

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE ALMACENES DEL SECTOR  
FERRETERO PARA LA MEJORA DE PROCESOS OPERATIVOS: CASO  
FEMACO, AREQUIPA 2019”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Carmen Espinoza, Anyi Dioni

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en administración de  
empresas

Asesores:

Mg. Núñez Rodríguez, Henry

Mg. Ballón Tapia, Javier

**Arequipa – Perú**

**2019**



*Universidad Católica de Santa María*

(51 54) 382038 Fax:(51 54) 251213 ✉ [ucsm@ucsm.edu.pe](mailto:ucsm@ucsm.edu.pe) 🌐 <http://www.ucsm.edu.pe> Apartado:1350

AREQUIPA - PERÚ

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS**

**Referencia: Decreto N° 013-EPAE-2019**

Vista la documentación suscrita con visto aprobatorio por los docentes Mgter. Henry Núñez Rodríguez y Mgter. Javier Ballón Tapia, en relación al Borrador de Tesis  
Titulado: “ANALISIS DE LA GESTION DE ALMACENES DEL SECTOR  
FERRETERO PARA LA MEJORA DE PROCESOS OPERATIVOS: CASO  
FEMACO, AREQUIPA 2019” Presentado por los señores bachilleres: CARMEN  
ESPINOZA ANYI DIONI.

**SE DECRETA:**

Aprobar el Borrador de Tesis, Presentado por los señores bachilleres: CARMEN ESPINOZA ANYI DIONI; de acuerdo al informe del jurado Pre-dictaminador que forma parte del presente dictamen.

Arequipa, 04 de diciembre del 2019

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

.....  
Dr. MARIO OSWALDO SILES NEYRA  
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



### **Dedicatoria**

*Al forjador de mi camino, Dios, el que me acompaña y  
siempre me levanta de mis tropiezos.*

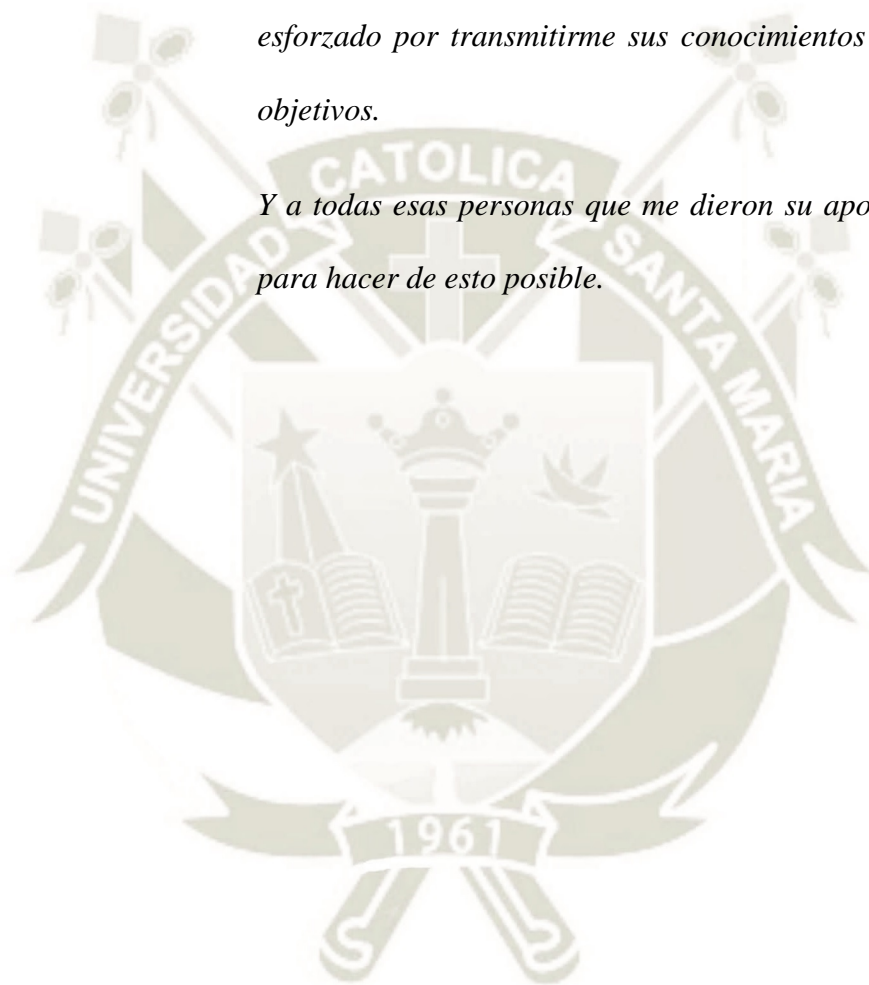
*A mi madre, porque es la persona que me apoya y motiva  
constantemente para alcanzar mis anhelos.*

## Agradecimientos

*A la Universidad Católica de Santa María, que fue mi segundo hogar durante mi etapa de formación profesional.*

*A mis formadores, personas de gran sabiduría, quienes se han esforzado por transmitirme sus conocimientos para lograr mis objetivos.*

*Y a todas esas personas que me dieron su apoyo incondicional para hacer de esto posible.*



## Resumen

La presente investigación lleva el nombre de “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE ALMACENES DEL SECTOR FERRETERO PARA LA MEJORA DE PROCESOS OPERATIVOS: CASO FEMACO,” AREQUIPA 2019; cuyo objetivo principal es determinar la relación que existe entre la gestión de almacén y los procesos operativos de la unidad de estudio.

