CONCEPTO	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
INGRESOS						
Ingreso por ventas		1,734,000.00	1,802,400.00	1,684,200.00	1,686,000.00	1,743,000.00
Total, Ingresos		1,734,000.00	1,802,400.00	1,684,200.00	1,686,000.00	1,743,000.00
EGRESOS						
Total Gastos		420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00
Inversión Inicial	6,525.00					
Total egresos	6,525.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00
Flujo neto económico	6,525.00	1,313,600.00	1,382,000.00	1,263,800.00	1,265,600.00	1,322,600.00
Valor acumulado	6,525.00	1,307,075.00	2,689,075.00	3,952,875.00	5,218,475.00	6,541,075.00

Cuadro 4. Flujo de caja proyectado objetivo 1 *Fuente:* Elaboración propia.

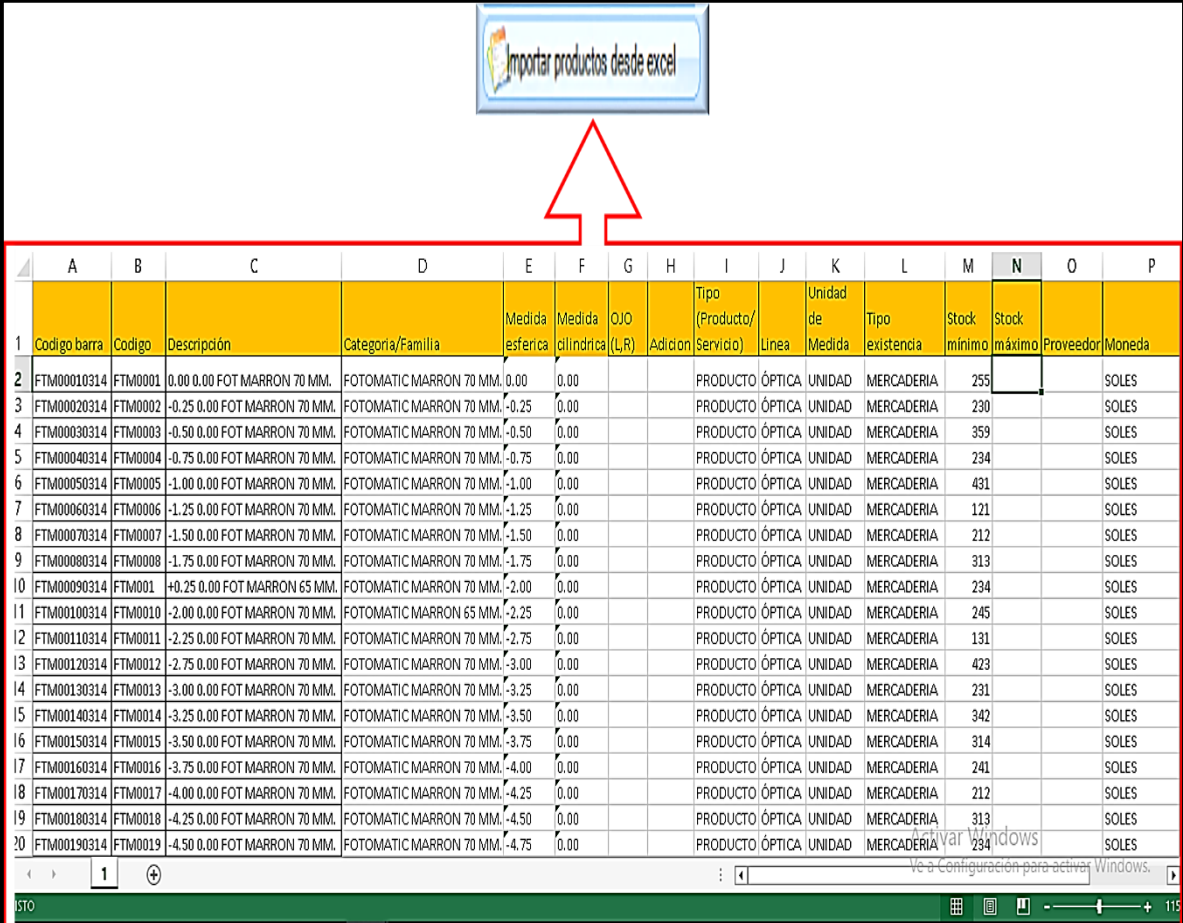
Viabilidad económica

La viabilidad económica tiene relación con los recursos financieros actuales de la empresa, para poder implementar la propuesta de mejora en el proceso relacionado a las herramientas de sistemas. Se puede determinar que con el VAN > 0 la propuesta planteada es rentable, pudiendo lograr una ganancia de S/. 6, 541,075.00.

Indicador Financiero	Resultado
VAN	S/. 6,541,075.00

Evidencia

Como consecuencia de la falta de control en el almacén, se ha generado que los procesos del mismo no tengan un adecuado orden, como consecuencia no existe un ambiente cómodo para trabajar llevando a la demora de las atenciones de los pedidos solicitados, por eso se realizó una serie de análisis en donde se pudo determinar como primer punto importante, que el sistema no cuenta con las herramientas adecuadas para un fácil y rápido ingreso del stock de los productos por tal motivo hay una demora en los otros procesos y también conlleva a la deficiencia en las otras áreas.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Código barra	Código	Descripción	Categoría/Familia	Medida esférica	Medida cilíndrica	OJO (L,R)	Adición	Tipo (Producto/Servicio)	Línea	Unidad de Medida	Tipo existencia	Stock mínimo	Stock máximo	Proveedor	Moneda
2	FTM00010314	FTM0001	0.00 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	0.00	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	255			SOLES
3	FTM00020314	FTM0002	-0.25 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-0.25	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	230			SOLES
4	FTM00030314	FTM0003	-0.50 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-0.50	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	359			SOLES
5	FTM00040314	FTM0004	-0.75 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-0.75	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	234			SOLES
6	FTM00050314	FTM0005	-1.00 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-1.00	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	431			SOLES
7	FTM00060314	FTM0006	-1.25 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-1.25	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	121			SOLES
8	FTM00070314	FTM0007	-1.50 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-1.50	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	212			SOLES
9	FTM00080314	FTM0008	-1.75 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-1.75	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	313			SOLES
10	FTM00090314	FTM001	+0.25 0.00 FOT MARRON 65 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-2.00	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	234			SOLES
11	FTM00100314	FTM0010	-2.00 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 65 MM.	-2.25	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	245			SOLES
12	FTM00110314	FTM0011	-2.25 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-2.75	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	131			SOLES
13	FTM00120314	FTM0012	-2.75 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-3.00	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	423			SOLES
14	FTM00130314	FTM0013	-3.00 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-3.25	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	231			SOLES
15	FTM00140314	FTM0014	-3.25 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-3.50	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	342			SOLES
16	FTM00150314	FTM0015	-3.50 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-3.75	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	314			SOLES
17	FTM00160314	FTM0016	-3.75 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-4.00	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	241			SOLES
18	FTM00170314	FTM0017	-4.00 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-4.25	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	212			SOLES
19	FTM00180314	FTM0018	-4.25 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-4.50	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	313			SOLES
20	FTM00190314	FTM0019	-4.50 0.00 FOT MARRON 70 MM.	FOTOMATIC MARRON 70 MM.	-4.75	0.00			PRODUCTO ÓPTICA		UNIDAD	MERCADERIA	234			SOLES

Figura 11. Detalle de la primera herramienta "Actual System".

Fuente: Elaboración propia.

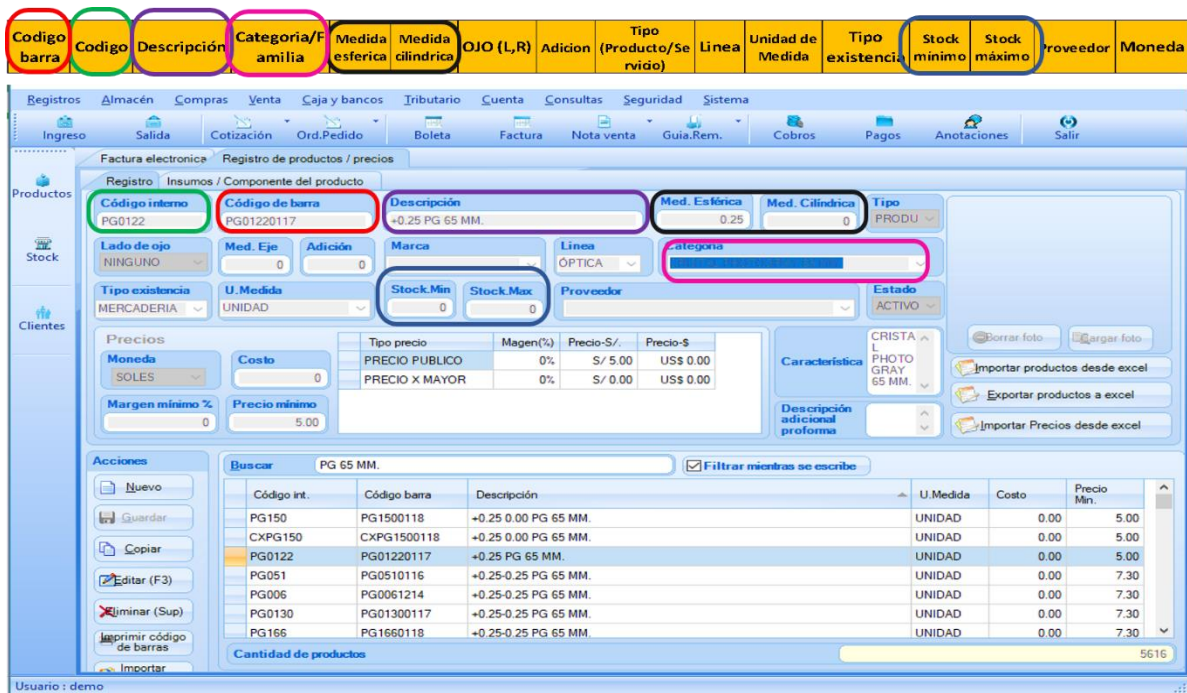


Figura 12. Implementación de la primera herramienta “Actual System”.
Fuente: Elaboración propia.



Figura 13. Detalle de la segunda herramienta “Actual System”.
Fuente: Elaboración propia.

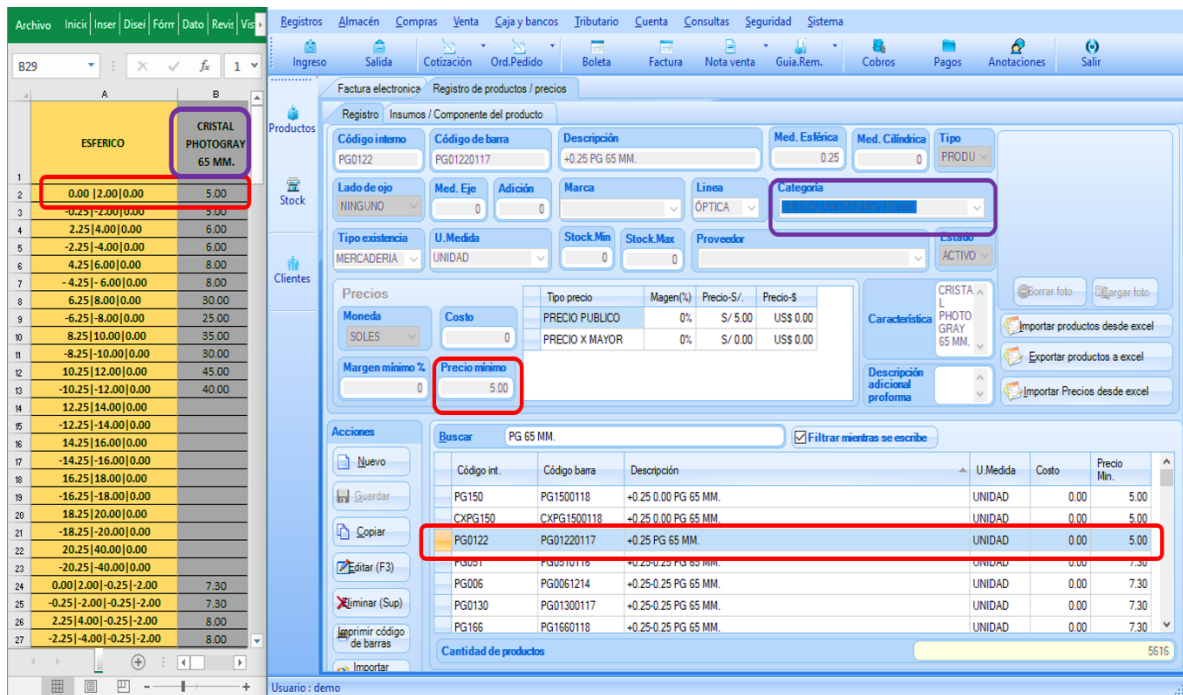


Figura 14. Implementación de la segunda herramienta “Actual System”.

Fuente: Elaboración propia.

6.7.2 Objetivo 2: Optimizar las condiciones del área de almacén

Plan de actividades

Dentro de la propuesta para optimizar las condiciones del área de almacén, es importante emplear, un periodo de desarrollo progresivo frente a las actividades, proyectadas ya que se tiene como realidad el desorden y la falta de ubicación adecuada de los productos, como ya se mencionó dentro del primero objetivo de la propuesta es la rapidez del proceso de ingreso de almacén, este segundo objetivo tiene relación al espacio de trabajo. Actualmente por no realizar un rápido proceso de inventario la mercadería se queda en los pacillos y en gran parte de la zona de trabajo interrumpido u obstaculizando el tránsito para realizar las actividades de trabajo, por tal motivo trae como consecuencia la falta de aseo, generando residuos no bueno para la salud de los trabajadores, por otro lado no se encuentran señalizadas las ubicaciones de los productos, tampoco hay una señalización adecuada de las zonas de seguridad y de los elemento de primero auxilio como botiquín

y extintores, también se ha observado que dentro del área no ha establecido un cronograma de limpieza, y no hay una señalización ni ubicación adecuada de las zonas de trabajo, con relación a los procesos a realizar.

La propuesta es la continuación del objetivo uno que procede a:

Reconocer las zonas de trabajo y de seguridad

Mejorar las condiciones de trabajo

Implementación de un cronograma de limpieza

Periodo	Actividades
Identificación	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el área a mejorar - Reconocer los defectos y tomar nota
Procesar	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y señalar las zonas de seguridad - Señalización de la ubicación de los productos y zonas de trabajo - Preparar a los colaboradores frente a los cambios de mejora - Preparación de un cronograma de limpieza en el área
Solución	<ul style="list-style-type: none"> - Optimización los espacios - Mejora el ambiente laboral

Cuadro 5. Actividades para mejorar el área de almacén

Fuente: Elaboración propia.

Periodo de identificación

Identificar el área y reconocer sus defectos ayuda a buscar una solución real frente a la situación actual, teniendo como resulta el cuidado y manteniendo de un ambiente de trabajo saludable, ordenado y en buenas condiciones laborales.

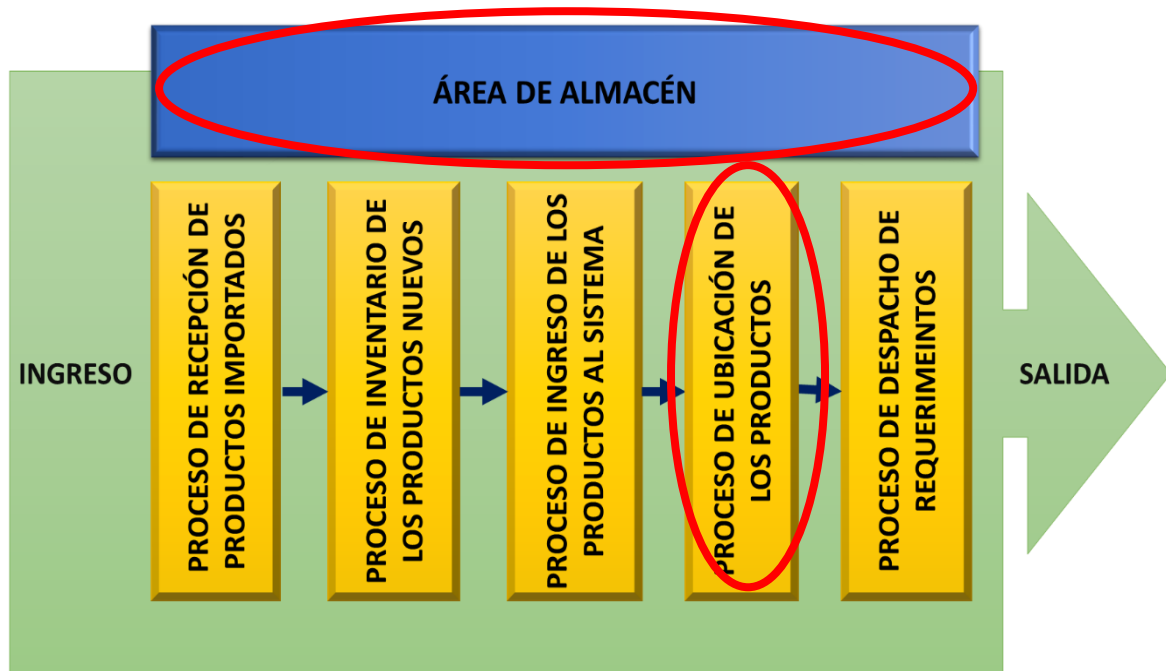


Figura 15. Mapa de procesos del área de almacén. Fuente: Elaboración propia

Periodo de procedimientos

La propuesta de optimización del área de almacén tiene como finalidad establecer condiciones adecuadas para un buen ambiente laboral, es importante concientizar a tomar esta decisión ya que esto permitirá que los colaboradores puedan tener la comodidad y las condiciones para elaborar adecuadamente sus actividades, por tal motivo se deberá dar descripción del estado actual del área.

Actualmente el área de almacén presenta dificultades de ubicación de los productos teniendo como consecuencia espacios pequeños entre los anaqueles, dificultando la rápida movilización, las zonas de trabajo no se encuentra establecidas ni señalizadas, las

zonas de seguras y elementos primeros auxilios no tienen una correcta identificación, no cuentan con elemento de seguridad para los trabajadores puesto que el área no está demasiado polvo, no hay un cronograma de limpieza para el área.

Solución técnica

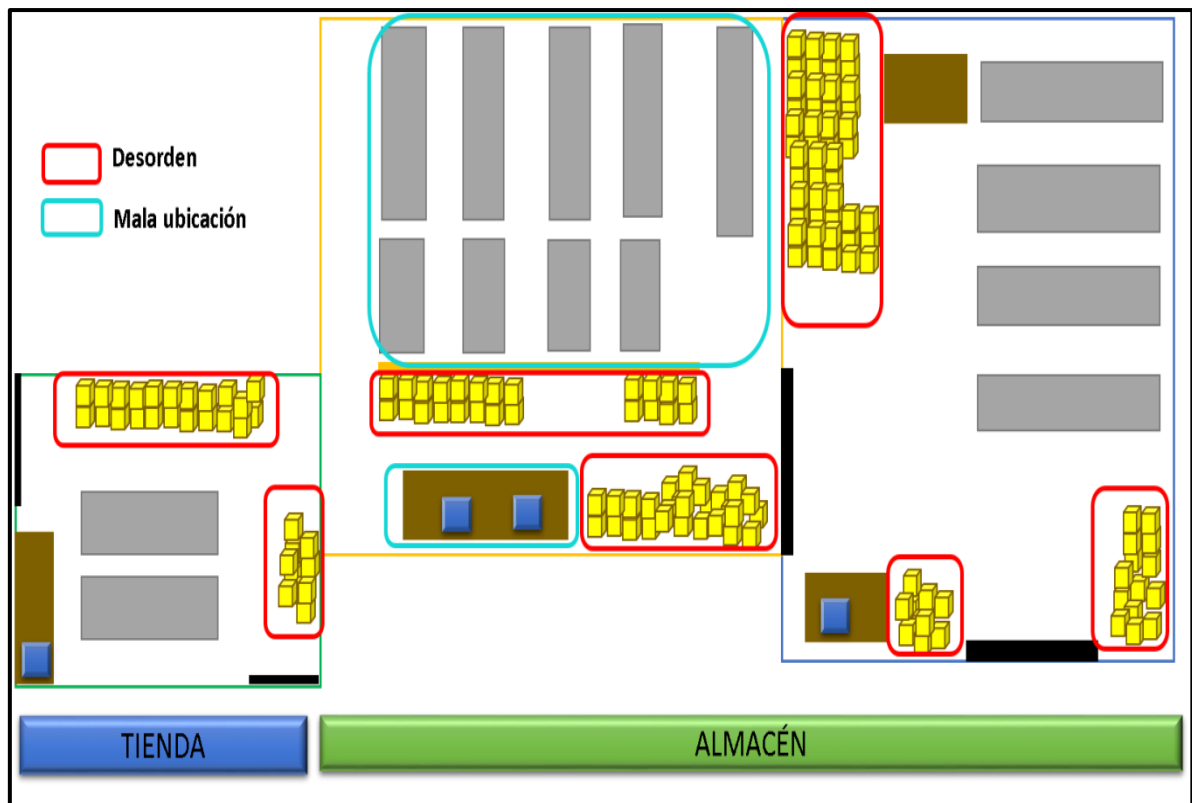


Figura 16. Mapa del estado actual del área de almacén. Fuente: Elaboración propia

Señalización de la ubicación de los productos y zonas de trabajo

Una vez analizada el área de almacén se procede a implementar la propuesta de mejora en todo el área la cual va de la mano con el objetivo 1, se tendrá como primer plano la ubicación y señalización de los productos de acuerdo a su ritmo de rotación comercial, estos se encontrar ubicados en la primera zona de almacén y luego seguirán los productos con menor rotación, también se ubicaran las zonas de seguridad y serán señalizadas, los elementos de seguridad y de primeros auxilios también será ubicados en zonas estratégicas y señalizadas debidamente.

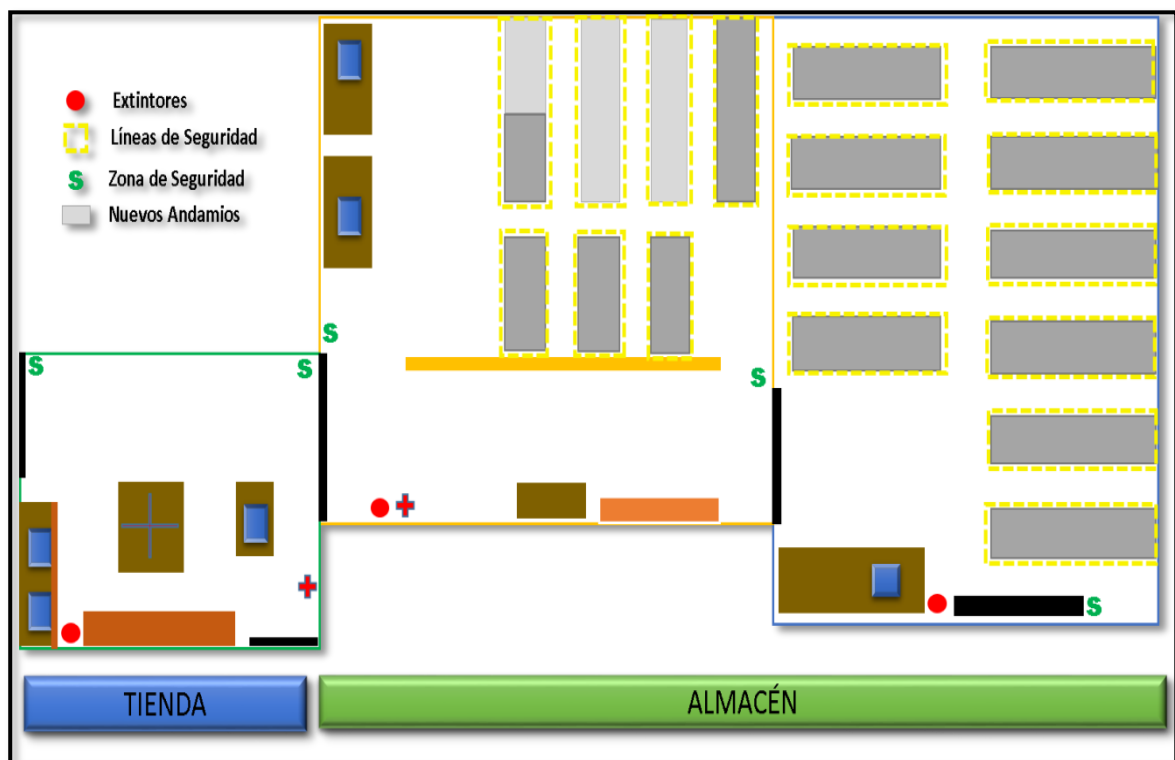


Figura 17. Mapa del estado deseado del área de almacén. Fuente: Elaboración propia

Implementación de mejora

En este paso se procede a implementar las mejoras de acuerdo a la propuesta de optimización de mejora del área de almacén.

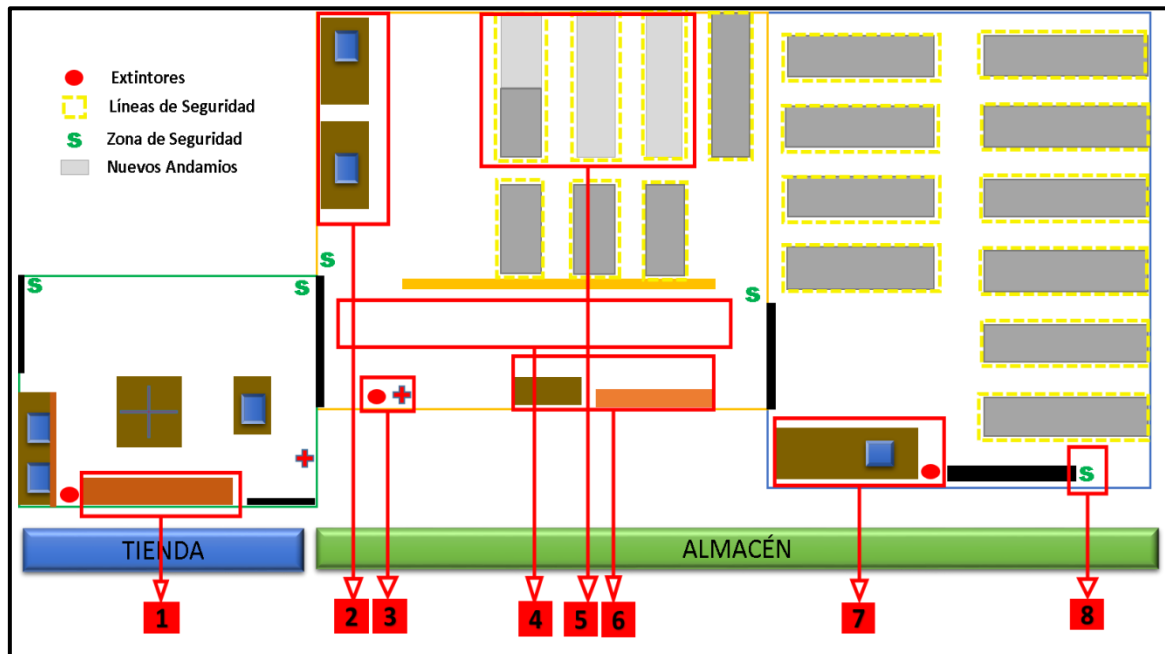


Figura 18. Implementación de mejora. Fuente: Elaboración propia

Descripción del proceso de mejora en el área

En la siguiente figura de detallan, la implementación de las mejoras frente a la propuesta los números el 1 al 8 en los recuadros serán detallados ya que existen mejoras visibles y la implementación de nuevos elementos.

	Mejoras dentro del área de almacén
1	Implantación de un stand de madera con 18 filas de un tamaño 1.20 cm x 10 cm, dividido en 2 espacios iguales. Donde se colocarán los productos con mayor rotación y fácil acceso.
2	Dos muebles y dos computadoras exclusivas para el proceso ingreso y movimiento de mercadería del almacén.
3	Ubicación y señalización de los elementos de seguridad que constan de 2 botiquines completos de insumos de seguridad y 3 extintores ubicados en zonas adecuadas.
4	El pasadizo cuneta con el tamaño adecuado para el tránsito y la seguridad de traslado y movimiento de las mercaderías.
5	Instalación de 3 nuevos andamios para colocar las mercaderías debido a la reorganización del espacio, y la señalización de seguridad (líneas amarillas)
6	Instalación de dos muebles, una mesa de trabajo para la preparación de los pedidos grandes para clientes y el traslado al otro local.
7	Muebles de apoyo atender la solitud de los pedidos del espacio del almacén, que están ocupados en su gran mayoría cristales pesados.
8	Ubicación y señalización de las zonas de seguridad dentro del área de trabajo que constan de 5 pegatinas de zona en caso de sismo.

Figura 19. Mejoras dentro del área de almacén 1. Fuente: Elaboración propio

Ubicación de productos según su rotación

Una vez reestructurado el área de almacén se procede a realizar la ubicación de la mercadería de acuerdo a la rotación en venta (salida de producto), para ello se requerirá del mismo personal encargado del almacén y la debida información que deberá ser solicitada al área de contabilidad, puesto que para poder hallar el análisis de rotación de inventario se tendrá que realizar una calculo, en donde se pueda, aprecia cuales son los productos con mayor demanda y rotación, para que puedan ser ubicado en las zonas con mejor accesibilidad.

Para ello se requiere lo siguiente:

1. Lista de los productos

1 BIFOCAL PHOTOGRAY 65 MM.	29 CRISTALES PHOTOBROWN 65 MM.
2 BIFOCAL CRISTAL ANTIREFLEJO 65 MM.	30 CRISTALES PHOTOBROWN AR 65 MM.
3 BIFOCAL CRISTAL BLANCO 65 MM.	31 FOTOMATIC GRIS 65 MM.
4 BIFOCAL FLAPTOP RESINA ANTIREFLEJO 70 MM.	32 FOTOMATIC GRIS 70 MM.
5 BIFOCAL FLAPTOP RESINA BLANCA 70 MM.	33 FOTOMATIC GRIS AR 65 MM.
6 BIFOCAL FOT GRIS 70 MM.	34 FOTOMATIC GRIS AR 70 MM.
7 BIFOCAL FOT GRIS AR 70 MM.	35 FOTOMATIC MARRON 65 MM.
8 BIFOCAL FOT MARRON 70 MM.	36 FOTOMATIC MARRON 70 MM.
9 BIFOCAL FOT MARRON AR 70 MM.	37 FOTOMATIC MARRON AR 65 MM.
10 BIFOCAL INVISIBLE 70 MM.	38 FOTOMATIC MARRON AR 70 MM.
11 BIFOCAL INVISIBLE AR 70 MM.	39 POLICARBONATO ANTIREFLEJO 65 MM.
12 BIFOCAL PHOTOBROWN 65 MM.	40 POLICARBONATO ANTIREFLEJO 70 MM.
13 BIFOCAL PHOTOBROWN AR 65 MM.	41 POLICARBONATO BLANCO 65 MM.
14 BIFOCAL PHOTOGRAY 65 MM.	42 POLICARBONATO BLANCO 70 MM.
15 BIFOCAL PHOTOGRAY AR 65 MM.	43 PROGRESIVO FOT GRIS 70 MM.
16 BLUE CUT 70 MM.	44 PROGRESIVO FOT GRIS AR 70 MM.
17 CRISTAL ANTIREFLEJO 60 MM.	45 PROGRESIVO FOT MARRON 70 MM.
18 CRISTAL ANTIREFLEJO 65 MM.	46 PROGRESIVO FOT MARRON 70 MM.
19 CRISTAL ANTIREFLEJO ALTO INDICE 65 MM.	47 PROGRESIVO FOT MARRON AR 70 MM.
20 CRISTAL BLANCO 60 MM.	48 PROGRESIVO RESINA ANTIREFLEJO 70 MM.
21 CRISTAL BLANCO 65 MM.	49 PROGRESIVO RESINA BLANCA 70 MM.
22 CRISTAL BLANCO ALTO INDICE 65 MM.	50 RESINA ANTIREFLEJO 60 MM.
23 CRISTAL PHOTOBROWN 65 MM.	51 RESINA ANTIREFLEJO 65 MM.
24 CRISTAL PHOTOBROWN 65 MM.	52 RESINA ANTIREFLEJO 70 MM.
25 CRISTAL PHOTOBROWN AR 65 MM.	53 RESINA BLANCA 60 MM.
26 CRISTAL PHOTOGRAY 65 MM.	54 RESINA BLANCA 65 MM.
27 CRISTAL PHOTOGRAY AR 65 MM.	55 RESINA BLANCA 70 MM.
28 CRISTAL ROSSO ALTO INDICE 65 MM.	

2. Inventario total

El sistema tiene que reflejar el stock actual y real de todos los productos que estén en el almacén.

3. Aplicación de la formula.

$$\frac{\text{Costo de lo vendido}}{\text{Inventario Promedio}} = \text{Rotación de los inventarios}$$

Indicadores

Para poder proceder a la efectividad de la propuesta de mejora se realizó una evaluación de las condiciones actuales y sus consecuencias y las condiciones deseadas y sus posibles consecuencias, respecto a ello se puede determinar mediante un indicador.

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Uso de las herramientas}}{\text{Uso de todas las herramientas}} \times 100$$

Solución administrativa

La propuesta frente al estado actual del área de almacén tiene como finalidad la optimización de tiempo a través de un adecuado y ordenado espacio que también como consecuencia lleva a la optimización de los espacios, se ha evaluado adecuadamente los espacios y las herramientas que requiere el almacén, a continuación, el siguiente cuadro de presentan las actividades de solución administrativa.

Periodo	Proceso	Actividades
Implementación	Evaluación del espacio	Análisis del espacio total de la empresa Reconocer los espacios de almacenamiento
	Identificar los cambios	Ubicación de las herramientas nuevas Capacitación de los trabajadores para el uso de los elementos de seguridad
	Implementar	Identificar la ubicación de los elementos de seguridad

Cuadro 6. Periodo de actividades de solución objeto 2. Fuente: Elaboración propia.

Cronograma de actividades

Periodo	Inicio	Fin	25-Ene	4-Feb	15-Feb	1-Mar	15-Mar	22-Mar	30-Mar	12-Abr
Identificación	Lun 28/01/19	Vie 01/02/19	■							
Evaluación del espacio	Lun 04/02/19	Lun 09/02/19		■						
Procesar	Lun 11/02/19	Lun 01/03/19			■					
Identificar los cambios	Mié 20/02/19	Jue 28/02/19			■					
Solución	Jue 29/02/19	Sab 16/03/19				■	■	■		
Implementar	Lun 11/03/19	Vie 5/04/19						■	■	■

Figura 20. Gantt de actividades objetivo 2. Fuente: Elaboración propia

Inversión

Tabla 10.

Presupuesto de inversión objetivo 2.

Herramientas	Cotización	Cantidad	Total
Andamios	850.00	3	2,550.00
Extintores	250.00	2	500.00
Botiquín	150.00	2	300.00
Muebles	220.00	6	1,320.00
Otras herramientas	15,200		15,200.00
			19.870.00

Flujo de caja

CONCEPTO	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
INGRESOS						
Ingreso por ventas		1,734,000.00	1,802,400.00	1,684,200.00	1,686,000.00	1,743,000.00
Total Ingresos		1,734,000.00	1,802,400.00	1,684,200.00	1,686,000.00	1,743,000.00
EGRESOS						
Total Gastos Obj 1		420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00
Total Gastos Obj 2		490,020.00	490,020.00	490,020.00	490,020.00	490,020.00
Inversión Inicial 1	6,525.00					
Inversión Inicial 2	19,870.00					
Total egresos	26,395.00	910,420.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00
Flujo neto económico	26,395.00	823,580.00	1,382,000.00	1,263,800.00	1,265,600.00	1,322,600.00
Valor acumulado	26,395.00	797,185.00	2,179,185.00	3,442,985.00	4,708,585.00	6,031,185.00

Cuadro 7. Flujo de caja objeto 2 Fuente: Elaboración propia.

Viabilidad económica

La viabilidad económica tiene relación con los recursos financieros actuales de la empresa, para poder implementar la propuesta de mejora en el proceso relacionado a las herramientas de sistemas. Se puede determinar que con el VAN > 0 la propuesta planteada es rentable, pudiendo lograr una ganancia de S/. 6,031,185.00.

Evidencia

Esquema del plan y cronograma de limpieza con relación al objetivo 2 de la propuesta, el cual ayudará que los colaboradores puedan mantener el área de trabajo limpia y en condiciones saludables, también se procederá a incluir un a capacitación y muestra de las herramientas de trabajo tales como, guantes y mascarillas para el uso diario dentro del almacén.

Figura 21. Plan y cronograma de limpieza.

Indicador Financiero					Resultado							
	Enero				Febrero				Marzo			
Área de Almacén	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4
Pisos (pasillos)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Paredes		X		X		X		X		X		X
Techos		X		X		X		X		X		X
Baño (*)												
Andamios				X				X				X
Muebles	X		X		X		X		X		X	
Tienda												
Pisos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Paredes			X			X			X			X
Techos			X			X			X			X
Baño (*)												
Muebles	X		X		X		X		X		X	

(*)Limpieza del baño diario




Herramientas de trabajo	Detallado de los implemento	Uso
	<p>Guantes multiuso para uso industrial general.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puño reforzado para mayor resistencia. - Ajuste cómodo - Con Talco 	<p>Exclusivo para el personas que este en contacto directo con los materiales que se encuentra en el área de almacén.</p> <p>Son reutilizables en 3 oportunidades.</p> <p>Luego del uso deberán ser guardados en la zona ya establecida.</p>
	<p>MASCARILLAS PARA POLVO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brinda alivio contra el polvo y polen. - Clip de nariz ajustable. Correa de nylon. - No tóxica. 	<p>Exclusivo para el personal en contacto con el polvo dentro y fuera del área de almacén</p>
	<p>Reforzado. Para usar en almacenes, tiendas, depósitos.</p> <p>100% mezclilla de algodón con 2 bolsillos grandes.</p> <p>Protección contra la suciedad y la grasa.</p>	<p>Implemento que usaran todo el personas diariamente dentro del área de almacén.</p>
<p>Obligatorio: Uso diario para el personal con contacto directo con los productos de almacén.</p>		

Figura 22. Herramientas de uso del personal.


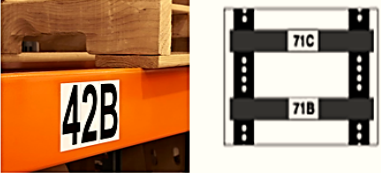

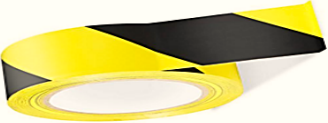

Herramientas de trabajo	Detalle de los implementos	Uso
	<p>Carrito mas 12 bolsillos organizan productos de limpieza: 4 pequeños, 3 medianos, 2 grandes, 1 largo y estrecho y 2 cortos y estrechos. 20 x 20 1/2"</p>	<p>Herramienta para el aseo de la zona de trabajo, establecida en el programa de limpieza del almacén</p>
	<p>Etiquete los racks y equipos de su almacén. Vinil resistente con dorso adhesivo removable. 100 c/u de 1 y 0, 50 c/u de 2-9 50 de c/u de la A-Z</p>	<p>Señalización de la ubicación de los productos, serán colocados en todo los andamio de metal y también en los muebles.</p>
	<p>12 x 9" Interiores Uso Ligero flexible resistentes</p>	<p>Serán ubicados en la zonas ya establecida para reconocimiento y señalización de seguridad.</p>
	<p>Vinil industrial adhesivo de 6 mil metros 2 " - laminado - uso general - Para piso liso</p>	<p>Cinta para colocar en la (piso) base de los andamios, como zona de identificación.</p>
	<p>Lámparas LED Envolvertes - El difusor dispersa la luz de manera pareja. Aspecto prolijo para oficinas, cuartos de almacenamiento y escuelas. - Estructura de acero con acabado esmaltado en blanco. - 48 x 6 x 3"</p>	<p>Implementación e instalación en zonas estrategias para contar con luminosidad en el área de almacén.</p>

Figura 23. Herramientas para el área de almacén.

Fuente: Elaboración propia.

La simulación de la inclusión de las nuevas herramientas de trabajo y para implementación del área ayudaran a que en trabajo sea más fácil, ya que las herramientas ayudaran a ordenas y facilitar la ubicación de los productos. Para poder mantener en pie la propuesta de mejoras se procederá con la capacitación a los colaboradores y también a la concientización de este para que pueda tener efectividad la propuesta ya que el fin es optimizar el área de trabajo.

6.7.3 Objetivo 3: Manual físico y virtual del proceso de inventario

Plan de actividades

Periodo	Actividad	Finalidad
Solución	<ul style="list-style-type: none"> - Definir la función de cada proceso - Organización - Tecnología - Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> - Detallar los procesos - La empresa en conjunto aporta para que la herramienta tenga viabilidad. - A través de las herramientas tecnológicas se procede a mantener una constante actualización y capacitación a los colaboradores.
Resultado	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación del Manual físico y virtual de cada proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de los nuevos procesos. - Detalle de cada función - Capacitación y evolución de los colaboradores.

Cuadro 8. Actividades y finalidad del desarrollo del manual

Fuente: Elaboración propia.

Solución técnica

Dentro inicio al detallar cada uno de los procesos identificando sus debilidades y se procederá establecer las mejoras, una vez establecido el manual se procede a brindar también y herramienta virtual tipo capacitación de cada proceso el cual será empleado para optimizar varias funciones dentro del área que traerá consecuencias positivas, teniendo como referencias que la empresa ano invierte ni emplea herramientas de mejora ni de capacitación para los colaboradores actuales ni para los que son nuevos.

Indicadores

Con la propuesta ayuda que los colaboradores puedan entender la misión y la visión de la empresa, la misma que implementará esta alternativa de solución para sus actividades sean con menor riesgo de errores y con menor esfuerzo físico, desarrolla su intelecto con las herramientas de manual virtual el mismo que tendrá una finalidad de evolución, para conseguir un rendimiento positivo en los trabajadores.

Optimización de tiempo

Solución administrativa

Para la implementación de la propuesta se tendrá en cuenta los aportes de las áreas de la empresa, una vez determinada y presentada la propuesta esta tendrá como resultado administrativo, la rapidez de todas las áreas con respecto a la atención en tienda, satisfaciendo las necesidades de los clientes manteniendo una rápida atención y con un producto de calidad, permitirá que la empresa pueda incursionar y ampliar su mercado, recargar en el área de distribución, y aumentar sus ingresos.

Acción	Actividades
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar de manera programada las evoluciones a través de prueba. - Evaluar el rendimiento de cada colaborador.
Transformación	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un orden en todo el proceso. - Registrar las actividades en proceso de mejora
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener un control del área de almacén frente a procesos adecuados a la realidad de la empresa. - Mantener en constante control el rendimiento de los trabajadores con la finalidad de optimizar tiempos de atención a los pedidos.

Cuadro 9. Actividades para alcanzar el control de almacén objetivo 3.

Cronograma (Diagrama de gant)

Periodo	Inicio	Fin	28-Ene	4-Feb	15-Feb	1-Mar	15-Mar	22-Mar	01-Abr	13-Abr
Definir	Lun 28/01/19	Mie30/01/19								
Evaluación	Jue 31/01/19	Mie 13/02/19								
Organización	Jue 14/02/19	Mar 26/02/19								
Tecnología	Lun 18/02/19	Sab 02/03/19								
Transformación	Lun 25/02/19	Vie 15/03/19								
Implementación	Lun 25/02/19	Mar 12/04/19								
Capacitación	Lun 01/04/19	Sab 06/04/19								
Resultados	Lun 08/02/19	Sab 13/02/19								

Figura 24. Diagrama de Gant de actividades objetivo 3.

Fuente: Elaboración propia.

Inversión

Tabla 11

Presupuesto inversión objetivo 3.

Herramientas	Cotización	Cantidad	Total
Andamios	850.00	3	2,550.00
Extintores	250.00	2	500.00
Botiquín	150.00	2	300.00
Muebles	220.00	6	1,320.00
Otras herramientas	15,200		15,200.00
			19.870.00

Flujo de caja

CONCEPTO	AÑOS					
	0	1	2	3	4	5
INGRESOS						
Ingreso por ventas	1,734,000.00	1,802,400.00	1,684,200.00	1,686,000.00	1,743,000.00	
Total Ingresos	1,734,000.00	1,802,400.00	1,684,200.00	1,686,000.00	1,743,000.00	
EGRESOS						
Total Gastos Obj 1	420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00
Total Gastos Obj 2	490,020.00	490,020.00	490,020.00	490,020.00	490,020.00	490,020.00
Inversión Inicial 1	6,525.00					
Inversión Inicial 2	19,870.00					
Inversión Inicial 3	3,180.00					
Total egresos	29,575.00	910,420.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00	420,400.00
Flujo neto económico	29,575.00	823,580.00	1,382,000.00	1,263,800.00	1,265,600.00	1,322,600.00
Valor acumulado	29,575.00	794,005.00	2,176,005.00	3,439,805.00	4,705,405.00	6,028,005.00

Viabilidad

La viabilidad económica tiene relación con los recursos financieros actuales de la empresa, para poder implementar la propuesta de mejora en el proceso relacionado a las herramientas de sistemas. Se puede determinar que con el $VAN > 0$ la propuesta planteada es rentable, pudiendo lograr una ganancia de S/. 6, 028,005.00.

Indicador Financiero	Resultado
VAN	6,028,005.00

Evidencia



Figura 25. Manual de función de los procesos en el almacén.

6.8 Consideraciones finales de la propuesta

Teniendo en cuenta at través de la presente investigación dentro de la propuesta los tres objetivos de solución las cuales brindaran y ayudaran a que los procesos de almacén seas óptimos y de desarrollo con mejor comprensión y conocimiento de los colaboradores quienes forman de la parte esencial de la empresa, los mismo que a través del manual podrán ser evaluados y sus resultados procederán a analizar su interés laboral.

Para tener una viabilidad con la propuesta esta tiene que ser analizada al detalle por el ente encargado en este caso es el dueño del laboratorio de lentes oftálmicos.

Es importante resalta que la implementación del manual físico es una herramienta que guía cada actividad de acuerdo a las funciones de los trabajadores y más la implementación del guía virtual esta podrá ser más amigable y dinámica par aun aprendizaje sin el uso de mucho tiempo.

Para que pueda efectuarse los otros puntos de las propuestas como el de la implementación de las herramientas de sistema se debe establecer una negocias con la empresa que se encarga del sistema exponiendo que para que el software se a efectivo para la empresa esta tiene que ser actualizada y mejorada de acuerdo a las necesidades (personalizada), puesto que lo requiere la situación actual y real.

Es indispensable recalcar que se trabajar con el cronograma establecido para cada punto de las propuestas, teniendo en cuenta la realidad de la empresa y del área este puede varias, pero se enfocar principalmente en los factores más bajos y se optara por no salir más de lo establecido.

Finalmente, la propuesta puede estables una prueba piloto de los elementos incorporar para que la empresa pueda analizar y ver su viabilidad y efectividad.

CAPITULO VII

DISCUSIÓN

En la presente investigación desarrolla una propuesta que tiene como título control de almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmicos, Lima 2018. Mediante instrumento de compilación de información de ha podido determinar que el estado actual de la empresa gira en base a un descontrol de los procesos en el área de almacén, gracias la colaboración de los trabajadores de dicha empresa se ha podido desarrollar propuestas que ayuden a que la empresa pueda tener un desarrollo económico y un crecimiento en nuevos mercados.

En el desarrollo de la investigación, se realizó dos tipos de instrumento de los cuales se formularon en base a la categoría problema que es almacén y cuatro subcategorías que llevan relación directa, finalmente se incluyeron para la formulación del interrogante quince indicadores. En el proceso del estudio surgió un indicador emergente dentro de la subcategoría proceso logístico, la cual se ha conceptualizado dentro del capítulo de conceptos.

Dentro de la sub categoría control se determinó que mediante los resultados del instrumento cuantitativo, varios puntos importantes, en principio los encuestados determinaron en un 50% que el sistema de inventario no cuenta con las herramientas para un fácil ingreso de los productos, por otro lado un 16.67% menciona de que nunca habido un sistema que cuente con las herramientas necesarias, determinando que el sistema tiene demasiados procesos para el ingreso de los productos, tal como menciona en sus resultados Nunes (2015) en su investigación, la burocracia con lleva a que se tenga como resultado el desgaste y pérdidas económicas , plantea que para que un mercado pueda crecer y expandirse se tiene que reducir los productos y/o hacer los más fáciles de tal forma que los elementos puedan ayudar a incrementar las ganancias y el desarrollo de la empresa, para ello indica que se tiene que analizar el punto d estudio.

Dentro de la sub categoría control también otro punto importante de encuentra en el indicador de inventarios en donde el 49 % de los encuestados mencionan que los encargados de almacén no realizan adecuadamente en proceso de inventario, muestra que un 20 % manifiesta de que nunca han realizado un buen proceso, determinando de que es probable que no haya personal calificado y/o no se esté realizando capacitación para que pueda tener efecto positivo el proceso, para ello Ortega, Blanco y Giménez (2016) menciona en su investigación tres puntos importantes que van con relación a la presente investigación tal como el análisis de la demanda donde se determina los producto con mayor solicitud en el mercado y por otro lado la importancia de realizar un buen inventario y que a su vez se genere como política y habito establecer un proceso correcto de inventario en base a cronogramas de trabajo que sean respetados, menciona también que este tiene como resultado el incremento en ventar y el orden dentro del área de distribución, cabe mencionar que los entrevistados brinda un aporte de solución frente a esta problemática detectada, en donde afirma que para que hay un buen proceso de inventario, la empresa tiene que determinas en base a teoría de restricciones su cuello de botella seguidamente determinar las herramientas o actividades de mejoras que vayan de la mano con las capacitaciones y evaluaciones a los colaboradores.

En la sub categoría infraestructura se realizó la interrogante apartida e cuatro indicadores, teniendo a través de la aplicación del instrumento cuantitativo como punto importante que el área de almacén no se encuentra en condiciones aptas para que los colaboradores puedan realizar adecuadamente sus actividades, un 53% menciona que a veces mientras que un 13% menciona de que nunca se encuentra en condiciones aptar, por ese lado de puede determinar que el área de almacén presenta problemas de orden a raíz de la demora de ingreso de los productos al sistema retardando la ubicación delos producto en los andamios y ocupando espacio de trabajo, Fuentes (2017) en su

investigación nos menciona que para que exista un buen proceso tiene que analizarse el área de estudio identificar las debilidades seguidamente de insertar elementos y adecuados para que los colaboradores puedan desempeñar adecuadamente sus labores y que por otro lado el ambiente tenga un adecuado espacio y las actividades productivas pueda tener buenos resultados. Es importante recalcar que, gracias al aporte de los entrevistados, nos mencionan que se tiene que establecer normas y condiciones de ambiente laboral para ellos en la propuesta se plantean cronogramas de aseo en el área de manera estructurada a la realidad de la empresa también se requiere la implantación de elementos de seguridad el cual se solicita la implementación y señalización adecuada que va de la mano con los materiales de trabajo.

CAPITULO VIII

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones

Una vez realizada la triangulación de información, un análisis de la herramienta cuantitativa basada en el instrumento de la encuesta y cualitativa a través del instrumento de la entrevista, se realizó la presentación de la propuesta la misma que sea planteado en el capítulo anterior y se procede a continuación la discusión de los resultados obtenidos, las conclusiones son las siguientes:

Primera: La propuesta se planteó de acuerdo a la realidad de la empresa Gálvez Suarez S.R.L. En principio se realizará un análisis y actualización del sistema de manera personalizada. Cabe mencionar que se determinó una categoría problemas que es la falta de control del almacén y por otro lado subcategorías las mismas que guardan relación con los antecedentes.

Segunda: Partiendo de la realidad de la empresa, se elaboró herramientas para determinar las falencias del área de almacén las cuales se realizaron trabajadores del mismo centro con participación de otros trabajadores otra distribuidora que presenta misma realidad actual, determinando que en un porcentaje del 80%, de responsabilidad de la falta de control en área, es una situación que afecta de manera directa al crecimiento de la empresa.

Tercera: A través de actualización personalizada del sistema, y del diseño de manual físico y virtual, permitirá que el área de almacén tenga una mejor organización y un orden en el mismo, permitiendo que se desarrolle adecuadamente las labores de los trabajadores, por tal motivo permitirá ser respaldo los espacios establecidos y los cuales podrán mantenerse a través del cronograma de limpieza e inventario.

Cuarta: Para una mejor efectividad de las herramientas empleada en el proceso de recopilación de información tanto de la encuesta como el de la entrevista, se procedió a la validación por tres expertos que se encargaron de analizar y dar el visto bueno para la continuación de los respectivos procesos de investigación.

7.2 Sugerencias

Primera: Presentar propuestas de mejoras para el desarrollo y crecimiento de la empresa, tienen que ser prioridad una vez seleccionada deberán considerar el desarrollo y el cumplimiento del mismo para que exista resulta favorables.

Segunda: El seguimiento respectivo de los tres objetivos va a tener que tener seguimiento estricto priorizando siempre la finalidad de la propuesta, respetando las categorías establecidas dentro del plan de estudio.

Tercera: Los instrumento con herramientas de colección de información no tienen que ser manipuladas en tal sentido tiene que tener nivel de importancia por lo resultados los cuales brindaron la iniciativa de la propuesta de mejoras, frente a la realidad de la empresa.

Cuarta: Es importante establecer parámetros frente a las hermanitas del manual físico y virtual puesto que requiere un tiempo el mismo que para la elaboración de acuerdo a la problemática como para la presentación el mismo para los colaboradores, motivo por el cual en primera instancia tiene que determinar un tiempo para efectuar el uso de esta herramienta el mismo que tenga que respetarse.

CAPÍTULO IX
REFERENCIAS

- Anaya J. (2018). *Almacene análisis, diseño y organización*. madrid: Anormi, S.L.
- Barquero, A. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Costa Rica : San José, C.R.
- Bazán, N., Achulli, F., Avila, P., Callupe, R., Flores, C., Huamán, A., & Abregu, P. (2012). *Operador Logístico*. Lima: Grafmiky.
- Bravo , J. (2008). *Gestión de procesos*. Santiago: Editorial Evolución S.A.
- Carlos, J., Osorio, H., & Parra, R. (2007). *Estudios y perspectivas*. Bogotá: Naciones Unidas.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Coello Ordaya, A., & Gutiérrez García, M. (2016). *Optimización del proceso logístico en el área de almacén de la empresa Mega & Ozono S.A.C., 2015*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Cueva D., F. (2002). *Costos y gastos en los restaurantes*. Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales* . Laurus, 180-205.
- De los Ángeles, M. (2010). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: Esci Editorial.
- El Negocio más Importante de la Historia en la Industria Óptica*. (2 de Marzo de 2017).
Obtenido de Grupo Franja la Información de la Salud Visual:

<https://www.grupofranja.com/index.php/negocios/item/1634-el-negocio-mas-importante-de-la-historia-en-la-industria-optica>

Escudero, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Escudero, J. (2015). *Técnicas de almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

Española, L. R. (2017). RAE.es. *Obtenido de Real academia española*:
<http://dle.rae.es/?id=NZJWMiV>

Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Figuera, P. (2006). *Optimización de productos y procesos industriales*. España: Ediciones Gestión 2000.

Fuentes, I. (27 de Octubre de 2017). *Indicadores de Gestión de Almacenes*. Ensayo.
Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/indicadores-gestion-almacenes-ensayo/>.

Gajardo, R. (2002). *Logística, Base de la Gestión de Negocios*. Lima: Adex Asociación de Exportadores.

García, V. (1996). *La educación personalizada en la universidad*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A.

García, F. (2013). *Dirección y Gestión de la Producción - Una aproximación mediante la Simulación*. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A.

Hernández, r., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Granw Hill Education.

- 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*, 89-108.
- Hurtado, j. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sypal..
- Martínez, G. (Febrero de 2017). <http://scielo.sld.cu>. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200009
- Mauleón, M. (2013). *Sistema de almacenaje y picking*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Molina, M. (31 de Marzo de 2008). *Teoría de la restricciones TOC y la cadena logística*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/teoria-restricciones-toc-cadena-logistica/>
- Monterroscó, E. (Agosto de 2000). ResearchGate.net. Obtenido de ResearchGate.net: https://www.researchgate.net/publication/296483187_El_proceso_logistico_y_la_gestion_de_la_cadena_de_abastecimiento
- Mora, L. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Moya, N., Yarlequé, L., & Cencia, O. (2012). *Enfoques Cuantitativos y Cualitativos de la Investigación Científica*. Huancayo-Perú: Grapex Perú S.R.L.
- Ortega, L., Blanco, A., & Giménes, A. (2016). *Impacto de la frecuencia de reprogramación de las políticas de inventario y producción sobre el desempeño de una cadena de suministro*. Ingeniería Industrial. Actualidad y nuevas tendencias, 7-28.

- Paragua, M. (2012). *Investigación Científica Aplicada a la Educación Ambiental con Análisis Estadístico*. Lima: IBEGRAF.
- Pérez, M. (2006). *Almacenamiento de materiales*. Barcelona: ICG Marge S.L.
- Pujol, B. (1999). *Dirección de marketing y ventas*. Madrid: Cultural de ediciones S.A.
- Ramírez, S. (1999). *Teoría general de sistemas de Ludwin Von Bertalanffy*. Mexico: Aprender A Aprender.
- Reuters. (16 de Enero de 2017). *The Maker of Ray-Bans Is Merging With a French Lens Giant in a \$49 Billion Deal*. Obtenido de Fortune: <http://fortune.com/2017/01/16/luxottica-essilor-merger/>
- Rozas, P., & Sánchez, R. (2004). *Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Ruiz, d., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2013). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. Ciencias Holguín, 11.
- Schroeder, R. (2005). *Administración de operaciones conceptos y casos contemporáneos*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Vidal, J., Nunes, R., & Silvestre, C. (2015). *Evaluation of logistic performance indexes of Brazil in the international trade*. Scielo, 213-235.
- Villegas, K. (21 de Agosto de 2006). <http://www.mailxmail.com>. Obtenido de <http://www.mailxmail.com>: <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/proceso-logistico>
- Zonalogística.com. (12 de Diciembre de 2017). Obtenido de Zonalogística.com: <https://www.zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>

Zuñiga, A. (2017). *Inducción al personal de la organización IRSA E.I.R.L en el área de almacén*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Control del almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmicos, Lima 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
<p>La empresa oftalmológica materia de estudio, inicia sus actividades hace diecisiete años, con una presencia activa como laboratorio óptico, pero que actualmente ha cambiado para ser solo importador y distribuidor de lentes ópticos tales como resinas CR-39, policarbonatos y vidrios. La empresa ha logrado un crecimiento notable y constante, teniendo sucursales en puntos estratégicos a nivel nacional.</p> <p>Sin embargo, se ha observado que existen problemas con relación a su almacén grande y pequeño ya que se encuentran en espacios distantes uno del otro, retrasando el tema de alimentación al almacén pequeño, el cual debe manejar un stock de productos que tienen mayor rotación frente a las ventas en tienda otro problema es la demora en la entrega de pedidos zonales y de provincias debido al descontrol que existe en el proceso de atención de los mismo. Asimismo, el personal no ha tenido una capacitación adecuada frente a la manipulación de los productos en almacén lo que genera desorden y demora también devoluciones de productos al almacén, que se presentan a través de reclamos por mercaderías aberradas (no marca la medida exacta o fallas de fábrica). Estos productos reingresan al almacén y, al no mantener un orden en el mismo, no tienen un lugar establecido donde debe colocarse los productos dañados. En cuanto al sistema, se observa que la información que refleja del stock de productos no coincide físicamente, manifestando que existe un inventario inadecuado. Pese a la demanda del mercado aún no se ha establecido una gestión logística en los procesos para mejorar el control del almacén, teniendo como consecuencia el perjuicio económico de la empresa y la insatisfacción de los clientes por la demora en la atención a los pedidos.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Proponer un plan de gestión logística para mejorar el control del almacén en una empresa distribuidora de lentes ópticos 2018.</p>	<p>La investigación presente se lleva a cabo dándole la importancia adecuada a los problemas que se presentan en la empresa distribuidora de lentes ópticos, ya que la falta de control y manejo de los procesos traen como consecuencia, demora en los pedidos por ende la insatisfacción de los clientes.</p> <p>Para lograr un orden y control adecuado de los procesos dentro de la empresa se propone un plan de gestión logístico que involucra el almacén grande del cual se requieren su control total para poder visualizar a través de un mecanismo adecuado el stock en tiempo real y lograr abastecer de manera idónea el almacén pequeño que también exige un control de stock para mantener una atención rápida a los pedidos de los clientes.</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Diagnosticar el estado actual de la gestión logística de los procesos de la empresa distribuidora de lentes oftalmológicos.</p>	
	<p>Conceptualizar las categorías de la gestión de los procesos y mejoras que permiten control y manejo adecuado en la empresa distribuidora de lentes oftalmológicos.</p>	
	<p>Diseñar una propuesta de gestión logística para mejorar el control del almacén de una empresa distribuidora de lentes oftalmológicos.</p>	
	<p>Validar los instrumentos de evaluación y la propuesta mediante un juicio de expertos.</p>	
Método		
Sintagma y enfoque	Diseño	Método e instrumentos
Holístico y mixto	Proyectiva	Inductivo-deductivo Encuesta y entrevista

6	¿El área de almacén está en condiciones aptas para los trabajadores?	1	2	3	4	5
7	¿El almacén cumple con el tamaño necesario para acoger grandes cantidades de productos?	1	2	3	4	5
8	¿El almacén cumple con las herramientas para almacenar de manera adecuada los productos?	1	2	3	4	5
9	¿El almacén está bien equipado?	1	2	3	4	5
10	¿Los trabajadores cuentan con los materiales necesarios?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA PROCESOS LOGÍSTICOS						
11	¿La empresa invierte en equipamiento?	1	2	3	4	5
12	¿Los trabajadores realizan adecuadamente la manipulación de los productos a la hora de atender los pedidos?	1	2	3	4	5
13	¿Se cumple con el proceso de control de calidad de los productos?	1	2	3	4	5
14	¿Los trabajadores entregan a tiempo las órdenes de pedidos?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA RECURSOS HUMANOS						
15	¿Se capacita a los trabajadores para el uso del sistema Realfac?	1	2	3	4	5
16	¿Los colaboradores han recibido indicaciones de la ubicación de los productos y el mecanismo de despacho?	1	2	3	4	5
17	¿Existe buena relación entre los trabajadores y el jefe?	1	2	3	4	5
18	¿Los trabajadores realizan sus labores de forma eficiente?	1	2	3	4	5

Muchas gracias.

Anexo 3: Instrumento cualitativo

La entrevista

Concepto de entrevista		
Entrevistados		
Entrevistado1 (Entv.1)	Entrevistado1 (Entv.2)	Entrevistado1 (Entv.3)
Agustín Marquina León	Victoria Trujillo Gálvez	Juan Carlos Ángeles
Jefe de almacén	Asistente de almacén	Encargado de despachos



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña
Nombres y apellidos
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha
Lugar de la entrevista	Establecimiento de la Empresa

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué técnicas se deben utilizar en el manejo del inventario?
2	¿Qué normas se deben seguir para establecer lugares seguros dentro de un almacén?
3	¿Bajo que condiciones y normas se debe organizar un almacén?
4	¿Qué elementos de seguridad debe contar un almacén?
5	¿Qué estrategias se pueden usar para reducir costos en un almacén?
6	¿Qué herramientas se utilizan en la gestión de la calidad?
7	¿Qué técnicas se deben usar para realizar una buena capacitación a los trabajadores?

8	¿De qué forma se puede mantener al personal motivado, de tal manera que influya en un rendimiento positivo?
---	---

Anexo 4: Base de datos instrumento cuantitativo

Sub Categoría	Ítem	f	f	f	f	f
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Control	1. ¿Los encargados de almacén realizan adecuadamente el proceso de inventario de los productos?	6	9	12	1	2
	2. ¿El sistema de inventario cumple con las herramientas para un fácil ingreso del inventario?	5	8	15	1	1
	3. ¿Cumple la empresa con los controles de seguridad dentro del área de almacén?	3	11	12	2	2
	4. ¿El área de almacén se encuentra señalizado debidamente?	4	14	9	2	1
	5. ¿El proceso que se realiza desde que se ingresa el producto al almacén es correcto?	5	10	12	1	2
Infraestructura	6. ¿El área de almacén está en condiciones aptas para los trabajadores?	4	8	16	1	1
	7. ¿El almacén cumple con el tamaño necesario para acoger grandes cantidades de productos?	3	2	10	13	2
	8. ¿El almacén cumple con las herramientas para almacenar de manera adecuada los productos?	3	1	17	8	1
	9. ¿El almacén está bien equipado?	2	5	13	9	1
	10. ¿Los trabajadores cuentan con los materiales necesarios?	3	7	17	1	2
Proceso logístico	11. ¿La empresa invierte en equipamiento?	2	11	14	2	1
	12. ¿Los trabajadores realizan adecuadamente la manipulación de los productos a la hora de atender los pedidos?	4	5	11	8	2
	¿Se cumple con el proceso de control de calidad de los productos?	1	1	10	12	6
	14. ¿Los trabajadores entregan a tiempo las ordenes de pedidos?	2	8	15	4	1
Recursos humanos	15. ¿Se capacita a los trabajadores para el uso del sistema Realfac?	3	3	15	7	2

	16. ¿Los colaboradores han recibido indicaciones de la ubicación de los productos y el mecanismo de despacho?	3	6	12	8	1
	17. ¿Existe buena relación entre los trabajadores y el jefe?	3	3	12	5	7
	18. ¿Los trabajadores realizan sus labores de forma eficiente?	4	3	17	5	1

Anexo 5: Base de datos instrumento cuantitativo

		N° de interrogantes																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
N° encuestados	1	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	2
	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	5	3
	3	3	2	3	3	2	4	5	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3
	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	1	3	2	4	4
	5	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
	6	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	4	3	4	1	3	2	3	4
	7	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	5	3
	8	2	3	1	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
	9	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	5	2	3	4	3	4
	10	3	2	3	2	3	1	1	4	3	2	2	1	3	2	1	3	1	1
	11	2	3	3	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3
	12	3	2	3	3	2	3	4	3	4	5	2	2	5	4	4	4	2	3
	13	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	1	5	3	3	3	3	1
	14	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
	15	1	2	3	2	3	3	4	3	1	3	2	1	4	3	2	4	3	4
	16	5	3	1	3	1	3	1	3	4	2	3	2	4	3	1	3	1	3
	17	5	3	5	2	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	5	3
	18	3	1	2	5	3	5	1	3	2	3	3	2	3	2	3	5	2	3
	19	1	3	3	2	3	2	4	3	5	1	3	4	5	3	5	1	3	3
	20	2	1	3	3	3	2	5	1	3	2	2	4	4	3	2	2	1	1
	21	2	3	4	4	5	2	2	1	3	3	1	1	4	2	1	1	3	3
	22	1	2	2	3	1	1	3	3	2	1	3	4	4	3	2	3	3	2
	23	1	3	2	1	3	3	4	4	4	3	2	3	5	5	5	3	5	2
	24	1	5	5	4	4	3	3	3	3	2	3	5	3	4	3	2	4	3
	25	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	5	4	4	4	2	3	1
	26	1	1	4	1	1	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
	27	3	2	2	3	1	2	4	4	4	5	2	3	4	3	3	4	5	3
	28	3	1	3	2	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3
	29	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4
	30	4	4	2	1	2	2	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	5	5

Anexo 6: Triangulación de las entrevistas

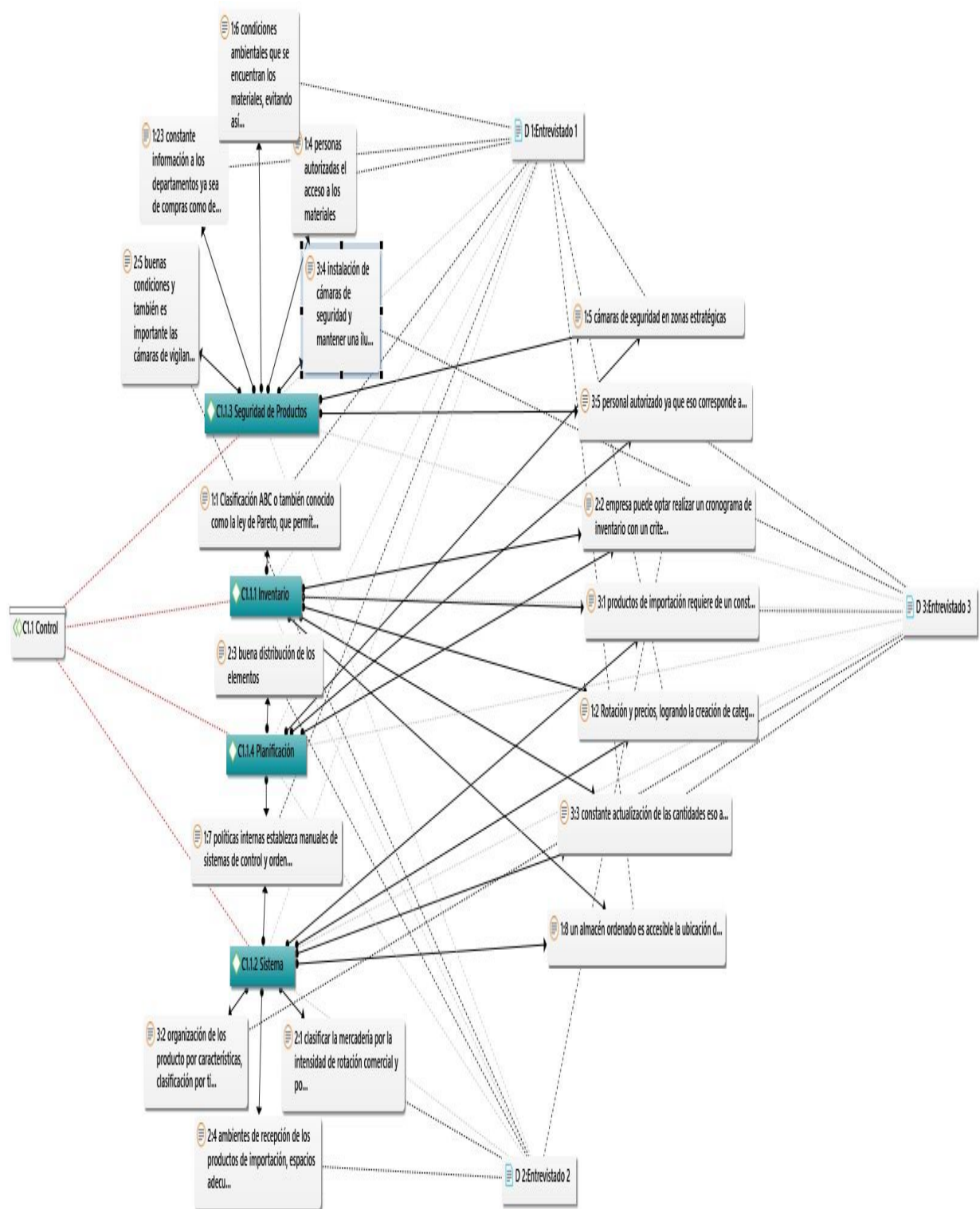


Figura 26. Red de la subcategoría control. Fuente: Elaboración propia

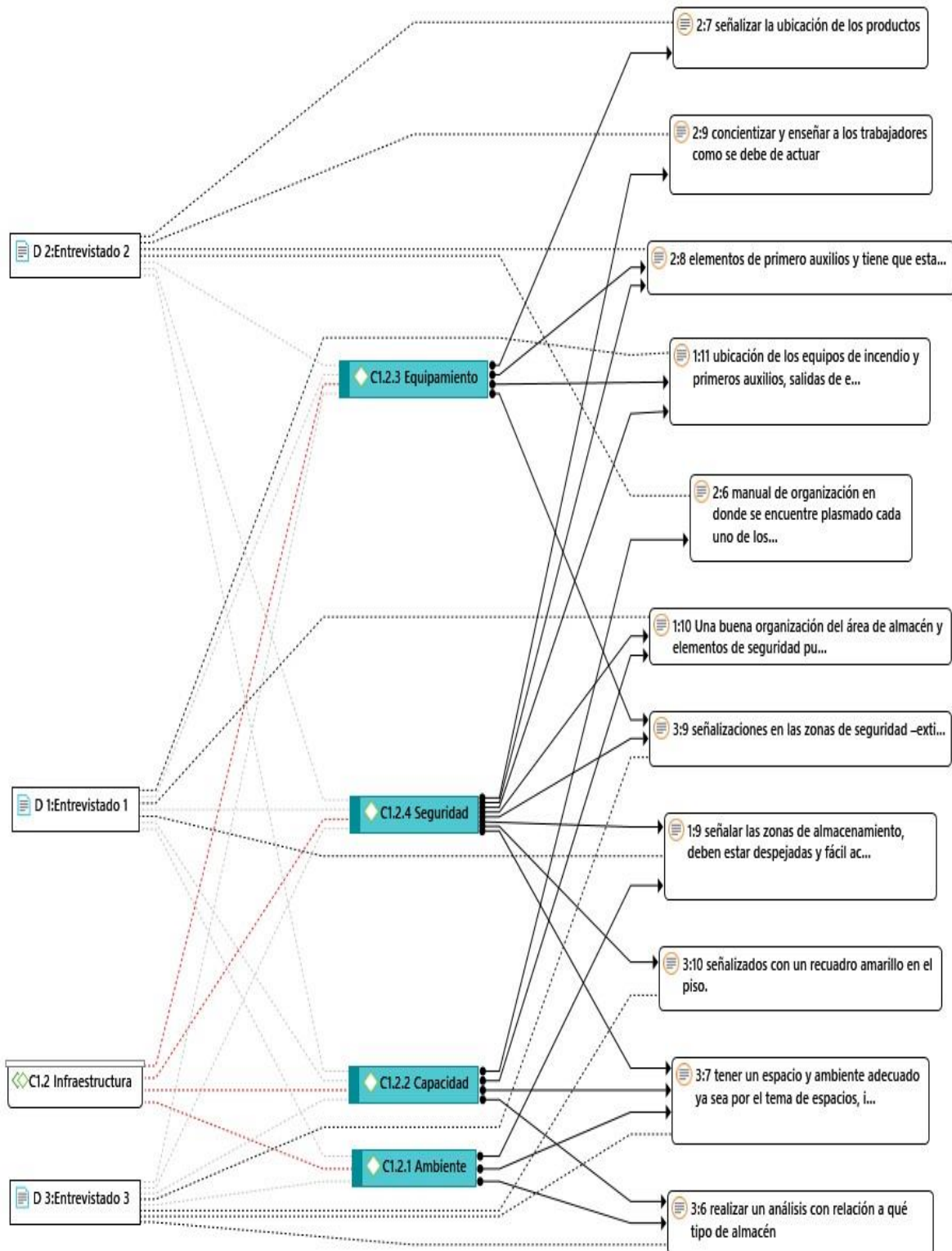


Figura 27. Red de la subcategoría infraestructura.

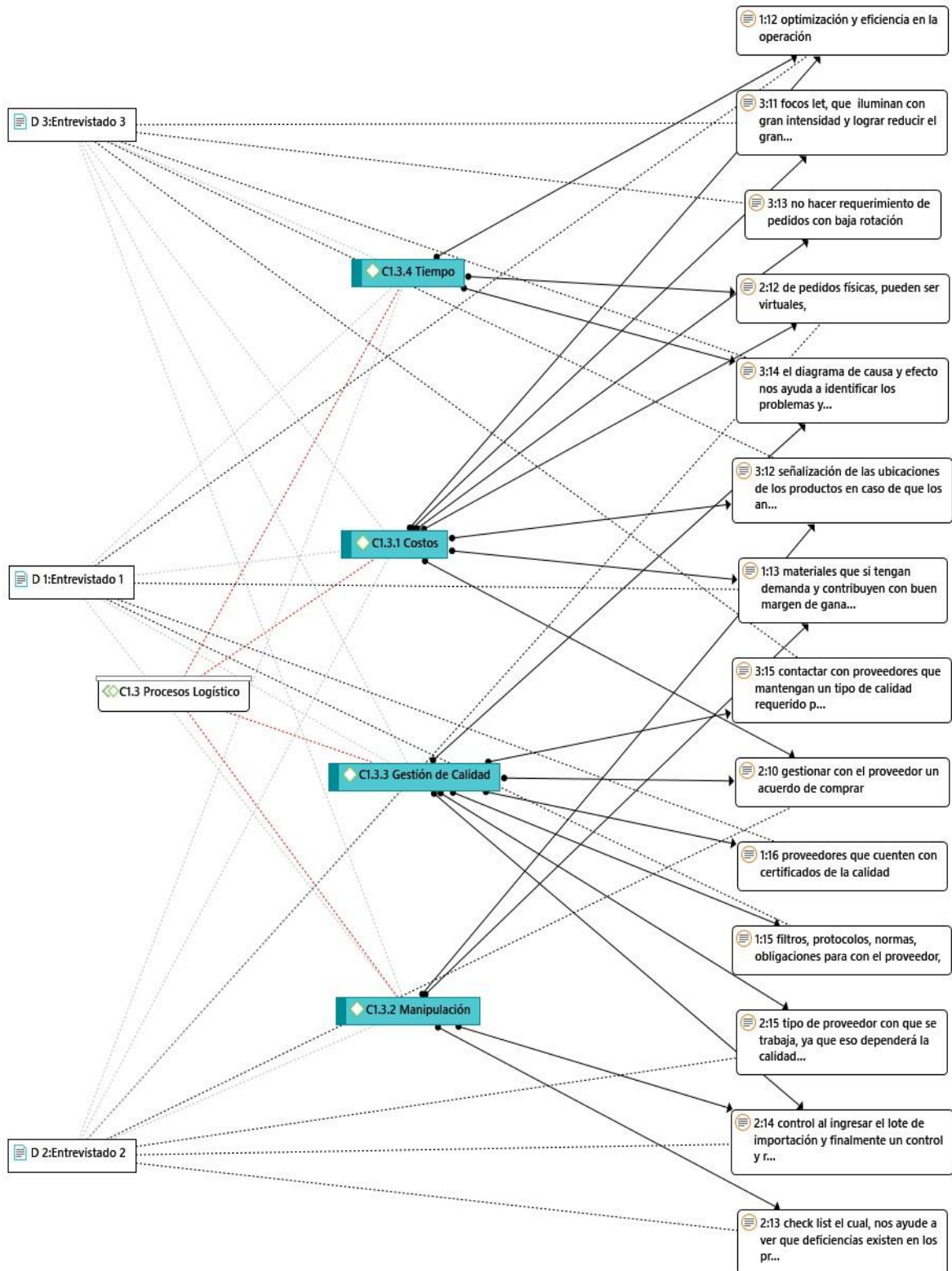


Figura 28. Red de la subcategoría procesos logísticos.

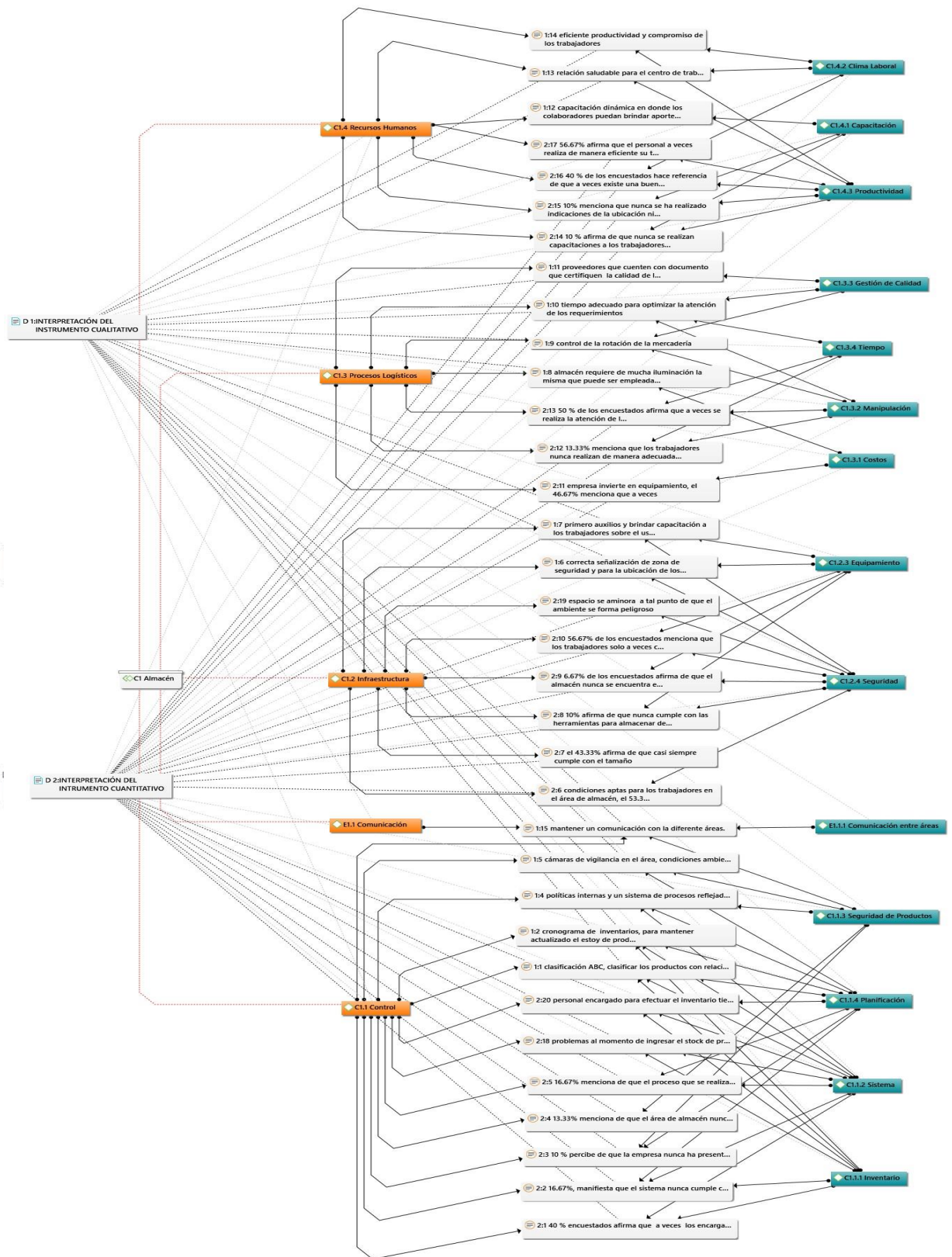
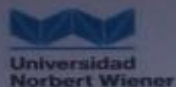


Figura 29. Red de la subcategoría recursos humanos.

Anexo 7: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Sr. Mg. (Dr.)
Dr. Ríos Ríos Segundo W.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Encuesta para Determinar el Control del Almacén en una Empresa Distribuidora de Lentes Oftálmicos, Lima 2018". El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada, almacén.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma

Zuñiga de la Cruz, Jazmin
D.N.I: 74000373

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Dr. Pío Ríos Segundo W..... identificado con DNI Nro. 06799162 Especialista en
Control de Calidad..... Actualmente laboro en Universidad Wien ubicado en LINE..... procedo a revisar la
correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 1: CONTROL	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Los encargados de almacén realizan adecuadamente el inventario de productos?				X				X				X				X	16	
2	¿Los encargados del almacén ingresan correctamente el inventario al sistema?				X				X				X				X	16	
3	¿El sistema de inventario cuenta con las herramientas para un fácil ingreso del inventario?				X				X				X				X	16	
4	¿Cumple la empresa con los controles de seguridad dentro del área de almacén?				X				X				X				X	16	
5	¿El área de almacén se encuentra señalizada debidamente?				X				X				X				X	16	
6	¿El proceso realizado desde que se ingresa el producto al almacén, es correcto?				X				X				X				X	16	

- 1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
- 2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
- 3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;



Firma

DNI: 0679956E

Fecha: 18-10-18



Sr. Mg. (Dr.) DR. PRADO LÓPEZ HUGO RICARDO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Encuesta para Determinar el Control del Almacén en una Empresa Distribuidora de Lentes Oftálmicos, Lima 2018". El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada, almacén.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma

Zuñiga de la Cruz, Jazmin
D.N.I: 74000373

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, FRANCISCO LÓPEZ SURO LICENCIADO identificado con DNI Nro. 43313063 Especialista en Administración Actualmente laboro en UNIV. W. W. WIENER ubicado en LINCE.....procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: CONTROL	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Los encargados de almacén realizan adecuadamente el inventario de productos?				X				X				X				X		16
2	¿Los encargados ingresan correctamente el inventario?				X				X				X				X		16
3	¿El sistema de inventario cumple con las herramientas a un fácil ingreso del inventario?				X				X				X				X		16
4	¿Cumple la empresa con los controles de seguridad dentro del área de almacén?				X				X				X				X		16
5	¿El área de almacén se encuentra señalizado debidamente?				X				X				X				X		16
6	¿El proceso que se realiza desde que se ingresa el producto es correcto?				X				X				X				X		16

DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 2: INFRAESTRUCTURA												
7	¿El área de almacén están en condiciones aptas para los trabajadores?									X		
8	¿El almacén cumple con el tamaño necesario para acoger grandes cantidades de productos?									X		16
9	¿El almacén cumple con las herramientas para almacenar de manera adecuada los productos?									X		16
10	¿EL almacén está bien equipado?									X		16
11	¿Los trabajadores cuentan con los materiales necesarios?									X		16
DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 3: PROCESO LOGÍSTICO												
12	¿La empresa invierte en equipamiento?									X		16
13	¿Los trabajadores realizan adecuadamente la manipulación de los productos a la hora de atender los pedidos?									X		16
14	¿Se cumple con el proceso de control de calidad de los productos?									X		16
15	¿Los trabajadores demoran en la atención de los pedidos?									X		16
DIMENSIÓN / SUB CATEGORÍA 3: RECURSOS HUMANOS												
16	¿Todos los trabajadores están capacitados para el uso del sistema Real/fac?									X		16
17	¿ Los colaboradores han recibido indicaciones de la ubicación de los productos y el mecanismos de despacho?									X		16
18	¿Existe buena relación entre los trabajadores y el jefe?									X		16
19	¿Los trabajadores realizan sus labores de forma eficiente?									X		16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión optino que el instrumento Si No debe de ser aplicado:

Observaciones:

- 1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
- 2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
- 3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;



Firma

43313069

DNI:

Fecha: 18/10/2018



Sr. Mg. (Dr.)

JOSÉ FRANCISCO ESPINOSA CÉSPEDES

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Encuesta para Determinar el Control del Almacén en una Empresa Distribuidora de Lentes Oftálmicos, Lima 2018". El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada, almacén.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jazmin", written over a horizontal line.

Firma

Zuñiga de la Cruz, Jazmin
D.N.I: 74000373

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: INFRAESTRUCTURA											
7	¿El área de almacén están en condiciones aptas para los trabajadores?									X	16
8	¿El almacén cumple con el tamaño necesario para acoger grandes cantidades de productos?	X								X	16
9	¿El almacén cumple con las herramientas para almacenar de manera adecuada los productos?	X								X	16
10	¿EL almacén está bien equipado?	X								X	16
11	¿Los trabajadores cuentan con los materiales necesarios?	X								X	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: PROCESO LOGÍSTICO											
12	¿La empresa invierte en equipamiento?	X								X	16
13	¿Los trabajadores realizan adecuadamente la manipulación de los productos a la hora de atender los pedidos?	X								X	16
14	¿Se cumple con el proceso de control de calidad de los productos?	X								X	16
15	¿Los trabajadores demoran en la atención de los pedidos?	X								X	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: RECURSOS HUMANOS											
16	¿Todos los trabajadores están capacitados para el uso del sistema Realfac?	X								X	16
17	¿ Los colaboradores han recibido indicaciones de la ubicación de los productos y el mecanismos de despacho?	X								X	16
18	¿Existe buena relación entre los trabajadores y el jefe?	X								X	16
19	¿Los trabajadores realizan sus labores de forma eficiente?	X								X	16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Si No debe de ser aplicado:

Observaciones:

- 1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
- 2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
- 3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;



Firma

DNI: 09501434

Fecha: 18/10/18

Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 5 de diciembre de 2018.

Yr:	Jose Abel De la Torre Tejada		
Identificado con DNI	07870330	con título profesional en	Turismo y Hotelería
el máximo grado académico alcanzado es	MBA	especialista en	Administración
labora en la	Universidad Norbert Wiener		
desempeñándose como	Docente TC		
procede a revisar la propuesta titulada	"Control de almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmicos, Lima 2018"		
que tiene como objetivo	Mejorar el proceso de gestión del almacén de la empresa.		

Evaluación				
N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico	√		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	√		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	√		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	√		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	√		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	√		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	√		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	√		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	√		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	√		

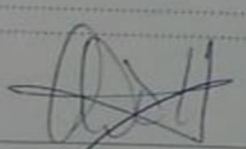
Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

Factible

Mejorar

Replantear

Es todo cuanto informo;



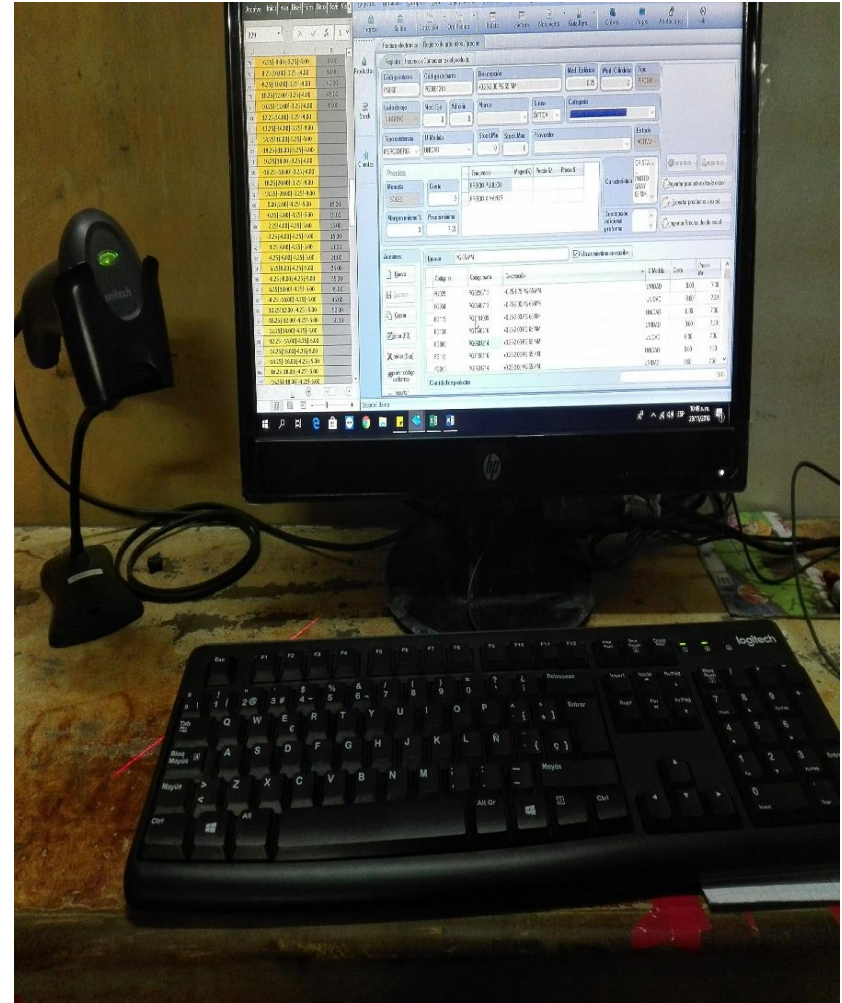
Firma y sello

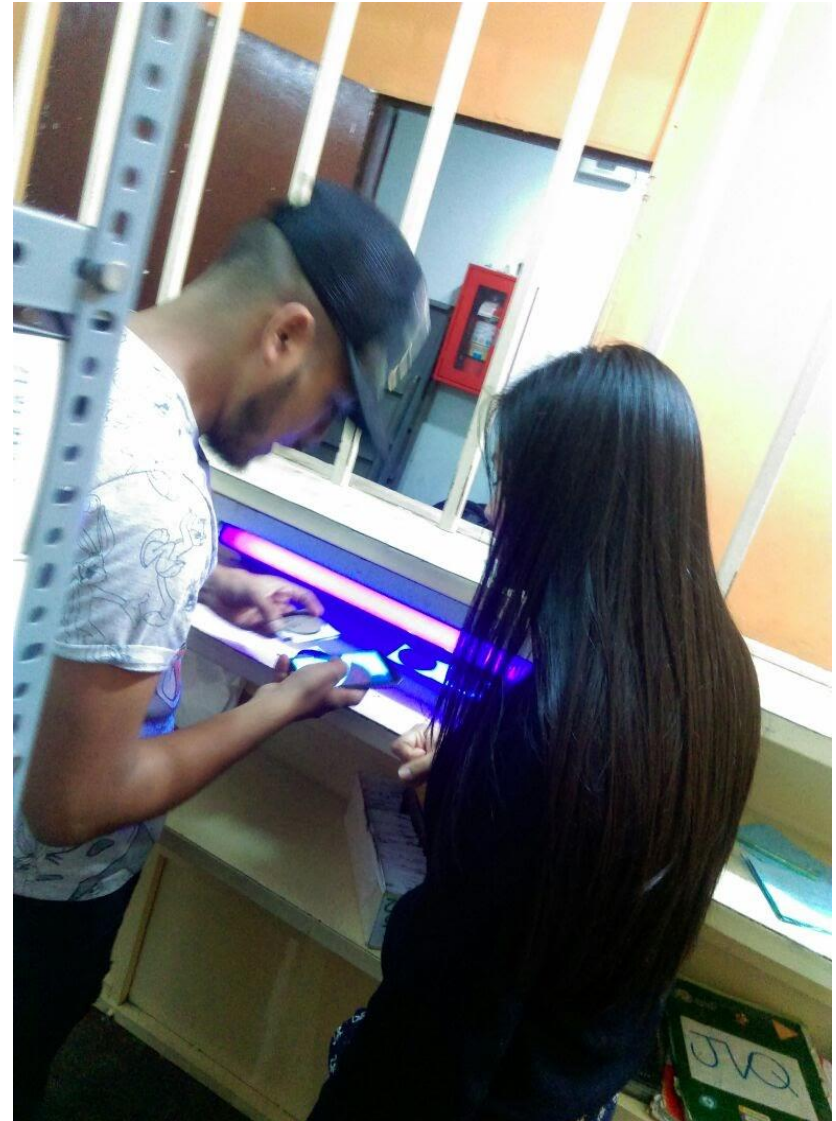
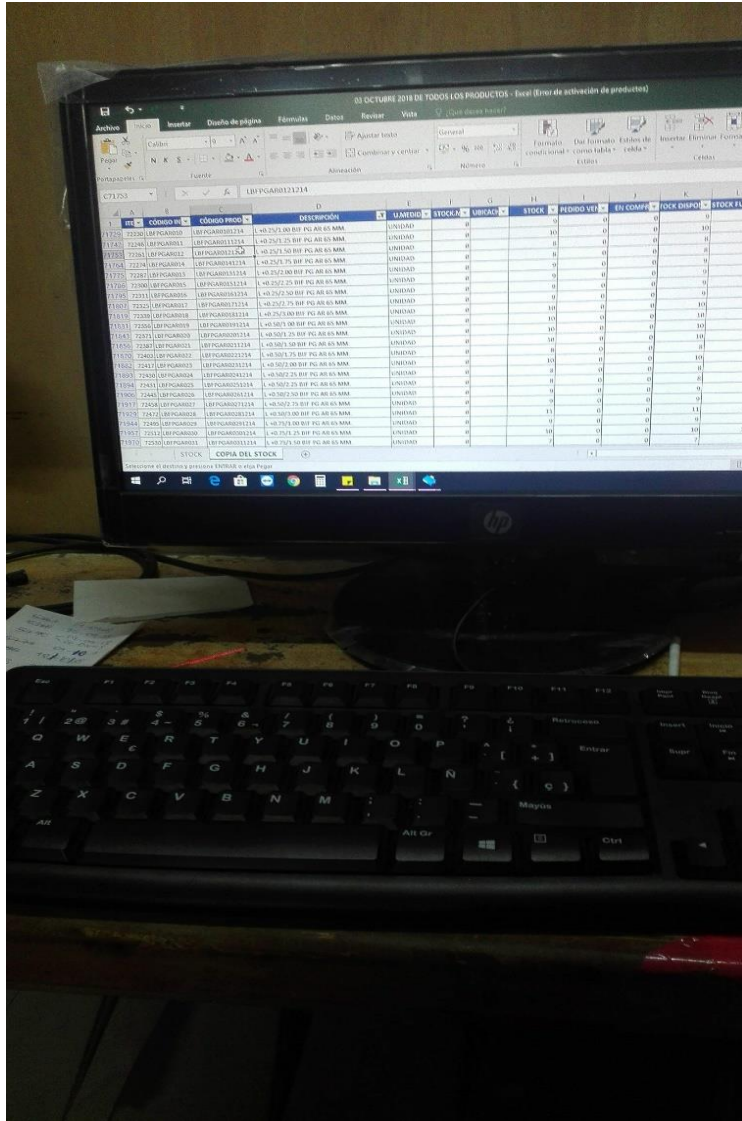
Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa





Anexo 10: Evidencias de la propuesta





Anexo 11: Artículo de la investigación

Control de almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmicos, Lima 2018

Autor: Br. Zuñiga de la cruz, Jazmin, **línea de investigación de la universidad:** Económica, empresa y salud

I. Introducción

Mediante el presente estudio realizado se identificó los inconvenientes que presenta actualmente la empresa importadora y distribuidora de lentes oftálmicos, que tiene como razón social Gálvez Suarez S.R.L., una vez identificado los problemas, se procedió a realizar una análisis de las prioridades en atención a los inconvenientes, determinando como punto inicial el descontrol del área de almacén, debido a ello se determinó una posible solución en base a una propuesta que ayuda a que los procesos sean desarrollados de tal manera que pueda enlazar las otras áreas y que el trabajo como resultado en base a las entregas de las ordenes de trabajo sean atendidas a tiempo.

Las propuesta se ha desarrollado e implementado teniendo en cuenta las necesidades de la empresa de tal manera que se realizó una actualización y mejoramiento de manera personalizada, teniendo como resultado, las mejoras en la rapidez en los tiempo de entrega a las órdenes de pedido y un mejor control con los productos e base a la realización y control del inventario, también se realizó una implementación de una cultura de seguridad laboral, mediante las señalizaciones en las zonas de trabajo no solo del almacén sino también de toda la empresa, de tal forma que se empleó un manual dinámico de consulta.

Finalmente, los resultados encontrados frente a la propuesta traen el incremento de las ventas y el aumento de los ingresos

para la empresa, y que la misma pueda desarrollar el crecimiento a nuevas sucursales, a nivel nacional que es parte de una visión empresarial.

II. Método

En la investigación se procedió a manejar un sintagma holístico, estableciendo una recopilación de la información necesaria, con relación un sintagma que se define en las categorías control de almacén. Teniendo en cuenta que el holístico, es más que la unión de las partes en una investigación se procederá establecer un análisis del todo.

En este caso la investigación del enfoque mixto nos brinda, los conceptos adecuados para poder implementarlo en el proceso de recolección de información, y por concerniente a utilizar de manera idónea las herramientas que nos ayuden a recolectar información cuantitativa y cualitativa, las misma que se tiene que

analizar, para poder tener resultados con una triangulación de información.

En la investigación la población, forma parte del elemento interno de la empresa (los colaboradores), en este caso la población total es un número de 30 personas, por lo cual el instrumento se aplicará a cada una de ellas. Con la finalidad de obtener información necesaria para hallar un resultado.

Para poder evaluar el instrumento cuantitativo se utilizará la escala de Likert, el cual tendrá valores asignados como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 01

Escala de Likert.

Escala usada	Valor asignado
Nunca	1
Casi nunca	2
Normalmente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración propia.

Para obtener la información de los datos cuantitativos primero se elaboró el cuestionario en escala de Likert para lo cual se validó con tres expertos donde dieron su aprobación para que este fuera aplicado a los colaboradores de la empresa Gálvez Suarez S.R.L, luego con la validación se aplicó las encuestas a 30 personas durante tres días, luego de la encuesta se hizo el vaciado de datos en una matriz en Excel, luego se realizó el desarrollo con la herramienta SPS 22, para lo cual tuve que seguir la secuencia correctamente codificación y etiqueta a las subcategorías.

El análisis mixto será evaluado mediante la triangulación en su segunda y tercera fase, la cual consiste en establecer una relación entre los análisis cuantitativos, cualitativos. Para ello se utilizará el programa Atlas. Ti que permitirá brindar un agrupamiento de los resultados cuantitativos, cualitativos en contraste con el marco

conceptual para diagnosticar el problema actual.

III. Resultados

En la figura 1, se aprecia en el análisis de Pareto una gran relevancia de la interrogante 2. *¿El sistema de inventario cumple con las herramientas para un fácil ingreso del inventario?*, perteneciente a la subcategoría *control*, por consiguiente, se puede determinar que el personal tiene muchos problemas al momento de ingresar el stock de productos ya que existen muchos pasos a seguir dentro del proceso de ingreso de inventario. Otro punto resaltante dentro del análisis se encuentra en la interrogante 6, *¿El área de almacén está en condiciones aptas para los trabajadores?*, que pertenece a la subcategoría *Infraestructura*, puesto que el área a medida que recibe los lotes de importaciones, el espacio se aminora a tal punto de que el ambiente se forma peligroso, frente a cualquier incidente de

emergencia, por otro lado al no tener un espacio idóneo, la atención a una adecuada actividad de limpieza es muy complicada teniendo el ambiente en malas condiciones para los trabajadores. Finalmente, otro

encargado para efectuar el inventario tiene dificultades para realizar un buen proceso de este, finalmente estas tres interrogantes son importantes para evaluar posibles soluciones.

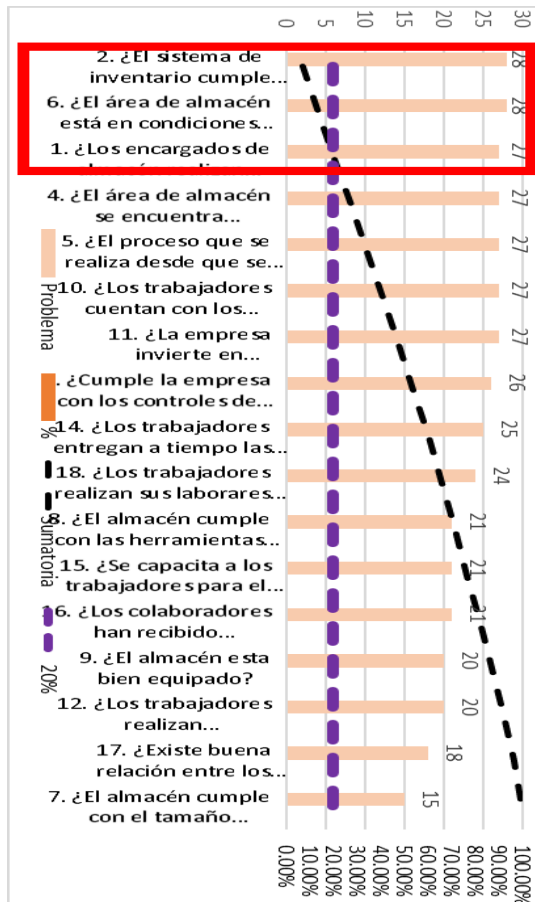


Figura 01. Pareto de la categoría almacén en una empresa de lentes oftálmicos, Lima 2018.

Fuente: Elaboración propia.

IV. Discusión

En la presente investigación desarrolla una propuesta que tiene como título control de almacén en una empresa distribuidora de lentes oftálmicos, Lima 2018. Mediante instrumento de compilación de información de ha podido determinar que el estado actual de la empresa gira en base a un descontrol de los procesos en el área de almacén, gracias la colaboración de los trabajadores de dicha empresa se ha podido desarrollar propuestas que ayuden a que la empresa pueda tener un desarrollo económico y un crecimiento en nuevos mercados.

punto importante se haya en la interrogante 1. *¿Los encargados de almacén realizan adecuadamente el proceso de inventario de los productos?*, que pertenece a las subcategorías *Control*, se puede determinar que el personal

En el desarrollo de la investigación, se realizó dos tipos de instrumento de los cuales se formularon en base a la categoría problema que es almacén y cuatro subcategorías que llevan relación directa, finalmente se incluyeron para la formulación del interrogante quince indicadores. En el proceso del estudio surgió un indicador emergente dentro de la subcategoría proceso logístico, la cual se ha conceptualizado dentro del capítulo de conceptos.

Dentro de la sub categoría control se determinó que mediante los resultados del instrumento cuantitativo, varios puntos importantes, en principio los encuestados determinaron en un 50% que el sistema de inventario no cuenta con las herramientas para un fácil ingreso de los productos, por otro lado un 16.67% menciona de que nunca habido un sistema que cuente con las herramientas necesarias, determinando que el sistema tiene demasiados procesos

para el ingreso de los productos, tal como menciona en sus resultados Nunes (2015) en su investigación, la burocracia con lleva a que se tenga como resultado el desgaste y perdidas económicas , plantea que para que un mercado pueda crecer y expandirse se tiene que reducir los productos y/o hacer los más fáciles de tal forma que los elementos puedan ayudar a incrementar las ganancias y el desarrollo de la empresa, para ello indica que se tiene que analizar el punto d estudio.

Dentro de la sub categoría control también otro punto importante de encuentra en el indicador de inventarios en donde el 49 % de los encuestados mencionan que los encargados de almacén no realizan adecuadamente en proceso de inventario, muestra que un 20 % manifiesta de que nunca han realizado un buen proceso, determinando de que es probable que no haya personal calificado y/o no se esté realizando capacitación para que pueda

tener efecto positivo el proceso, para ello Ortega, Blanco y Giménez (2016) menciona en su investigación tres puntos importantes que van con relación a la presente investigación tal como el análisis de la demanda donde se determina los productos con mayor solicitud en el mercado y por otro lado la importancia de realizar un buen inventario y que a su vez se genere como política y hábito establecer un proceso correcto de inventario en base a cronogramas de trabajo que sean respetados, menciona también que este tiene como resultado el incremento en ventas y el orden dentro del área de distribución, cabe mencionar que los entrevistados brindan un aporte de solución frente a esta problemática detectada, en donde afirma que para que haya un buen proceso de inventario, la empresa tiene que determinar en base a teoría de restricciones su cuello de botella seguidamente determinar las herramientas o actividades de mejoras que vayan de la

mano con las capacitaciones y evaluaciones a los colaboradores.

En la sub categoría infraestructura se realizó la interrogante apartada e cuatro indicadores, teniendo a través de la aplicación del instrumento cuantitativo como punto importante que el área de almacén no se encuentra en condiciones aptas para que los colaboradores puedan realizar adecuadamente sus actividades, un 53% menciona que a veces mientras que un 13% menciona de que nunca se encuentra en condiciones aptas, por ese lado se puede determinar que el área de almacén presenta problemas de orden a raíz de la demora de ingreso de los productos al sistema retardando la ubicación del producto en los andamios y ocupando espacio de trabajo, Fuentes (2017) en su investigación nos menciona que para que exista un buen proceso tiene que analizarse el área de estudio identificar las debilidades seguidamente de insertar

elementos y adecuados para que los colaboradores puedan desempeñar adecuadamente sus labores y que por otro lado el ambiente tenga un adecuado espacio y las actividades productivas pueda tener buenos resultados. Es importante recalcar que, gracias al aporte de los entrevistados, nos mencionan que se tiene que establecer normas y condiciones de ambiente laboral para ellos en la propuesta se plantean cronogramas de aseo en el área de manera estructurada a la realidad de la empresa también se requiere la implantación de elementos de seguridad el cual se solicita la implementación y señalización adecuada que va de la mano con los materiales de trabajo.

V. Referencias

- Anaya J. (2018). *Almacene análisis, diseño y organización*. Madrid: Anormi, S.L.
- Barquero, A. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Costa Rica : San José, C.R.
- Bazán, N., Achulli, F., Avila, P., Callupe, R., Flores, C., Huamán, A., & Abregu, P. (2012). *Operador Logístico*. Lima: Grafmiky.
- Bravo, J. (2008). *Gestión de procesos*. Santiago: Editorial Evolución S.A.
- Carlos, J., Osorio, H., & Parra, R. (2007). *Estudios y perspectivas*. Bogotá: Naciones Unidas.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw Hill Education.

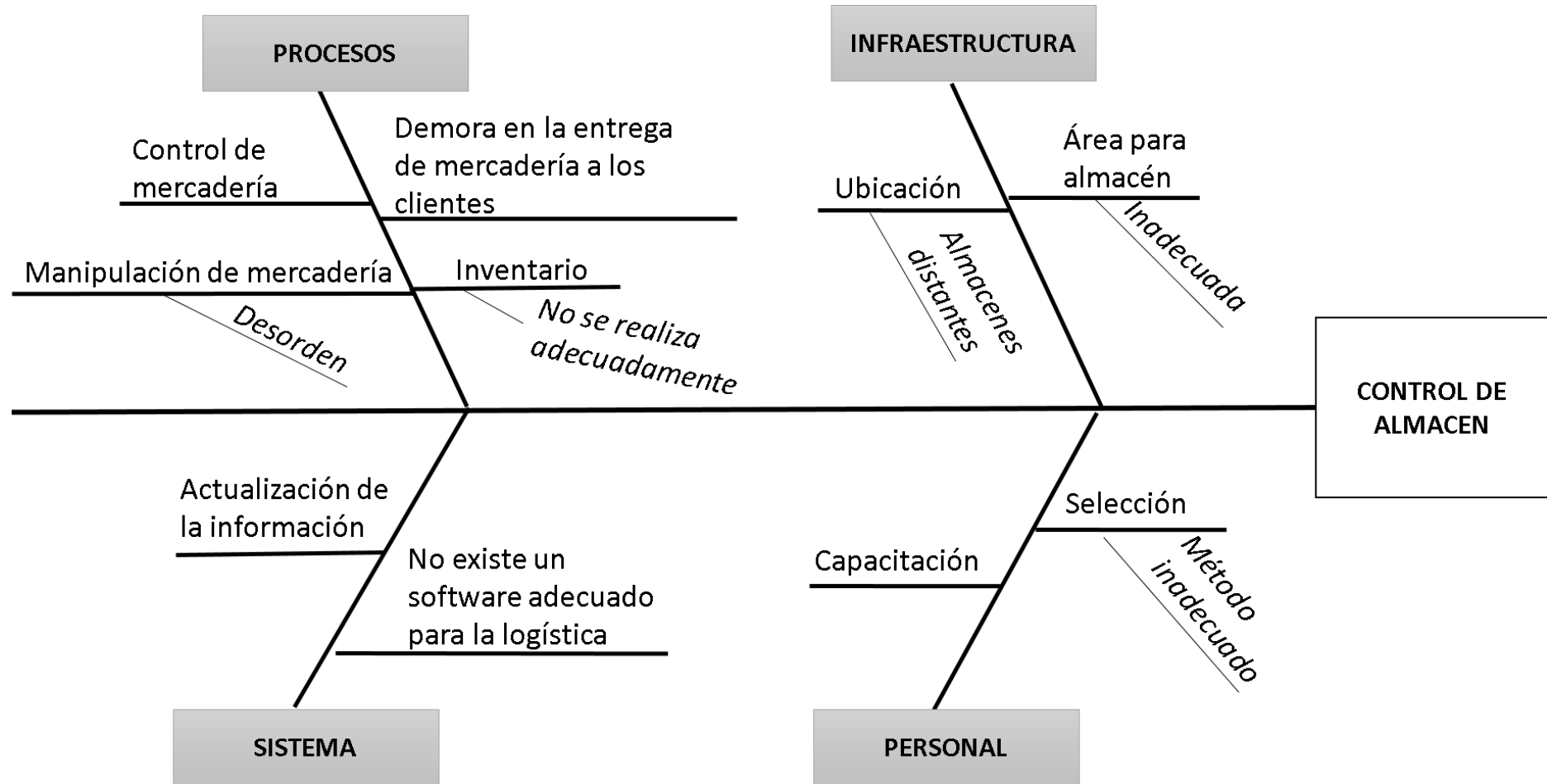
- Coello Ordaya, A., & Gutiérrez García, M. (2016). *Optimización del proceso logístico en el área de almacén de la empresa Mega & Ozono S.A.C., 2015*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Cueva D., F. (2002). *Costos y gastos en los restaurantes*. Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Dávila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Laurus, 180-205.
- De los Ángeles, M. (2010). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: Esci Editorial.
- El Negocio más Importante de la Historia en la Industria Óptica*. (2 de Marzo de 2017). Obtenido de Grupo Franja la Información de la Salud Visual: <https://www.grupofranja.com/index.php/negocios/item/1634-el-negocio-mas-importante-de-la-historia-en-la-industria-optica>
- Escudero, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Escudero, J. (2015). *Técnicas de almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Española, L. R. (2017). RAE.es. *Obtenido de Real academia española*: <http://dle.rae.es/?id=NZJWMiV>
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Figuera, P. (2006). *Optimización de productos y procesos industriales*. España: Ediciones Gestión 2000.

- Fuentes, I. (27 de Octubre de 2017). *Indicadores de Gestión de Almacenes*. Ensayo. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/indicadores-gestion-almacenes-ensayo/>.
- Gajardo, R. (2002). *Logística, Base de la Gestión de Negocios*. Lima: Adex Asociación de Exportadores.
- García, V. (1996). *La educación personalizada en la universidad*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A.
- García, F. (2013). Dirección y Gestión de la Producción - Una aproximación mediante la Simulación. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A.
- Hernández, r., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Granw Hill Education.
- 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*, 89-108.
- Hurtado, j. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sypal..
- Martínez, G. (Febrero de 2017). <http://scielo.sld.cu>. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200009
- Mauleón, M. (2013). *Sistema de almacenaje y picking*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Molina, M. (31 de Marzo de 2008). *Teoría de la restricciones TOC y la cadena logística*. Obtenido de

- Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/teoria-restricciones-toc-cadena-logistica/>
- Monterroscó, E. (Agosto de 2000). ResearchGate.net. Obtenido de ResearchGate.net:
https://www.researchgate.net/publication/296483187_El_proceso_logistico_y_la_gestion_de_la_cadena_de_abastecimiento
- Mora, L. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Moya, N., Yarlequé, L., & Cencia, O. (2012). *Enfoques Cuantitativos y Cualitativos de la Investigación Científica*. Huancayo-Perú: Grapex Perú S.R.L.
- Ortega, L., Blanco, A., & Giménes, A. (2016). *Impacto de la frecuencia de reprogramación de las políticas de inventario y producción sobre el desempeño de una cadena de suministro*. Ingeniería Industrial. Actualidad y nuevas tendencias, 7-28.
- Paragua, M. (2012). *Investigación Científica Aplicada a la Educación Ambiental con Análisis Estadístico*. Lima: IBEGRAF.
- Pérez, M. (2006). *Almacenamiento de materiales*. Barcelona: ICG Marge S.L.
- Pujol, B. (1999). *Dirección de marketing y ventas*. Madrid: Cultural de ediciones S.A.
- Ramírez, S. (1999). *Teoría general de sistemas de Ludwin Von Bertalanffy*. Mexico: Aprender Aprender.

- Reuters. (16 de Enero de 2017). *The Maker of Ray-Bans Is Merging With a French Lens Giant in a \$49 Billion Deal*. Obtenido de Fortune:
<http://fortune.com/2017/01/16/luottica-essilor-merger/>
- Rozas, P., & Sánchez, R. (2004). *Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Ruiz, d., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2013). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. Ciencias Holguín, 11.
- Schroeder, R. (2005). *Administración de operaciones conceptos y casos contemporáneos*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Vidal, J., Nunes, R., & Silvestre, C. (2015). *Evaluation of logistic performance indexes of Brazil in the international trade*. Scielo, 213-235.
- Villegas, K. (21 de Agosto de 2006). <http://www.mailxmail.com>. Obtenido de <http://www.mailxmail.com>: <http://www.mailxmail.com/cursos-concepto-logistica/proceso-logistico>
- Zonalogística.com. (12 de Diciembre de 2017). Obtenido de Zonalogística.com: <https://www.zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>
- Zuñiga, A. (2017). *Inducción al personal de la organización IRSA E.I.R.L en el área de almacén*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.

Matriz Causa-Efecto



1. Matriz de teorías

Número	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia
1	Matriz estructuralista	Karl marx Max weber	Chiavenato(2007)“Karl Marx (estructuralismo dialéctico: la estructura se constituye de partes que, a lo largo del desarrollo del todo, se descubren, se diferencian y, de una forma dialéctica, ganan autonomía una sobre las otras, manteniendo la integración y la totalidad sin hacer suma o reunión entre sí, sino por la reciprocidad instituida entre ellas) y Max Weber (estructuralismo fenomenológico: la estructura es un conjunto que se constituye, se organiza y se altera y sus elementos tienen una cierta función bajo una cierta relación, lo que impide que el tipo ideal de estructura retrate fiel e integralmente la diversidad y la variación del fenómeno real). En la teoría administrativa, los estructuralistas se concentran en las organizaciones sociales, variando entre el estructuralismo	Terminando el periodo de 1950, la teoría conocida como Relaciones Humanas, entro en una etapa de decadencia. Y por esa época aparece la teoría estructuralista como un enfoque derivado de la teoría de la burocracia, el objetivo era lograr darle un enfoque innovador a la forma en la que las empresas formaban sus organizaciones sociales en sus instituciones, alejándose de la teoría de las relaciones humanas y comenzando una nueva forma de organización. El autor en su obra indica que una organización está constituida por diferentes áreas que en apariencia puede que no tengan relación aparente, pero para el cumplimiento de las actividades, es necesario lograr la integración de las mismas. Esto solo es posible si los grupos sociales, trabajadores, logran entenderse bajo una estructura organizacional funcional, en otras palabras, para que los grupos sociales cumplan con sus labores deben estar organizados bajo un sistema de representación donde conozcan sus funciones y como las labores de uno afectan a todos los grupos dentro de la empresa.	Esta teoría será necesaria para lograr recoger las ideas e intereses que tengan los trabajadores del área de almacén para cumplir su trabajo, así también saber cómo enfrentar los conflictos que ocurran en el área relacionados con el personal. También ayudará a mantener una mejor relación entre los jefes y subordinados, con la finalidad de que realicen correctamente sus funciones.	Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. Mexico: Mc Graw Hill Education.

			fenomenológico y el dialéctico” (p.248).	Es necesario encontrar un modelo de organización donde los empleados puedan convivir y relacionarse entre ellos, de tal manera que sus habilidades laborales sean más eficientes y La empresa se beneficie de esa labor.		
2	APO	1954, Peter F. Drucker	Chiavenato (2007) “La APO es un proceso por el cual gerentes y subordinados identifican objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de resultados esperados y utilizan esos objetivos como guías para su actividad” (p.196)	Dentro de toda organización existen ambientes que forman parte del proceso de rentabilidad, por ejemplo: el control de almacén que abarca desde el ingreso de mercancías, realizar inventarios que ayuden a manifestar los productos físicos con relación al sistema de almacén, realizar los pedidos a través del sistema solicitando mercadería de stock, el proceso de descargo de los productos a la salida a raíz de una compra. Todas estas actividades se ponen en relación al control ya esquematizado.	En este caso las personas que trabajan en almacén y las personas que trabajan en ventas, tienen que comprender bien como hacer el proceso de control de almacén, de tal manera que exista un orden de atención a los pedidos porque la finalidad es que las ordenes de trabajo sean atendidos en un tiempo adecuado.	Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill Education.
3	Teoría de sistema	Ludwín g von Bertalanffy	Ramírez (1999) El concepto de sistemas proporciona una visión: comprensiva, inclusiva, holística y gestáltica de un conjunto de cosas complejas dándoles una configuración e identidad total. El análisis sistémico, o análisis- de sistemas, de las organizaciones permite revelar lo "general en lo particular", indicando las propiedades; generales de las organizaciones de -una forma global y totalizadora, que no se revelan por los métodos ordinarios de análisis científico. En total, la Teoría de sistemas permite reconceptualizar los	La teoría de sistema trata de como organizan un determinado proceso, donde se relacionan todos los elementos básicos de dicho proceso, la teoría de sistemas en este caso se relaciona el almacén, el área de ventas y el stock que refleja el almacén. La teoría establece que las áreas no necesariamente tienen funciones en relación, si no que estas al manejar un enfoque universal con la finalidad de una misma visión, deberían de interrelacionarse de tal manera que se puedan realizar sinergia.	La teoría de sistemas ayuda a crear fundamentos que planteen un proceso de mejora en el control del almacén, de tal forma que exista una relación el área de ventas y la generación de pedidos, para que estos mismos puedan ser atendidos en un tiempo acorde y de manera ordenada. El sistema de control de almacén, las ordenes de pedidos solicitadas, en mantener establecidas áreas adecuadas para un proceso de mejora en el orden, genera una organización en los	Ramírez, S. (1999). Teoría general de sistemas de Ludwin Von Bertalanffy. México: Aprender A Aprender.

			fenómenos dentro de un enfoque global, permitiendo la interrelación y la integración de temas que son, en su mayoría, de naturalezas completamente diferentes (p.411).		procesos con la única finalidad de maximizar tiempos en la entrega de pedidos, y alcanzar a los objetivos que requiere la empresa para mantener un control estricto de todos los procesos con relación al orden del almacén.	
4	Teoría de las restricciones	Eliyahu Goldrat	La idea central de la Teoría de las Limitaciones (TOC) es que todo subsistema real, tal como una empresa con ánimo de lucro, debe tener al menos una limitación. Si esto no fuese cierto, el sistema produciría una cantidad infinita de aquello que intenta conseguir (Parr.60).	El autor manifiesta a través de la teoría de limitaciones o restricciones que en toda entidad existe la presencia de bajo rendimiento ya sea en el proceso o un área, motivo por el cual mediante la teoría se manifiestan propuestas que ayuden a identificarla y una vez identificada se proceda a realizar un mecanismo que mejora. Este tipo de falencia en una empresa se puede presentar como un cuello de botella en procesos como; control de almacén, transporte, soportes técnicos, área de atención al cliente, etc.	Para poder identificar las limitaciones, frente al problema de procesos en atención a pedidos, según la teoría tenemos que identificar el área en donde la debilidad radica, es este caso el descontrol se encuentra en el desorden de los productos en el almacén, motivos por el cual existen demora de pedidos y retraso de los mismos.	Molina Prince, M. (31 de Marzo de 2008). <i>Teoría de la restricciones TOC y la cadena logística</i> . Obtenido de Gestiopolis: https://www.gestiopolis.com/teoria-restricciones-toc-cadena-logistica/

5.	Teoría del desarrollo organizacional	Chiavenato, (2007)	El concepto de clima organizacional involucra factores estructurales, como el tipo de organización, tecnología utilizada, políticas de la empresa, metas operacionales, reglamentos internos, además de actitudes de conducta social que son motivados o sancionados a través de los factores sociales (p.321).	El autor dentro de su explicación a cerca de la teoría del desarrollo organizacional menciona que para que una entidad pueda lograrse dentro del mercado, es importante manejar de manera adecuada e idónea los elementos que conforman la empresa, teniendo como prioridad dentro de la teoría el comportamiento de los participantes en este sentido, los colaboradores son el eje, la motivación y los diversos factores que ayudan a que, los colaboradores se sientan con energía de realizar bien sus labores dependerá del clima en el cual se encuentre, cabe mencionar que para que los resultados sean positivos para la empresa se tiene que manejar mecanismo que tengan relación a la situación real de la empresa.	Es importante que los colaboradores cuenten con herramientas necesarias y adecuadas para poder desempeñar sus labores de manera positiva, esto dependerá de un análisis que realice la empresa, para poder evaluar sus condiciones, es comprensible que toda empresa tiene miras de crecimiento es por ello que de acuerdo a sus objetivos y realizados tiene que enfocar sus energías, logrando alcanzar satisfacción económicas y una buena relación laboral.	(Chiavenato, 2007) Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill Education.
----	--------------------------------------	--------------------	---	--	---	--

2. Matriz de antecedentes

Antecedentes internacionales

Nr o	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	NUNES DE FARIA, ROSANE DE SOUZA, CAIO SILVESTRE VIDAL VIEIRA, JOSÉ GERALDO	2015	Evaluation of logistic performance indexes of brazil in the international trade	10.1590/1678-69712015/administracao.v16n1p213-235	Enfoque: Diseño: No experimenta Método: investigación descriptiva Población: Técnica de muestreo: Descriptiva Muestra: Técnica/s: Instrumento/s:	High logistic performance might increase the export competitiveness from these countries and Brazil might lose business in international market. From this logistic aspect Brazil has only overcome Russia, Venezuela, Ukraine, Guatemala and Angola. This low performance may be explained by excessive bureaucracy such as the high number of documents required by many different agencies of import and export. Moreover the other indexes with lower performance are	Using LPI index for the 39 competitors it has been observed that Brazil is in 26th rank of performers behind South Africa, Kuwait and Saudi Arabia. The top performers are in general the leading exporters and importers worldwide (Germany, U.S.A., Japan and the Netherlands). Furthermore, they are the strongest competitors of Brazil in international trade. Thus, the competitiveness of Brazilian domestic firms depends crucially on a dynamic and competitive internal logistic environment in order to face these countries. The customs clearance process stands out as the most inefficient Brazilian logistic aspect. A detailed investigation on this index have evidenced that the greatest obstacles are bureaucratic issues such as customs clearance time with physical inspection, high number of agencies to import and export and high number of documents required to allow the import and export. Besides, Brazil showed not sufficient performance in international shipment and infrastructure aspects. On the other hand Brazil presented a relative good timeliness performance. This might reveal that despite its inefficient customs procedures and infrastructure there seems to be a high level of reliability in Brazilian transactions which might be explained by the possibility of Brazilian trading partners have already incorporated extra time for possible delays in their expectations. The cluster analysis has shown that Brazil has not reached its main competitors yet such as U.S.A, Germany, Japan and Canada. Furthermore when

					<p>international shipments and infrastructure.</p> <p>Comparing Brazil with the three clusters it may be noticed that the Timeliness is very close to the H LPG while customs is very close to LLPG. The remainder indexes presented a compatible performance with the MLPG. This results highlights customs index as a key logistic aspect in which Brazil should consistently invest in reforms and improvements.</p>	<p>Brazil is compared with the countries in its own clusters it may be observed that the Brazil has been ranked below competitors such as China, India, Mexico and Chile. Moreover, multiple comparisons of means among clusters have revealed that customs and infrastructure are key indexes which distinguish from high to LLPG and these are areas where Brazil has shown large inefficiencies. In terms of public policies, the results reveal that it is important to reduce the bureaucracy and to improve infrastructure on logistics activities. Hence in order to overcome the logistic obstacles of Brazil, there needs to be investment in projects which become less bureaucratic and more efficient customs procedures inasmuch as they might improve port, rail and road infrastructures. The reform of the customs aspects implies less initial investment and short-term benefits. Therefore, a strategy that might improve logistic performance of Brazil would be to focus upon reforms since initial infrastructure investments are large and the benefits are usually long-term. Only the investment in infrastructure might not ensure the logistic performance improvements which enable us to conclude that even though these investments are necessary, they might not be sufficient.</p>
Redacción final						
<p>Nunes de Faria, Silvestre de Souza, & Vidal Vieira (2015) <i>Evaluation of logistic performance indexes of brazil in the international trade</i>. Esta investigación tiene como objetivo evaluar el Índice de Rendimiento Logístico (LPI) de Brasil en relación con sus principales competidores en el comercio internacional. Los datos de comercio internacional se recopilaron de SECEX y COMTRADE, mientras que el LPI fue proporcionado por el Banco Mundial. Los resultados a los que llegó el autor fueron que alto rendimiento logístico podría aumentar la competitividad de las exportaciones de estos países y Brasil podría perder negocios en el mercado internacional. En cuanto al aspecto logístico, Brasil solo ha vencido a Rusia, Venezuela, Ucrania, Guatemala y Angola. Este bajo rendimiento puede explicarse por la existencia de burocracia excesiva, como la gran cantidad de documentos requeridos por muchas agencias diferentes de importación y exportación. Además, los otros índices con menor rendimiento son los envíos internacionales y la infraestructura. Comparando Brasil con los tres grupos, se puede notar que la Oportunidad está muy cerca del H LPG mientras que las costumbres están muy cerca de LLPG. Los índices restantes presentaron un rendimiento compatible con MLPG. Este resultado destaca el índice de aduanas como un aspecto logístico clave en el que Brasil debería invertir consistentemente en reformas y mejoras. La conclusión fue que usando el índice LPI para los 39 competidores, se ha observado que Brasil está en el 26 ° rango de países detrás de Sudáfrica, Kuwait y Arabia Saudita. Los mejores resultados lo tienen los principales exportadores e importadores de todo el mundo (Alemania, EE. UU., Japón y los Países Bajos). Además, son los competidores más fuertes de Brasil en el comercio internacional. Por lo tanto, la competitividad de las empresas nacionales brasileñas depende crucialmente de un entorno logístico interno dinámico y competitivo para hacer frente a los otros países.</p>						

Referencia	
	Nunes de Faria, R., Silvestre de Souza, C., & Vidal Vieira, J. (2015). <i>Evaluation of logistic performance indexes of brazil in the international trade</i> . Revista de Administração Mackenzie, 213-235.

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	Martínez Curbelo, G.	2017	Storage conditions improvement in the transcupet consumable warehouse , ueb centro Company.	http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sciarttext&pid=S2218-36202017000200009	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Diagnostico y descriptiva Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s: Lista de Chequeo	<p>1. Diseño del sistema de iluminación: Con estas condiciones se logra una iluminación uniforme de 203 lux mantenidos, con una separación entre luminarias dentro del máximo recomendado. Una comparación del sistema de iluminación actual y el propuesto permite identificar el incremento en los niveles de iluminación.</p> <p>2. Balance de capacidad y diseño de la distribución espacial: Para los insumos que se encuentran almacenados en estibas directas se propone otro local. En la se muestra la propuesta de distribución con la que se satisface una adecuada organización espacial se atiende a las dimensiones físicas que presenta la nave para que cumpla con las características técnicas establecidas.</p> <p>3. Reordenamiento de los productos en el local: Solucionada la problemática de la capacidad del almacén se procede a mejorar la ubicación de los productos, de manera tal que los productos más visitados se encuentren lo más cerca posible del área de recepción y despacho, así como de los pasillos de trabajo, en caso del primer nivel; en cuanto con al segundo nivel, los frecuentes son colocados cerca de la escalera, se logra un manejo adecuado, pues se</p>	<p>Con la aplicación de la Tecnología de Almacenamiento se obtienen las principales deficiencias que presenta el almacén de insumos de la Empresa TRASCUPET UEB Centro, las que repercuten de forma negativa en la eficiencia de sugestión. Esta situación no le permite a la entidad la categorización del mismo en su nivel mínimo.</p> <p>Como resultado del balance de capacidad se determina que es insuficiente para satisfacer la demanda existente, se propone la realización de un nuevo diseño de distribución espacial que facilite una circulación adecuada de las cargas, mejor manipulación del almacén y organización del mismo.</p> <p>Las soluciones propuestas están enfocadas a mejorar las condiciones de almacenamiento a partir de mejorar las capacidades instaladas, del diseño de un sistema de iluminación y de nuevas distribuciones espaciales en el local,</p>

						reduce el tiempo en cada visita a las posiciones donde se encuentran los productos más demandados.	lo que le permite a la entidad optar por la categorización del local.
Redacción final							
<p>Martínez Curbelo, G., 2017. <i>Storage conditions improvement in the transcupet consumable warehouse , ueb centro Company</i>. Como objetivo principal en el artículo se describen las interrupciones que existen en los procesos de almacenamiento, por ello se proponen soluciones que perfeccionen la iluminación y el espacio de los almacenes, mediante un sistema sofisticado que revele el orden de los productos, también se propone un diseño de distribución espacial que consiste en reordenar el almacenamiento de las mercaderías, y la distribución de las mismas.</p> <p>Para optar por una categoría en el almacén se aplica una metodología descriptiva y de diagnóstico que permite determinar, los problemas en cada área, identificarlos y realizar un profundo análisis para contrarrestar tales debilidades. Finalmente se concluye que la propuesta tiene un fundamento con base de información, y que para lograr el objetivo de la organización, esta tiene que mantener un seguimiento y fiscalización en donde los procesos sean respetados y desarrollados de manera adecuada.</p>							
Referencia							
<p>Martínez Curbelo, G., (Febrero, 2017) <i>Storage Conditions Improvement In The Transcupet Consumable Warehouse , Ueb Centro Company</i>.. Artículo.: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200009</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
3	Ivis Fuentes	2017	Indicadores de Gestión de Almacenes. Ensayo	https://www.gestiopolis.com/indicador-es-gestion-almacenes-ensayo/	<p>Enfoque:</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: investigación descriptiva</p> <p>Población:</p> <p>Técnica de muestreo:</p> <p>Muestra:</p> <p>Técnica/s:</p> <p>Instrumento/s:</p>	<p>Al manejar el Indicador de Productividad, debemos contar con el personal adecuado (capacitado) y herramientas de trabajo, el conjunto de estas fuerzas nos ayudan a ser eficientes en un almacén, así como considerar otros factores que ya dependen de un liderazgo de quien planea, organiza, dirige y controla estos procesos, existen empresas que actualmente ya ofrecen un incentivo por Productividad, adicional a que cuentan con un sueldo base, esto hace que el capital humano muestre más empeño e interés por ser Productivo, en conjunto con cubrir sus necesidades de herramientas adecuadas.</p> <p>Por otra parte, en una organización toda enfocamos nuestras perspectivas hacia el área llamada motor de una organización, como es el área de Ventas, sin embargo, el área o Departamento de Almacén, juega</p>	<p>Durante este ensayo, analizamos de manera breve algunos indicadores de la Gestión de Almacenes, en el tema de Productividad, como bien sabemos cuenta mucho la cultura laboral que se tenga en la organización, la forma de incentivar al personal y que se tengan las herramientas adecuadas de trabajo, así como se tenga un lay out adecuado dentro de un área determinado y que puedan ser aprovechados los espacios métricos adecuados, en relación a la Merma, Devolución y/o Rechazo, son Indicadores que se relacionan desde el proceso de Recepción de mercancía, Almacenamiento y Entrega, en todo este proceso operativo la mercancía requiere un liderazgo de nivel de supervisión y control adecuado, ya que al controlar estos indicadores, al final de un balance intervienen en las deducciones y suman</p>

						un papel vital para la satisfacción del cliente, ya existen indicadores como la Merma. Devolución y/o rechazo, entregas a tiempo, en conjunto son indicadores que sumando la Venta-Surtido-Distribución/Entrega, son los que determinan la calidad en el servicio de un cliente y cumpla con sus necesidades para estar dentro de los parámetros de calidad y permita ser competitivo.	a la utilidad de una empresa, podríamos tener disminución de venta, pero no aumento de las deducciones, si logramos tener un control de los indicadores, nuestros costos operativos ayudaran a sumar vs la venta que se presenta en una organización.
Redacción final							
<p>Fuentes (2017) El autor del ensayo, analiza los almacenes desde la importancia de los indicadores de gestión y su importancia operativa. Indica que los indicadores de gestión que se utilizan siempre son los mismos desde una perspectiva de gestión tradicional, como es la medición de la productividad, análisis de mermas, el control de devoluciones o rechazos, hay que tener en cuenta también que el estilo de gestión depende del tamaño que tiene el almacén. Los procesos que se poseen en un almacén son la recepción, la acción de acomodar los activos, y la salida de la mercadería, por lo que los estudiar los indicadores es parte de la formación de herramientas para lograr un trabajo correcto. Otro aspecto importante son los datos y registros que se poseen, puesto que son necesarios al momento de tomar decisiones para buscar formas de innovar y mejorar.</p> <p>En primer lugar, se debe tener en cuenta la productividad, y esta tiene mucho que ver con los empleados y sus actividades, por lo tanto, la capacitación es muy importante. La conclusión a la que llega el autor es que los indicadores de gestión, en el tema de la productividad, la organización debe contar con un buen programa de capacitación para maximizar las habilidades de todos los trabajadores, además también resalta los incentivos que deben tener los directivos con sus subordinados. Así mismo también resalta la labor del liderazgo a la hora de controlar las actividades que se realizan en el área de almacén.</p> <p>La metodología descriptiva ayuda a que las actividades con bajo resultado, dentro de la organización puedan ser desintegradas, para ser luego desarrollada, bajo un enfoque de mejora continua a través de diagramas de flujos, desarrollados para reducir los tiempos, y enfocarse en la precisión de los objetivos de las actividades encomendadas.</p> <p>Cierra la investigación asumiendo que al tener el control sobre los indicadores de gestión traerá, como beneficio a la empresa, un mejor manejo de los costos de operación y resultados positivos a través de las ventas que tiene la organización.</p>							
Referencia							
Fuentes, I. (27 de Octubre de 2017). Indicadores de Gestión de Almacenes. Ensayo. Obtenido de Gestipolis: https://www.gestipolis.com/indicadores-gestion-almacenes-ensayo/							
Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
4	Huguet, Pineda, & Gómez (2016)	2016	Mejora del sistema de gestión del almacén de suministro de una empresa productora de	https://drive.google.com/drive/my-drive?ogsc=32	Enfoque: Proyectivo Diseño: No experimental Método: investigación descriptiva	Análisis crítico de la situación actual. Para comenzar el estudio de la situación actual, en concordancia con la metodología SHA, se describieron los artículos almacenados, materiales e insumos,	En la presente investigación se logró describir y diagnosticar la situación actual del almacén de suministros de la empresa Oxígeno Carabobo, C.A. mediante la observación directa, registros históricos y entrevistas no estructuradas, permitiendo identificar y estudiar cada uno de los procesos y métodos utilizados. A través de esto, se realizó un estudio crítico con la utilización del diagrama

		<p>gases de uso medicinal e industrial.</p>		<p>Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Observación Instrumento/s:</p>	<p>herramientas y equipos de manejo de materiales utilizados, la distribución interna actual del almacén, el personal y las actividades que realizan.</p> <p>En cuanto a los artículos almacenados, se dividieron por categorías, tomando como criterio de agrupación las características y fines de utilización, obteniendo una clasificación por familia de productos. De esta forma, se definieron 13 familias de productos (mantenimiento mecánico de las líneas de producción, mantenimiento eléctrico, mantenimiento automotriz, uso común o general, protección personal, papelería, limpieza, etiquetas, precintos, bombonas, instrumentación, de uso temporal y medicinal). Continuando con el Análisis Sistemático del Manejo de Materiales (SHA), se estudiaron las características de los productos al momento de ser recibidos y despachados, evidenciándose que las dimensiones y peso de estos permiten el manejo manual del 76% de los materiales en la recepción y 94% en el despacho, utilizándose para el resto la carrucha o la zorra.</p> <p>Por otra parte, se evidenció que el almacén cuenta con un área total aproximada de 536 m², y se encuentra dividido en 4 áreas, habiendo espacio insuficiente para la recepción de material con</p>	<p>causa-efecto, analizando las causas raíces de los problemas, lo que permitió la posterior generación de propuestas de mejora.</p> <p>Por otra parte, mediante la aplicación de técnicas estadísticas se determinó que un 75% de las actividades básicas no se realizan, y el personal tiene un 60% de ocupación, demostrándose que con la actualización de los cargos se tendrá establecido el 100% de las actividades y se Incrementará a 90% la ocupación. De manera similar, se demostró con los resultados obtenidos del Análisis Sistemático del Manejo de Materiales, la factibilidad de implementar una redistribución, que permitirá utilizar eficientemente el espacio de acuerdo a la clasificación ABC y reducir en un 25% los tiempos de preparación de pedidos, resguardando los productos medicinales, y Evitando posibles multas de 1250 U.T. Anuales.</p> <p>Por consiguiente, a través de un cronometrado intermitente, se determinó que el tiempo estándar de preparación y despacho de pedidos es de 4,04 min/pedido; al ser un valor elevado de acuerdo con la naturaleza del proceso, se justifica la aplicación de la metodología 5 S's, redistribución y un sistema anti-errores, que permitirán reducirlo a 2,42 Min/pedido. Asimismo, conociendo que se pierden 4,85 h-hb/mes por errores en la preparación de pedidos, 4,25 h-hb/mes por entrada de personal no autorizado y 8,35 h-hb/mes por múltiples recorridos, se justifica también la implementación del sistema anti-errores que eliminará estos Problemas por completo.</p> <p>Adicionalmente, se identificó la presencia de condiciones inseguras y di ergonómicas, existiendo fallas en la señalización, sistema de extinción y de</p>
--	--	---	--	--	---	--

					presencia de mercancía en el piso y obsoleta. En la Figura N° 1 se muestra la distribución interna actual del almacén...	Iluminación de emergencia, comprobándose que a través del mejoramiento del sistema de seguridad se puede garantizar el bienestar de los trabajadores, además evitando posibles multas de 25 U.T. anuales. Finalmente, la implementación de las Propuestas de mejora planteadas se justifica desde el punto de vista económico, ya que se recuperará la inversión inicial una vez sean implementadas, obteniendo un beneficio de \$ 4.050,96 y teniendo flujos monetarios positivos de 21,74 \$/mes, lo que significa que el proyecto es factible.
Redacción final						
Huguet, J., Pineda, Z., & Gómez, E. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministro de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. El proyecto de investigación presenta un estudio y recolección de información de manera descriptiva, con el objetivo de identificar las fallencias que se encuentran en la empresa, y en especial dentro del área de almacenaje, de los insumos, y también menciona la importancia de manejar mediante un diseño estructurado el plan que debe, de manejar la empresa para poder tener un control con relación a su inventario, el orden dentro del área, la rapidez de atención de los pedidos, y la facilidad que debe tener el trabajador para realizar su trabajo. Es por ellos que el método empleado es el método descriptivo, con un enfoque proyectivo no experimental. Teniendo como técnica de estudio la observación y la recolección de información. Teniendo como propuesta mecanismo de gestión de mejora para el área de almacén, diseño de plan de mejora en el espacio en el cual se encuentra la mercadería, manejo del desarrollo de las actividades y condiciones laborales de los colaboradores. En conclusión se menciona y según resultados se puede entender que la investigación, si bien tiene una inversión esta va a ser recuperada, y que a su vez tendrá una satisfacción para la organización ya que se encontrará en un orden y controlado en base a medición de tiempo para lograr los objetivos.						
Referencia						
Huguet, J., Pineda, Z., & Gómez, E. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministro de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. <i>redalyc</i> , 89-108.						

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Ortega Salgado, Blanco Valero, & Giménes González, 2016	2016	Impacto de la frecuencia de reprogramación de las políticas de inventarios y producción sobre el desempeño de una cadena de suministro.	https://drive.google.com/drive/my-drive?ogsrc=32	Enfoque: Proyectivo Diseño: No experimental Método: investigación descriptiva Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Observación Instrumento/s:	Se consideró como ámbito de estudio para esta investigación solamente los sistemas de fabricación bajo una modalidad contra inventario o MTS. El sistema se dividió en cuatro grandes submodelos: submodelo de demanda, submodelo de revisión de políticas, submodelo de inventarios y producción, y submodelo de fallas; cuyo funcionamiento se muestra de forma esquemática en la figura 1. El submodelo de demanda está representado por la sección 1, el de revisión de políticas por la sección 2 y el submodelo de producción e inventarios por la sección 3 observados en la figura 1. Descripción de los submodelos I. El submodelo de demanda. Inicia con la llegada del cliente, el cual solicita una	1. La frecuencia de revisión y reprogramación si tiene un impacto significativo en el desempeño de una cadena de suministro, el cual depende de la variabilidad a la que esté expuesto el sistema. 2. Cuando se produce más de un tipo de producto, el impacto de la frecuencia de revisión es mayor para los productos más demandados que para los productos de menor demanda. 3. El análisis de la frecuencia de revisión utilizando los tres patrones de demanda diferentes, permitió concluir que entre más variable es la demanda en el tiempo mayor es el impacto de la frecuencia de reprogramación en el desempeño del sistema. 4. Los indicadores de gestión son una herramienta valiosa, pues a través de ellos se pueden evaluar la magnitud y eficiencia de variables con el fin de tomar acciones correctivas de una situación. El aumento del nivel de reorden cuando el nivel de servicio está fuera de las tolerancias

					<p>cantidad de unidades del producto lo que se considera como el tamaño del pedido y representa la demanda del producto. Para el estudio se consideraron tres tipos de patrones de demanda: Demanda Poisson (considera cambios leves en el comportamiento de la demanda en el tiempo), demanda de variabilidad intermedia (considera cambios moderados) y demanda de variabilidad alta (considera cambios bruscos)...</p> <p>II. Submodelo de Revisión de Políticas Este submodelo consiste en un sistema de control compuesto de tres componentes: El análisis de los parámetros, en el cual se registra la información requerida para conocer el estatus actual del sistema, para este estudio corresponde al valor de los dos indicadores seleccionados: nivel de servicio y nivel de inventario promedio. El segundo componente corresponde a la evaluación de los parámetros para verificar que los valores de los indicadores estén dentro de las tolerancias admitidas. La tolerancia se define como el porcentaje de variación...</p> <p>III. Submodelo de Producción e Inventarios En la investigación, se consideró como política de inventario un sistema de gestión de inventarios de revisión continua (s,Q), que según Mathur y Solow (1996) lo definen como "Cada vez que se realiza una venta, se revisa la cantidad de unidades en inventario. Si dicho nivel llega al punto de reorden s, se emite una orden de producción de tamaño Q". Las organizaciones definen reglas de prioridad entre los pedidos, además de una secuencia de fabricación que hay que respetar y que viene dada por dichas reglas de prioridad. Según Chauvel (2002) "La secuencia de fabricación es el orden en el cual serán fabricados los diferentes productos, con el fin de buscar la secuencia óptima cumpliendo diferentes objetivos: inexistencia de tiempos muertos de fabricación, reducción de tiempos de cambio, ajuste de máquinas, anulación de retrasos, etc..."</p> <p>IV. Submodelo de Fallas: todo sistema productivo está permanentemente expuesto a una serie de eventos que alteran su funcionamiento. Tales eventos pueden ocurrir de forma aleatoria o programada, a estos eventos se les denomina fallas. Entre las fallas más comunes en una organización manufacturera, se encuentran: fallas en las maquinarias, escasez de materiales, ausentismo, fallas eléctricas, entre otras. Existen muchas</p>	<p>establecidas como satisfactorias en el sistema, permitió demostrar que al aumentar el nivel de reorden se aumenta el nivel de servicio. 5. Al comparar los sistemas de venta inmediata o perdida con los de ventas parciales o back order, se pudo evaluar que la frecuencia de reprogramación tiene mayor impacto en aquellos sistemas que trabajan con venta inmediata o perdida que en los sistemas que trabajan con ventas parciales y back order. 6. El análisis de la variación en las magnitudes y frecuencia de ocurrencia de las fallas (gravedad de las fallas), permitió demostrar que cuando una organización tiene una capacidad de producción mayor a su demanda, las fallas afectan de manera poco significativa o incluso son imperceptibles en el rendimiento del sistema. Sin embargo, cuando la capacidad es limitada con respecto a la demanda, las fallas afectan negativamente el rendimiento de la empresa, provocando que el nivel de servicio disminuya, como se evidenció en los resultados obtenidos en la simulación de los escenarios 14 y 15. 7. La asignación de diferentes frecuencias de revisión permitió evaluar el impacto que tiene el tamaño del periodo de reprogramación en el desempeño del sistema, en este caso, a través de la medición del nivel de servicio y el nivel de inventario promedio. Y de esta forma poder concluir cuál es la frecuencia de revisión más adecuada para una organización determinada. En esta investigación, se trabajó con sistemas hipotéticos que representaran las condiciones más comunes dentro de las organizaciones, observándose que los periodos de reprogramación cortos son siempre beneficiosos para el sistema. Pero también, a partir de los resultados, se notó CONCLUSIONES Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias Año 9, Vol. V, N° 17 ISSN: 1856-8327 Ortega, et al., Impacto... de las políticas de inventarios y producción... , p. 7-28 27 que las mejoras obtenidas reduciendo los periodos de reprogramación no son significativas hasta más allá de cierto punto, en el caso específico de los escenarios considerados en este estudio, entre las frecuencias de 15 y 30 días de revisión los resultados no tienen variaciones apreciables, pero a partir de los 30 días se empieza a observar claramente una disminución del nivel de servicio a medida que las frecuencias de reprogramación disminuyen. Con una frecuencia de revisión de 30 días se puede garantizar un alto nivel de servicio sin aumentar significativamente los costos de inventario, teniendo para cada uno de los escenarios un desempeño eficiente, siendo el nivel de servicio en los casos más extremos de un 88% (venta inmediata o diferida con demanda de variabilidad alta, y de un 94% (venta total o back orden con demanda de variabilidad alta) Es importante acotar, que no existe una frecuencia "óptima" de reprogramación sino que va a depender de la variabilidad a la que esté expuesta la organización, de su competitividad y de qué tan alto desee que sea su nivel de servicio que en muchos casos depende de las exigencias propias del mercado. Por lo tanto, se debe buscar la frecuencia de revisión que mejor se adapte a la naturaleza de la organización. En general, se seleccionó 30 días porque no existen cambios significativos en los primeros 15 días y a partir de 3 meses, el nivel de servicio disminuye por debajo del 80%, lo cual se consideró ineficiente</p>
--	--	--	--	--	--	--

					variantes de fallas que pueden afectar la continuidad operativa o afectar su nivel. Actualmente en Venezuela, se están presentando muchas irregularidades con respecto al suministro de energía eléctrica por ende es importante considerar dichas fallas en el estudio...	dadas las condiciones económicas y las exigencias del mundo actual. Además, existen muchas transacciones, cierre de actividades, actualización de status y de información, que se realizan cada fin de mes y es una buena oportunidad para revisar el desempeño del sistema mediante los indicadores y realizar cambios en caso de que se ameriten.
Redacción final						
Ortega, Blanco, & Giménes (2006). La investigación de tipo descriptiva, mediante su estudio presenta un asituon real empresarial en donde se ve que los porceso de produccion , almacenamiento e inventario al igual que despacho, son de suma importancia en el desarrollo y crecimiento d el amepresa por tal motivo, en base a su estudio no experimental determina que se tiene que establecer modulos en dodne se plasme atraves de diagramas un plan de desaarrollo de cad apunto que se encuentra defectuaso, retardando el creciemnto por ello en su solución plantea que los mecanismosdel sistema tiene que desempeñar herramientas faciles y qen enbase a cronograma de inventario tiene que gerearse políticas de inventario.						
Referencia						
Ortega Salgado, Blanco Valero, & Giménes Gonzáles (2016). Impacto de la frecuencia de reprogramación de las políticas de inventarios y producción sobre el desempeño de una cadena de suministro. <i>redalyc</i> , 7-28.						

Antecedentes nacionales

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Zuñiga Castellanos, Astri Pierina	2017	Inducción al personal de la organización IRSA E.I.R.L. En el área de Almacén	http://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/vie ww.asp?rut=a document%20 testesis%20D OCPSDOJAS DKJAHD AJ/ File/TUAS00 78462734623 74ARRJHSD FDD/File/WR UDDSEPRES DFDERRRAS DTADM0078 REST0000SD SDTERESDF SHFSD/File/ DOSAUEEY TU0000ERES D.PDF	Enfoque: Mixto Tipo: Inducción general y específica Diseño: No experimental Método: Descriptiva Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s: recolección de información	<ol style="list-style-type: none"> 1. El sistema de inventario nos ayudó a conocer de forma real cual es la situación de la organización, reduciendo la pérdida de ventas por falta de mercadería, ya que es muy común que existan robos y errores de ubicación. 2. La inducción al personal para atención al cliente nos favoreció positivamente ya que se obtuvo clientes seguros que mejoraron el ingreso a la empresa. Se realizó optimización de tiempo. 3. La actividad de inducción al personal para recepción de mercadería en el área del almacén, benefició que los productos sean indicados en la guía sean los correctos, para no contar con errores tener un buen inventario. 4. El organigrama nos ayudó a conocer y delegar responsabilidad u obligaciones a cada trabajador. 5. Luego reducir los riesgos de pérdida de mercadería, debido a tener un mejor registro de la salida e ingreso de repuestos y mejoro los tiempos de despacho de mercadería para los clientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se concluyó que es muy importante para establecer un sistema de inventarios para un mayor control y orden en las mercaderías. 2. Se minimizó tiempos y mejoras en el trato, obteniendo fluidez para atender. 3. Se benefició para no tener equivocaciones al recibir la mercadería. 4. Favoreció a la empresa obteniendo una visión amplia facilitando la gestión de los colaboradores y se estableció el MOF. 5. Se permite un fácil manejo del inventario, para mejorar nuestros procesos.
Redacción final							
<p>Zuñiga (2017). <i>Inducción al personal de la organización IRSA E.I.R.L. En el área de Almacén</i>. La presente tesis se realizó con el objetivo de establecer un proceso de control en el área de almacén en donde existía presencia de desorden y perdidas de mercancía, dentro de los procesos que forman parte de mantener un adecuado orden, a través de inventarios. También se realizó un control de los tiempos para que estos sean productivos (trabajadores realizan bien su labor encomendada) y generen rentabilidad a la empresa. La tesis se realizó con la finalidad de tener una mejora continua, dentro del estudio realizado se tenían presente los objetivos a alcanzar que eran manejar un vínculo en donde el colaborador tenga una entrega con la empresa a través de su rendimiento laboral, para poder lograrlo se realizó mecanismos de integración del trabajar y los procesos. Dentro de la metodología se utilizó la investigación tipo descriptiva, que inicio con la recolección de información del ambiente de almacén y de las áreas vinculantes con el personal de atención al cliente y encargados del almacén, se analizó el tiempo que se toma en realizar los pedidos solicitados. Finalmente, para lograr un adecuado proceso de control de almacén, se establecieron tiempos estratégicos para realizar los inventarios asegurando de que la mercadería física refleje la misma cantidad en el sistema.</p>							
Referencia							

Zuñiga Castellano, A. (2017). Inducción al personal de la organización IRSA E.I.R.L en el área de almacén. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	Coello Ordaya, Anthony Sley Gutiérrez García, Marianela	2015	Optimización del proceso logístico en el área de almacén de la empresa Mega & Ozono S.A.C., 2015	http://intranet.wiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/view.asp?rut=adocuments%20testesis%20DOCP%20SDOJASDKJAHDAJ/File/TUAS007846273462374ARRJHSDFDD/File/WRUDDSEPRESDDFRRA SDTADM0078REST0000SDSDFSD/DF	<p>Enfoque: Mixto Tipo: Aplicativa Proyectiva Diseño: No experimental Método: Mixto, Estadística descriptiva, Análisis y síntesis, proyectivo, inductivo-deductivo. Población: 20 Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Entrevistas semiestructuradas, encuesta. Instrumento/s: Guía de entrevista y cuestionario</p>	<p>Se realizó un trabajo de campo durante el mes de noviembre del año 2015 en la empresa Mega & Ozono S.A.C. aplicando encuesta y entrevistas, con la finalidad de obtener información acerca del conocimiento de la empresa y la problemática existente en el área de almacén y su repercusión en la organización.</p> <p>De este proceso se obtuvo que para la primera dimensión: Organización de la empresa, el 35% de los encuestados tienen un bajo nivel de conocimiento de la organización de la empresa y el 65% restante de la población tiene un nivel medio de conocimiento de la organización, esto evidencia que la empresa Mega & Ozono S.A.C. no ha realizado una buena difusión de aspectos básicos organizacionales, esto coincide con lo manifestado por el asistente logístico en respuesta a la primera pregunta de la entrevista donde indica que la falta de organización, políticas no implementadas y la falta de procedimientos son parte de los motivos del problema de stock existente en la empresa, así también eso se refleja en las 3 primeras preguntas de esta primera dimensión del cuestionario realizado, donde se aprecia que el 70% desconoce que la empresa tenga una estructura organizacional definida, el 85% desconoce que la empresa tenga misión y visión definidas, mientras que el 100% de encuestados indica que si estas existen no han sido puestas en conocimiento al personal del área de almacén. Además, de la pregunta 10 de se obtiene que el 50% de los entrevistados desconocen del sistema de información gerencial de la empresa.</p> <p>Para la segunda dimensión: el personal y la gestión de almacén. El 70% considera que existe un bajo nivel de gestión de almacén y personal mientras que el 30% restante considera que existe un nivel medio, lo que se afianza con los</p>	<p>1. Se realiza la propuesta Optimización Mega Lean con la finalidad de mejorar los procesos internos vinculados a la logística y almacén de empresa, mediante 6 etapas o acciones, que son: la estandarización de procesos, la catalogación de la existencia, el diseño interno y layout de almacén, la capacitación técnica de los Recursos Humanos, la implementación de indicadores de gestión y la elaboración de una directiva de procedimientos operativos de control interno. Cada etapa se encontrará a cargo de un responsable recomendado por los autores el área de involucrada.</p> <p>2. Al realizar el diagnóstico de los problemas existentes en</p>

					<p>resultados obtenidos de la segunda pregunta de la entrevista donde de forma uniforme los entrevistados indican que existen problemas en el proceso logístico debido a fallas existentes en el área de almacén, y en la tercera pregunta de la entrevista, donde de forma uniforme nuevamente, los 3 entrevistados coinciden en indicar que una problemática importante del área del almacén es la falta de capacitación de personal. Con la cuarta pregunta de la entrevista se puede apreciar el impacto de esta mala gestión del área de ventas, según el asistente logístico, el área de compras, mientras que el gerente general aprecia realmente el impacto en toda la empresa. Se evidencian fallas en la gestión de almacén.</p> <p>Para la tercera dimensión: la gestión de inventarios y calidad de productos, el 55% de los encuestados considera que existe un nivel medio de gestión de inventarios, la primera y segunda pregunta de la entrevista a su vez gustaban relación con esta dimensión debido a que se evidencian las causas de los problemas de stocks en la empresa según las diversas perspectivas, para el asistente de gerencia no se realiza un buen análisis de rotación de mercadería, mientras que para el asistente logístico aparte de los mencionado en la primera dimensión, también existen problemas por entradas y salidas de mercaderías mientras que el gerente general profundiza esta segunda perspectiva al indicar que no se realiza un buen control de la mercadería y el ingreso de esta información al sistema, lo que genera información errada en el sistema de información gerencial. Todo esto indica que no hay una buena gestión de inventario en la empresa.</p> <p>Para la cuarta dimensión: infraestructura de almacenamiento, 45% de los encuestados indican que existe una infraestructura inadecuada para almacenamiento en la empresa, el 30% indica que existe una infraestructura intermedia que permite realizar las actividades, sin embargo no es óptimo y el 25% restante indica que es buena, es decir, que la mayoría no considera que la infraestructura actual del almacenamiento sea la adecuada para este proceso, lo que se complementa con la respuesta del asistente logístico a la tercera pregunta de la entrevista donde indica que no existe una buena distribución y orden de los productos en el almacén. Como algunos de los</p>	<p>el proceso logístico del área de almacén en la empresa Mega & Ozono S.A.C., se encontraron diversos vinculados al personal y a la empresa en sí, por todo esto se les busca dar solución a través de los diferentes ítems de la propuesta.</p> <p>3. A través de la triangulación surgieron nuevas categorías que se vinculan con el tema de investigación como son: el análisis de rotación de las mercaderías, los manuales administrativos, las capacitación organizacional, el diseño de almacén y layout, el cambio organizacional y la distribución de mercadería, los que han sido considerados en la elaboración de la propuesta.</p> <p>4. Se estructuro el plan de optimización en la base a un estudio profundo de las teorías, trabajos anteriores y situación actual del proceso logístico del área del almacén de la empresa Mega & Ozono</p>
--	--	--	--	--	---	--

					<p>problemas existentes en el almacén, el asistente administrativo considera que la actual distribución del almacén puede ser mejor e indica que no cuenta con una buena distribución del almacén puede ser mejor e indica que no se cuenta con una buena distribución del espacio del almacén, en respuesta a la quinta pregunta de la entrevista. El gerente general, a esta misma pregunta, también indica que la distribución debe realizarse en base a un análisis de rotación de mercadería para así optimizar el proceso.</p>	<p>S.A.C., se validó la propuesta a través de opiniones teóricas y juicio de expertos, se considera un propuesta viable en el aspecto económico, administrativo y operativo.</p>
Redacción final						
<p>Coello & Gutiérrez (2016). <i>Optimización del proceso logístico en el área de almacén de la empresa Mega & Ozono S.A.C., 2015</i>. El trabajo de investigación presenta objetivos de optimización para controlar los procesos, que tiene como vínculo el almacenamiento y la logística en general. Presenta etapas que en resumen son la estandarización de los procesos, optimización del trabajo en almacén, con relación a los tiempos de entrega y capacitación al personal. También la implementación de guías que evalúen el desarrollo de cada proceso. Presenta un mecanismo de descripción, mostrando a través de la información una variedad de limitaciones, que se dan en los procesos ya sea dentro del almacén, incluyendo la mala capacitación que reflejan los colaboradores a través de un vago conocimiento, de la estructura que tiene la organización, muestra también problemas con el proceso de ingreso de mercancías al almacén.</p> <p>La metodología que se aplica en es de tipo descriptiva, analizando los procesos, teniendo La tesis a través de las captaciones y proceso de mejora constante. Luego de haber analizado las áreas que limitan el control de los procesos, la investigación de tesis tiene como objetivo, capacitar a los trabajadores en principio para que conozcan el esquema de trabajo y muestre una identificación con la entidad.</p> <p>Finalmente se realizó una estructura en base a información antecedente dando como positiva la propuesta de este estudio, de la manera que pueda ser implementada en el proceso de control de almacén.</p>						
Referencia						
<p>Coello Ordaya, A., & Gutiérrez García, M. (2016). <i>Optimización del proceso logístico en el área de almacén de la empresa Mega & Ozono S.A.C., 2015</i>. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.</p>						

3. Matriz de conceptos

Nro.	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Almacén	<p>1. Pujol Bengoechea, B. (1999).</p> <p>2. Mauleón Torres, M. (2013).</p> <p>3. RAE (2017).</p> <p>4. Bazán Cabanillas, y otros(2012).</p> <p>5. Anaya Tejero, (2018)</p> <p>6. Pérez Herrero, (2006).</p>	<p>1. Bengochea B. (1999). Término usado por primera vez en el ejército, que se ha exportado al mundo de la empresa. Describe el posible flujo y cadencia de los recursos que una compañía va a necesitar para la realización de sus actividades. Se aplica tanto a la gestión de materiales como a las acciones. Su coordinación es importante ya que de ella depende el éxito final del proyecto, asimismo, y por consideraciones de tipo financiero, no puede permitir la creación de excesivo inventario.</p> <p>2. Mauleón Torres, M. (2013). “el almacén es un espacio de la fábrica donde las mercancías “reposan”” (parr.1).</p> <p>3. REA (2017) “Edificio o local donde se depositan géneros de cualquier especie, generalmente mercancías” (parr.1).</p> <p>4. Bazán Cabanillas, y otros (2012). El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial, industrial o de una entidad estatal con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos (p.85).</p> <p>5. “Espacio planificado para la ubicación y manipulación eficientes de materiales y mercancías” (p.23).</p> <p>6. Pérez Herrero, (2006). “Recordemos una vez más que el almacén es un elemento vivo e influyente en la actividad de todo tipo de industria” (p.123).</p>	<p>1- Pujol nos dice a través de su concepto que el almacén es el detalle organizado de manera representativa de las mercaderías dentro de una organización, así mismo es también un proceso de control en donde de manera ordenada se realizan actividades que ayudan a mantener el proceso de control de almacén, motivo por el cual se exige un control de inventario a través de procesos de coordinación.</p> <p>2. Dentro de toda entidad, las áreas comprenden un espacio dentro del mismo. En el caso del almacén esta área tiene la responsabilidad de mantener un orden y control del ingreso, y salida de los productos. Este ambiente tiene que presentar las condiciones adecuadas en donde los productos puedan mantenerse en buenas condiciones.</p> <p>3. El almacén es el espacio en cual se depositan los productos de cualquier tipo.</p> <p>4. El almacén es el espacio en donde la mercadería de cualquier tipo de entidad u organismo privado o del estado, tienen un seguimiento y encarga una responsabilidad de aquellos que forman parte de su orden y control.</p> <p>5. El almacén es conceptualizado como el lugar, en donde el ambiente tiene que tener condiciones adecuadas, este dependerá de que tipo de producto o insumo se almacene. Teniendo en cuenta que se aun producto degradable o vencimiento este por ejemplo tendrá que, ser organizado de tal manera que su rotación tenga salidas de acuerdo a su fecha de caducidad.</p> <p>6. Un almacén según el autor es un área que no solo forma parte de un espacio en una empresa, si no también forma parte de un órgano que hace la misma empresa tenga como complemento su buena condición en cuanto al orden, la organización y el control.</p>	<p>1. Este concepto se puede aplicar dentro de la investigación ya que nos ayuda a entender de qué manera se debe de mantener el conceptualizar, las actividades desarrolladas dentro del área de almacén de tal manera que esto ayude a que la empresa pueda tener un control monitoreado de los movimientos, esto también se puede complementar un buen sistema que refleje las mismas entidades mediante los movimientos de mercancía.</p> <p>2. El almacén es el ambiente, en donde el producto tiene que estar en un orden adecuado. En la investigación se plantea que existe una desorganización del área de almacén motivo por el cual, según el concepto, este tiene que mantener un orden y las condiciones adecuadas para poder mantener en óptimas condiciones la mercadería.</p> <p>3. El espacio designado como almacén dentro de una entidad, es el ambiente en donde la mercancía reposa. Es también un espacio en donde las empresas o entidades de cualquier rubro depositan sus bienes.</p> <p>4. En tal caso el almacén, no solo es un lugar en donde los productos, tiene que estar en buenas condiciones si no también, tiene un derecho a ser controlado y ordenado por el personal competente, de acuerdo con el tipo de entidad que sea.</p> <p>5. En la investigación se procede a establecer al almacén en cual partes las actividades productivas para la empresa, entendiéndose que este mismo tiene que tener un diseño entendible, en el manejo de la mercadería, ya que los mismos son productos que requieren un cuidado y manipulación adecuada.</p> <p>6. En relación al concepto de almacén con la investigación se puede mencionar que es un complemento importante para todo tipo de empresa en este sentido, la investigación está conformada por un almacén que su vez gira en</p>	<p>1. Pujol Bengoechea, B. (1999). Dirección de marketing y ventas. Madrid: Cultural de ediciones S.A.</p> <p>2. Mauleón Torres, M. (2013). <i>Sistema de almacenaje y picking</i>. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.</p> <p>3. Española, L. R. (2017). <i>RAE.es</i>. Obtenido de Real academia española: http://dle.rae.es/?i=d=NZJWMiV</p> <p>4. Bazán Cabanillas, N., Achulli Solar, F., Avila Cabanillas, P., Callupe Chávez, R., Flores Lima, C., Huamán Vilca, A., & Abregu Llactahuamán, P. (2012). <i>Operador Logístico</i>. Lima: Grafmiky.</p> <p>5. Anaya Tejero, J. J. (2018). <i>Almacene análisis, diseño y</i></p>	

		7. Escudero Serrano, (2015).	7. Escudero Serrano, (2015). "El almacén es un espacio que existe en casi todas las empresas, ya sea de mayor o menor tamaño, tecnología o complejidad" (p.220).	7. Según el autor el almacén es un área en que forma parte de una entidad la misma que a su vez tiene que contar con elementos que hagan del espacio un ambiente con herramientas que sumen a la efectividad, para lograr los objetivos.	torno a un almacenamiento el mismo que tiene que tener un control. 7. En cuanto a la relación con la presente investigación en base a este concepto de puede determinar que toda entidad cuenta con un área de almacén la cual que por un tema de desempeño y viabilidad tiene contar con elemento que ayuden a que esta pueda mantener y lograr un buen resultado para la organización.	<i>organización</i> . madrid: Anormi, S.L. 6. Pérez Herrero, M. (2006). <i>Almacenamiento de materiales</i> . Barcelona: ICG Marge S.L.	
2	Control	1. Henry Fayol 2. Schroeder, R. (2005). 3. Estupiñan Gaitán, R. (2015).	1. Chiavenato (2007) El control es la función administrativa que busca asegurar que lo planeado, organizado y dirigido cumple realmente los objetivos previstos. El control está constituido por cuatro fases: establecimiento de criterios o estándares, observación, del desempeño, comparación del desempeño con el estándar establecido y acción correctiva para eliminar desviaciones o variaciones. En cuanto a su cobertura, el control puede el estándar establecido y a con correctiva para; eliminar desviaciones o variaciones. En cuanto a su cobertura* el control puede darse en tres niveles: estratégico, táctico y operacional (p. 150). 2. Schroeder, R. (2005). Este paso garantiza que el proceso de mejora no se pierda con el tiempo (p.188). 3. Estupiñan Gaitán, R. (2015). "... es un proceso, ejecutado por la junta Directiva o Consejo de Administración de una Entidad por su grupo directivo (gerencia) y por el resto de personal, diseñado par proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos de (1) efectividad y eficacia en la operaciones..."(p.22.).	1. El autor mediante este concepto nos indica que el control puede reflejar de manera detallada las actividades que se desarrolla en una empresa, este se puede presentar estableciendo indicadores que ayuden a tener un mejor enfoque: medir la eficiencia, y niveles de desarrollo de cada actividad, una vez realizada la medición podremos dar un definición en cuanto a esquema de control, precisando que efectivamente existe falencias en algún proceso dentro de la realización de las actividades dentro de la empresa, la cual no permite que se pueda lograr el objetivo requerido. 2. Según el autor dentro de este concepto da a comprender que el control presenta una realidad de proceso que tiene que ser manejado a tal punto que pueda prevalecer al transcurrir el tiempo. 3. Estupiñan (2015), nos menciona que toda actividad de mejora que se realiza en una entidad, tiene que tener como principio el respeto hacia los que se desea conseguir frente a la propuesta de cambio de mejora, motivos por el cual los participantes que involucran el cambio, tienen que tomar conciencia de que realizando de manera adecuada sus	1. Teniendo relación y coherencia el concepto de control, se puede aplicar en un principio mediante observación del proceso, recopilando información de cómo se desarrolla cada actividad dentro de cada área en la empresa, finalmente de acuerdo a lo obtenido podremos analizar la información recaudada que entender por qué existe debilidades, enfocándose en las posibles consecuencias que estas conllevarían si no se realiza un proceso de mejora. Este proceso puede ser adecuado a cada tipo de área con la finalidad de lograr los enfoques de visión de la empresa. 2. Para poder mantener los procesos controlados dentro de un almacén, se deben de manejar un proceso de orden, en donde se tienen que identificar las zonas con falencias, estas misma tiene que ser atacadas con herramientas que ayuden a que el proceso tenga un giro favorable, ya habiendo establecido un mecanismo de control, este tiene que ser un tanto respetado para que pueda mantenerse con la finalidad de la propuesta planteada a través de un proceso de control. 3. Tener un esquema adecuado en donde se plasme las actividades a desarrollar es una ayuda a cualquier área de cualquier empresa, motivo por el cual cada integrante tiene que tener un nivel de interés personal en favor a la empresa, para que el plan de mejora pueda ser desarrollado de manera positiva, proponer un proceso de cambios afecta a tal punto	1. Chiavenato, I. (2007). <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> . México: McGraw Hill Education. 2. Schroeder, R. (2005). <i>Administración de operaciones conceptos y casos contemporáneos</i> . México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. 3. Estupiñan <i>instrucción de riesgos E.R.M. y la auditoría interna</i> . Bogotá: Ecoe Ediciones.	

		<p>4. De los Angeles Gil Estallo, (2010)</p> <p>5. Mora García, L. (2011).</p>	<p>4. De los Ángeles Gil Estallo, (2010). El control es el instrumento, la acción, el medio para saber si todo se ha realizado según lo previsto –planificado- con ayuda de una estructura organizativa que se haya utilizado (p.335).</p> <p>5. Mora García, L. (2011). “Todo control debe establecer medidas sencillas de entender para facilitar su aplicación. Las técnicas muy complicadas en lugar de ser útiles, crean confusiones” (p.183).</p>	<p>actividades esta ayudara a que el proceso dentro de cualquier área sea más rápido y sea efectivo.</p> <p>4. La autora nos indica que el control es un instrumento que ayuda mantener de manera idónea los procesos de diversas áreas, para poder lograr un mejor entendimiento en el proceso de mejora y de implementación, se debe de desarrollar un esquema en donde se refleje cada una de las indicaciones que se debe de seguir para lograr el objetivo de cambio positivo.</p> <p>5. Mora García, L. (2015). No menciona que el control para que tenga que tenga un entendimiento claro tiene que ser, explicación sencilla y entendible de tal manera que al ser plasmado y exista complicaciones en su desarrollo.</p>	<p>que puede tomar un tiempo para poder ser adecuado a cada actividad, esto dependerá en gran porcentaje del interés en el desarrollo de las actividades. Simplemente con la finalidad de cumplir los objetivos que ya sea plasmado la empresa.</p> <p>4. Implementar un esquema de trabajo, para mejorar actividades que no cuentan con una confiabilidad favorable en una empresa, ayuda en el proceso de la aplicación, ya que este mismo tiene que tener un sustento del desarrollo de cada actividad que se va a realizar, en el proceso de mejora.</p> <p>5. La relación que existe el control en la investigación determina el desarrollo adecuado de los procesos dentro de un almacén, mantener un control con un diseño entendible ayudara a que las partes puedan complementarse y lograr los objetivos.</p>	<p>4. Gil EstalloGaitán, R. (2015). <i>Adm</i>, M. (2010). <i>Cómo crear y hacer funcionar una empresa</i>. Madrid: Esci Editorial.</p> <p>5. Mora García, L. (2011). <i>Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes</i>. Bogotá: Ecoe Ediciones.</p>	
3	Infraestructura	<p>1. Carlos Ramírez, Osorio, & Parra Peña, (2007).</p> <p>2. Rozas & Sánchez, (2004)</p>	<p>1. Carlos, Osorio, & Parra (2007). Por lo tanto, la infraestructura es relevante, porque permite que la empresa, regiones y países crezcan en forma sostenida, en un escenario de acceso a la información, de movilidad y transabilidad de bienes, factores y servicios, facilitando así la interacción entre las unidades económicas y sociales (empresas, familias y gobierno) (p.38).</p> <p>2. “En general, es posible definir a la infraestructura como el conjunto de estructuras de ingeniería e instalaciones- por lo general, la larga vida útil- que constituyen la base sobre la cual se produce la prestación de servicios considerados necesarios para el desarrollo de fines productivos políticos, sociales y personales” (p.9).</p>	<p>1. Según el autor la infraestructura tiene un gran grado de importancia no solo en la empresas sino también en contexto social ya que es la misma que en base a factores, este pueden lograr un desarrollo óptimo.</p> <p>2. Según el autor, define infraestructura con un esquema global de elementos que forman parte de un sistema general de estructura, que tiene que presentar una consistencia formidable para que pueda mantener elementos ya sean materiales o de otro tipo.</p>	<p>1. de acuerdo al concepto y con relación a la investigación, la infraestructura forma parte de un conjunto de elemento que par a poder alcanzar una viabilidad y resultados favorable tiene que mantener una conexión, en pocas palabras tiene que tener una sinergia en los elementos que la conforman.</p> <p>2. el concepto de infraestructura guarda relación con la investigación ya que forma parte una sub categoría, que se ha desarrollado partiendo del espacio, tamaño, capacidad, y de estructura, puesto que alberga productos que tienen que contar con condiciones necesaria para su mantención positiva.</p>	<p>1. Carlos Ramírez, J., Osorio, H., & Parra Peña, R. (2007). <i>Estudios y perspectivas</i>. Bogotá: Naciones Unidas.</p> <p>2. Rozas, P., & Sánchez, R. (2004). <i>Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual</i>.</p>	

						Santiago de Chile: Naciones Unidas.	
4	Procesos Logístico	1. Escudero Serrano, Técnicas de almacén, (2015). 2. Villegas, (2006)	1. “Proceso logístico es el conjunto de actividades que tiene como objetivo aproximar o situar en el mercado bienes, mercaderías, artículos, etc., con un coste mínimo” (p.3). 2. Una vez implementado el escalonamiento es posible determinar el proceso logístico, comprendiendo sus diferentes fases y diagramas correspondientes que representen el flujo a seguir. La logística de materiales durante las primeras fases es por lotes, después puede ir cambiando a serie y finalmente durante sus últimas fases pasa a ser continua (parr.1).	1. Según el autor el proceso logístico lo define con un esquema de trabajo en donde la funciones que se realizan comprenden y tiene una conexión que tiene como objetivo establecer el crecimiento dela entidad. 2. Según el autor en su definición de proceso logístico menciona que es los pasos para poder establecer un buen trabajo tiene que existir un esquema ayude a que los elementos desde la petición de compra hasta la llegada y el orden del mismo en el almacén tiene que complementarse.	1. EL concepto de proceso logístico frente al esquema de investigación forma parte de una de las sub categoría que enlazan el esquema de control de almacén, puesto que este es un proceso conjunto de elementó que dan pies que se han empleados con sinergia para alnzar un buen resultado para la entidad. 2. El concepto de proceso logístico engloba la conexión de varios elementos que suman de manera positiva cuando son desarrollados de manera efectiva.	1. Escudero Serrano, J. (2013). <i>Gestión logística y comercial</i> . España: Ediciones Paraninfo, S.A. 2. Villegas, K. (21 de Agosto de 2006). http://www.mailxmail.com . Obtenido de	2. http://www.mailxmail.com : http://www.mailxmail.com/cu rso-conce pto-logisti ca/pro ceso-logisti co
5	Recursos Humanos	1. García Márquez. (2013). 2. Barquero Corrales (2006).	1. García Márquez (2013). “Se entiende por recursos humanos (RRHH) de una empresa al conjunto de personas en una organización” (p.39). 2. Barquero Corrales (2006) “...El elemento humano está presente en todas las actividades de la empresa, y el gerente o director que desee obtener resultados positivos necesita, de manera imprescindible, de la colaboración y el esfuerzo productivo de sus subordinados” (p.21).	1. Se define como Recursos Humanos, al elemento humano que desarrolla actividades dentro de una entidad, sea cual sea el giro económico. 2. El recurso humano en una entidad, tienen un valor importante, el cual tiene que ser valorado y tiene que presentar mayor importancia dentro de la dirección de la empresa ya que mucho el crecimiento depende mucho de su rendimiento y cumplimiento.	1. Dentro de la empresa se puede determinar al capital humano como, los individuos que realizan actividades encomendadas. Los mismos que para que puedan realizar de manera correcta las actividades, tienen que tener un guía, en este caso se requiere de una capacitación adecuada para que puedan desarrollar sus actividades. 2. El recurso Humano, es lugar a duda unos de los elementos más importantes de la organización, es quien desarrolla las actividades más importantes, para eso es importante brinde un ambiente y las herramientas necesarias para que pueda cumplir sus actividades de manera correcta.	1. García Márquez, F. (2013). Dirección y Gestión de la Producción - Una aproximación mediante la Simulación. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. 2. Barquero Corrales, A. (2006). Administración de Recursos Humanos. Costa	

						Rica: San José, C.R.	
6	Gestión de procesos	<p>1. Bravo C., (2008)</p> <p>2. Ruiz Fuentes , Almaguer Torres, Torres, & Hernández Peña , (2013)</p>	<p>1. La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes (p.22).</p> <p>2. la adopción de un enfoque de procesos o la gestión por procesos, la cual busca que las empresas tengan estructuras con una mayor capacidad de adaptación al entorno cambiante, mayor flexibilidad, más capacidad para aprender y crear valor, con una mayor orientación hacia el logro de los objetivos (p.4).</p>	<p>1. Según el autor dentro de su definición de gestión de procesos, es un conjunto de elemento que forman un sistema que se complete detal forma que el trayecto de las operaciones puedan se fiable y confiables.</p> <p>2. EL autor dentro de concepto nos menciona que para poder mantener un mecanismo de positivo del conjunto de actividades desarrolladas en base a la gestión de proceso esta tiene que mantener un efectividad en desarrollo, alcanzado de tal forma un esquema ya establecido que puede cumplir de manera personalizada con la necedades que desea resolver un entidad.</p>	<p>1. El concepto en tal sentido guarda relación con la presente investigación ya que se implementó como propuesta el mejoramiento y desarrollo de la gestión de proceso dentro del área de almacén par aquí ese puedan dar run inclusión de los procedimiento dentro de cada proceso con relación a los productos par que estos mismo dentro del área puedan tener un orden y por ende un control.</p> <p>2. Teniendo relación el concepto de gestión proceso con la investigación se puede mencionar que para que forme parte de un resultado positivo tiene que identificarse falencia y frente a ello implementar y desarrollo de actividades en base a la gestión optima de los procesos.</p>	<p>1. Bravo C., J. (2008). <i>Gestión de procesos</i>. Santiago: Editorial Evolución S.A.</p> <p>2. Ruiz Fuentes , d., Almaguer Torres, R., Torres Torres, I., & Hernández Peña , A. (2013). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. <i>Ciencias Holguín</i>, 11.</p>	

7	Control de almacén	1. Cueva D., F. (2002).	1. Cueva D., F. (2002). Dentro de las funciones que más se complican en un restaurante está el control y el registro de mercancías en el almacén, ya que en él se maneja una gran cantidad de productos de muy diversas naturalezas y de muy diferentes rotaciones y caducidades. Por lo tanto, el objetivo de este tema es analizar los factores más importantes que influyen en el manejo y control del almacén, además del establecimiento de políticas que permitan su adecuado funcionamiento aun cuando se cambie de almacenista (p.73).	1. El autor nos menciona, que dentro de todo proceso, se debe de manejar un esquema establecido de en donde este sobre entendido de manera detallada, cada actividad que requiera el proceso, ya sea para el ingreso de insumos, salida de insumos, fecha de caducidad, mantenimiento del producto según rotación de la mercadería, preparación de los pedidos, otras actividades. Este tipo de esquema ayudara a que el cambio de personal en el área no tenga perjuicios a la entidad.	1. en la investigación este termino de control de almacén, nos permite conceptualizarla, de tal manera que se entiende que es el desarrollo de manera organizada en la actividades que se desempeñan dentro del almacén, como el ingreso de manera correcta de la mercancía al sistema, un control de inventario, la rotación que tiene el producto, y el tiempo de atención a las órdenes de pedido.	1. Cueva D., F. (2002). Costos y gastos en los restaurantes. México: Editorial Limusa S.A.	
8	Optimización	Figuera Vinué, (2006) 2. García Hoz, (1996)	1. Un problema de optimización podrá por tanto ser de ajustes de la media para conseguir un valor más deseable de la misma, o bien reducir la variación alrededor de esta media, para que las diferentes unidades se correspondan con la misma (p.31). 2. El concepto de optimización también aparece ligado a dos aceptaciones distintas. Es frecuente atribuir a "optimizar" su aceptación en lenguaje común "buscar la mejor manera de realizar una actividad" (p. 311).	1. Según el autor se puede definir que la optimización forma parte de un resultado favorable que ayuda a que pueda ser maneja una situación con mínimos elementos en uso. 2. En este concepto el autor menciona que la optimización tiene relación con el intercambio d información, puesto que este tiene que ser óptimo para que he exista un buen resultado	1. El concepto guarda relación a la investigación ya que dentro del mismo se plantea como un tema de uso solo necesario del tiempo, puesto que existe presencia del mal manejo del tiempo en la atención a las solicitudes de trabajo. 2. el concepto de optimización guarda relación con la investigación tendrá del ámbito de proceso de atención ya que una de las debilidades percibidas es que no se emplead cuadamente el termino de optimización frente al cuidado u uso adecuado del tiempo y de las herramientas de trabajo.	1. Figuera Vinué, P. (2006). <i>Optimización de productos y procesos industriales</i> . España: Ediciones Gestión 2000. 2. García Hoz, V. (1996). <i>La educación personalizada en la universidad</i> . Madrid: Ediciones Rialp, S.A.	
9	Almacenamiento	1.Monterroscó, (2000).	1. El almacenamiento es otra de las actividades logísticas claves que pueden afectar el rendimiento de los procesos y la atención de los clientes: si no se cumplen las condiciones de seguridad y mantenimiento necesarias para resguardar el inventario pueden producirse deterioros importantes en la calidad de las materias primas y los materiales, lo que conducirá a mayores costeos por reprocesos o deshechos (p.5).	1. Según el autor el almacenamiento es un procedimiento que tiene con contar con elementos y herramientas adecuada para que este mismo pueda sumar en el resultado y el objetivo que tiene ya establecido la empresa.	1. El concepto de almacenamiento guarda relación la investigación ya que se presenta dentro del desarrollo, del proceso de inventario y orden de los productos dentro del área de almacén ya que tienen que pueda mantener un orden y una ubicación par a que tenga una accesibilidad.	Monterroscó, E. (Agosto de 2000). <i>ResearchGate.net</i> . Obtenido de ResearchGate.net: https://www.researchgate.net/publication/296483187	

		<p>2. Zonológica.com, (2017)</p>	<p>2. Es la función que se encarga de custodiar toda la mercadería; para este fin implementarse un proceso de control y custodia de inventario (párr. 35).</p>	<p>2. Según el autor, el almacenamiento forma parte del elemento primordial para que los productos o elementos que contenga el almacén puedan tener un manejo idóneo, frente a su manipulación.</p>	<p>2. EL concepto de Almacenamiento guarda relación con el proyecto de investigación ya que se menciona un esquema de control del área de almacén frente a sus procesos y seguidamente se menciona un esquema propuesto de mejora para que el almacenamiento forme parte de los resultados positivos frente al desarrollo de la empresa.</p>	<p>2. Zonológica.com . (12 de Diciembre de 2017). Obtenido de Zonológica.com :</p> <p>https://www.zonologica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/</p>	<p>El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento</p>
--	--	----------------------------------	--	---	--	---	---

Matriz del método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Hurtado de Barrera, (2000)	Hurtado (2000), El sintagma gnoseológico es el desarrollo organizado y sistemático del conjunto de ideas, conceptos, antecedentes y teorías que permiten sustentar la investigación y comprender la perspectiva o enfoque desde el cual el investigador parte, y a través de cual interpreta sus resultados, a su vez, constituye la fundamentación y la integración de paradigmas, incluyendo, si es preciso, la reflexión del investigador (p.92).	El sintagma holístico, parte de un entendimiento y/o análisis del “todo”. En una investigación o proyecto se establecen conexiones que al unirse brindan un resultado al investigador. El holismo contribuye en la investigación, como más que las conexiones de las partes, también establece que es el análisis y el entendimiento de todo lo que se estudia o se quiere investigar.	En la investigación se procedió a manejar un sintagma holístico, estableciendo una recopilación de la información necesaria, con relación un sintagma que se define en las categorías control de almacén. Teniendo en cuenta que el holístico, es más que la unión de las partes en una investigación se procederá establecer un análisis del todo.	Hurtado de Barrera, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Caracas: Fundación Sypal.	
2	Enfoque	Mixto	Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014)	Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información decabada(metainferencias) y lograr	El enfoque mixto es la integración de la información que se recauda a través de instrumentos de recopilación de datos, tanto cuantitativos y cualitativos. Por medio de este enfoque mixto se podrá analizar información que conllevara a una triangulación y finalmente tener un resultado del estudio.	En este caso la investigación tiene un enfoque mixto, teniendo como mecanismos de recolección de datos la entrevista y el cuestionario herramientas que ayudaran a determinar la investigación frente un resultado de triangulación.	Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . México: Mc	

				un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.534).			Graw Hill Education.	
3	Tipo	Proyectiva	Hurtado de Barrera,(2000)	Hurtado (2010), Investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes o de proyectos, sin embargo, no todo proyecto es investigación proyectiva. Para que un proyecto se considere investigación proyectiva, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que recorre los estadios descriptivo, comparativo, analítico, explicativo y predictivo de la espiral holística (p. 328).	Se define como proyectiva a la investigación que cumple con el requerimiento de tener una relación de análisis, predicción, explicación y descripción dentro de su recolección de información. Es también y desarrollo que la información con visión de futuro, frente a una creación en base a ideas y planificación.	En la investigación el tipo proyectivo nos ayuda a mantener una idea de planeamiento, creación y proyectividad, frente a la información que tiene que tener un nivel de análisis, predicción y explicación que gire en torno a lo holístico.	Hurtado de Barrera, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Caracas: Fundación Sypal	
4	Nivel	Compresivo	Hurtado de Barrera, (2000)	Hurtado de Barrera, (2000). "se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de los holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de causalidad, aunque no exclusivamente los objetivos propios son "explicar", "predecir y "proponer" (p.19)."	El nivel comprensivo tiene como finalidad vincular a información y actos de gran importancia, dando un valor a una integración de los eventos. Por lo tanto se explica predice y da propuesta de una proyección como posible respuesta a la investigación.	En la investigación se plantea este tipo de nivel, puesto que existe una conexión entre las partes, a través de los mecanismos de recopilación, identificando objetivos añadidos para lograr un mejor entendimiento.		
5	Método	Inductivo-Deductivo	Dávila Newman(2006)	Dávila Newman(2006). El razonamiento deductivo e inductivo es de gran utilidad para la investigación. La deducción permite establecer un vínculo de	El método Inductivo-deductivo tiene relación dentro de una investigación frente a sus resultados. La inducción nos expresa de	En la investigación se emplea el método inductivo, con el fin de obtener resultados mediante un proceso de observación y recolección de información. Por	Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y	

				unión entre teoría y observación y permite deducir a partir de la teoría los fenómenos objeto de observación. La inducción conlleva a acumular conocimientos e informaciones aisladas (p.181).	manera generalizada los resultados frente a la información repetitiva, la cual es recaudada a través de registro y observaciones. Mientras que en la deducción se plantean resultados a través de las premisas de lo observado, de las cuales dentro de las premisas también se pueden plantear hipótesis de resultado.	otro lado también se emplea el método deductivo el cual a través del observado y de la recolección de las premisas ayudara a obtener hipótesis que puedan encaminar aun resultado verdadero.	deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales . <i>Laurus</i> , 180-205.	
6	Población	C	Moya Rojas , Yarlequé Chocas, & Cencia Crispín (2012)	Moya Rojas , Yarlequé Chocas, & Cencia Crispín (2012). En una investigación, la población esta dada por le conjunto de sujetos al que puede ser generalizado los resultados del trabajo...Una a la que se denomina población objetivo y que involucra al total de sujetos a los que se intentara generalizar los resultados y otra a la que se llama población población accesible (p.98).	La población es un conjunto de elementos, que comparten características comunes. Dentro de la investigación se puede definir y detallar que tipo de cualidades y características deben tener la población de estudio.	En la investigación la población, forma parte del elemento interno de la empresa (los colaboradores), en este caso la población total es un número menor de 20 personas, por lo cual el instrumento se aplicará a cada una de ellas. Con la finalidad de obtener información necesaria para hallar un resultado.	Moya Rojas , N., Yarlequé Chocas, L., & Cencia Crispín , O. (2012). <i>EnfoquesCualitativos y Cualitativos de la Investigación Científica</i> . Huancayo-Perú: Grapex Perú S.R.L.	
		C						
7	Muestra	C	Moya Rojas ,	Moya Rojas , Yarlequé Chocas, & Cencia Crispín , (2012). Así pues,	La muestra, forma parte de en un porcentaje de la	Así mismo para poder determinar la unidad de estudio, se determinó	Moya Rojas , N., Yarlequé	

		a n t i	por los 30 trabajadores la empresa.	Yarlequé Chocas, & Cencia Crispín , (2012)	la muestra es un parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados de la población (p.99).	población a estudiar, la cual tiene que contar con cualidades que puedan llevar a un resultado favorable. Cabe mencionar que el investigador tiene que manejar una línea de investigación, en la cual especifique los detalles con los que tiene que contar la unidad de estudio.	una recopilación de información en base a su percepción del proceso dentro del área de almacén, teniendo finalmente resultados gracias a la participación de la amuestra.	Chocas, L., & Cencia Crispín , O. (2012). <i>EnfoquesCua ntitativos y Cualitativos de la Investigación Científica.</i> Huancayo- Perú: Grapex Perú S.R.L.		
8	Unidades informantes	C u a n t i	Son los 30 trabajadores: a cumplen con n las diferentes t actividades i que requiere la empresa, tales como, atención de los pedidos, orden del almacén, recepción de la mercadería por cambio.							

		<p>C u a l i</p> <p>3 personas con experiencia en almacén de la primera persona brindaran el aporte de información sobre las actividades con relación al almacén dentro de la empresa. Los otros dos entrevistados son expertos en almacén ya que cuentan con la experiencia necesaria para desarrollar la investigación, frente a un entendimiento claro en base a</p>	<p>“el perfil del entrevistado para estudios cualitativos deberá tener, en la medida de lo posible, un nivel de conocimiento del problema a investigar suficiente como para tener en cuenta la información que proporcione” (p. 97)</p>				
--	--	---	---	--	--	--	--

		experiencia y conocimiento.						
9	Técnicas	C u a n t i	Encuesta Hurtado de Barrera, (2000)	Hurtado de Barrera, (2000). “Las técnicas de encuesta se parecen ala técnica de entrevista, en que la información debe ser obtenida a través de preguntas a otras personas” (p.469).	Mediante este tipo de técnica cuantitativa nos permitirá usar herramientas, que nos ayudará a captar las incidencias y mediante el instrumento de recolección le daremos un valor que se cuantificará debidamente según el plan de investigación.	Utilizando esta herramienta podremos dar valores a cada actividad, desarrollada en el proceso de almacén indicando de manera numérica, que intensidad favorable o desfavorable se observa en cada actividad, desempeñada por los colaboradores, seguidamente esto nos permitirá dar una información mas detallada a nivel numérico de cómo se puede implementar una herramienta de mejora que ayude a perfeccionar actividades que no tiene un control en el área.	Hurtado de Barrera, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Caracas: Fundación Sypal	
		C u a l i	Entrevista Hurtado de Barrera, (2000)	“La entrevista constituye una actividad mediante la cual dos personas (a veces pueden ser más), se sitúan frente a frente, para una de ellas hacer preguntas (obtener información) y otra responder (proveer información)” (p.461)	Este tipo de procedimiento se toma encuesta dentro de la recolección de datos cualitativa, cabe mencionar que para poder establecer una línea de investigación esta tiene que tener una guía de cuestionario la cual ayudara a que exista una fluidez en la información que se quiere obtener, también es importante identificar el objetivo de la entrevista para	En el proceso de la investigación, para poder alcanzar un nivel de confiabilidad se tiene que manejar un esquema de pregunta con relación al control que se está realizando en el almacén, por tal motivo todo, tiene que estar en el giro del control y proceso de almacenamiento, esto ayudara a que se realice una entrevista con información triangular ya que se entrevistara a personal que tiene cargo importante en la	Hurtado de Barrera, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Caracas: Fundación Sypal	

					que esta tenga un esquema uniforme que permita determinar los que se requiere.	organización tales como, el encargado de almacén, el gerente de tienda y un trabajador que se encarga de los movimiento del almacén a las tiendas.		
10	Instrumento	C	Cuestionario	Hurtado de Barrera, (2000).	Hurtado de Barrera, (2000). “Un cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”(p.469).	El cuestionario, consiste en extraer información del personal que forma parte del elemento de estudio, para ello se tiene que preparar preguntas de acuerdo a la información que se de recaudar.	Este instrumento permite a través de interrogantes recopilar información que ayude a identificar, puntos importantes para la investigación en este sentido con la ayuda de esta herramienta se podrá determina qué tipo de situación actual pasa la empresa.	Paragua Morales, M. (2012). <i>Investigación Científica Aplicada a la Educación Ambiental con lanalisis Estadístico</i> . Lima: IBEGRAF.
		C	Guía de entrevista	Hurtado de Barrera, (2000).	Hurtado de Barrera, (2000). “La guía de entrevista debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación”.	En cuanto al instrumento cualitativo, podemos contar con la guía de entrevista la cual de manera verbal podremos obtener información de personas expertas que, de acuerdo a la investigación, se ha podido desarrollar características que deben de contar los entrevistados.	En la presente investigación se desarrolla una guía de entrevista en base a preguntas con relacional al tema de estudio que es el control de los procesos de almacén, los entrevistados cuentan con experiencia en el rubro de almacenamientos y desarrollo de técnicas para mejorar los procesos de almacén, por lo cual su aporte será de gran ayuda en este proceso se procederá ser grabado.	Hurtado de Barrera, j. (2000). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Caracas: Fundación Sypal

11	Análisis de datos	C u a n t i			En este periodo de análisis de datos se utilizará para el tratamiento de la información el programa estadístico de análisis cuantitativo el SPSS 22 y se obtendrán medidas de frecuencia. Así mismo, se utilizará el método de triangulación y categorización.	Dentro del proyecto de investigación se presenta en base a la herramienta del cuadro de Excel, resultados que, a través del instrumento de recolección de información, se ordenaron bajo una lógica y a través del diagrama de Pareto y también se agruparon las subcategorías en grupos, para que puedan ser desarrolladas se analizan mediante diagramas de barras.		
C u a l i								
M i x t o								