El tipo del problema es descriptivo – correlacional, corte transversal, en cuanto a la población y muestra se consideró a 50 trabajadores de la empresa Femaco. Se utilizó dos técnicas una de ellas es la entrevista que se aplicó al jefe de logística y la otra es la encuesta que utilizo el cuestionario estructurado como instrumento, este se aplicó a los trabajadores del área de logística

Se concluye que existe relación entre las variables gestión de almacén y procesos operativos de la empresa Femaco con un nivel de significancia de 0.02.

**Palabras claves:** gestión de almacén, procesos operativos, sector ferretero.

### Abstract

This research is called “WAREHOUSE MANAGEMENT ANALYSIS FOR THE IMPROVEMENT SECTOR FERRETERO OF OPERATING PROCESSES: CASE FEMACO,” AREQUIPA 2019; whose main objective is to determine the relationship between warehouse management and the operational processes of the study unit.

The type of the problem is descriptive - correlational, cross-sectional, in terms of population and sample, 50 workers from the Femaco Company were considered. Two techniques were used, one of them is the interview that was applied to the logistics manager and the other is the survey that used the structured questionnaire as an instrument, this was applied to the workers of the logistics area

Determine the relationship between warehouse management and the operational processes of the study unit.

It is concluded that there is a relationship between the variables warehouse management and operational processes of the company Femaco with a level of significance of 0.02.

Keywords: warehouse management, operational processes, hardware sector.

## Introducción

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de almacén y los procesos operativos del sector Ferretero: Caso Femaco; enfocándose en el sector empresarial de la región de Arequipa, así mismo hoy en día los procesos operativos de la logística de mercaderías en las distintas organizaciones, se considera como un factor primordial por las cantidad de materiales de ingreso y salida. Por lo tanto, se busca mejorar posibles deficiencias en la logística de ingreso, logística interna y logística de salida de las diferentes mercaderías de nuestra empresa.

Del mismo modo la empresa Femaco deberá contar con personal preparado, teniendo el cargo de Supervisores, Jefes y/o encargados del área de Logística cuya función es realizar su respectivo almacenamiento y distribución de mercaderías, es decir son clasificadas las diferentes actividades en procesos operativos en condiciones de ingreso, interna y salida de mercaderías y por ende mejorará el proceso logístico dentro de la organización. Es por tal motivo que en el presente estudio se pondrá énfasis en hablar sobre dos variables importantes como es la Gestión de almacén y procesos operativos y de este modo reconocer la relación que existe entre ambas.

Para tener una visión general de la presente investigación se mostrará el contenido de cada capítulo a continuación.

**En el capítulo I** se describe el planteamiento del problema, justificación, objetivos, marco teórico e hipótesis.

**En el capítulo II** se describirá el planteamiento operacional, las técnicas e instrumento, el campo de verificación y estrategia de recolección de datos y recursos necesarios

**En el capítulo III** se describirá los resultados. Y finalmente se presentara los anexos.

## Índice

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Resumen	
Abstract	
Introducción	
Índice	
Capítulo I.....	1
1. Aspectos metodológicos.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....	1
1.1.1. Problema.....	1
1.1.2. Descripción.....	2
1.1.3. Justificación.....	5
1.1.4. Objetivos .....	6
1.1.5. Marco Teórico .....	7
1.1.6. Hipótesis.....	18
Capítulo II .....	19
1. Planteamiento operacional .....	19
1.1. Técnicas e instrumentos .....	19
1.2. Campo de Verificación.....	19
1.2.1. Ámbito.....	19
1.2.2. Temporalidad .....	19
1.2.3. Unidades de estudio .....	19
1.3. Estrategia de recolección de datos.....	20
Capítulo III.....	21
1. Resultados .....	21
1.1. Resultados de la variable gestión de almacenes .....	21
1.2. Resultados de la variable procesos operativos .....	37
1.3. Corroboración de hipótesis.....	50
1.4. Resultados de la Entrevista .....	52
Conclusiones .....	53
Recomendaciones.....	55
Bibliografía .....	57
Anexos.....	59
Anexo 1 FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.....	60

Anexo 2 Instrumento.....	61
Anexo 3 ENTREVISTA.....	63



### Lista de tablas

Tabla 1 Se tiene un registro de las existencias disponibles de la mercadería.....	21
Tabla 2 Se realiza una previa notificación de existencias para realizar pedidos de mercadería necesaria.....	23
Tabla 3 La red de vendedores cuenta con el conocimiento pleno de las características de la mercadería.....	25
Tabla 4 La zona de recepción de mercadería se da abasto con respecto al flujo de ingreso.....	27
Tabla 5 Conoce usted de alguna disminución de costo de ventas y de transporte.....	29
Tabla 6 La capacidad de almacenamiento se da abasto para la mercadería que ingresa.....	31
Tabla 7 Tienen información específica sobre la mercadería, aconsejando el más adecuado.....	33
Tabla 8 El control que se efectúa sobre la mercadería es constante.....	34
Tabla 9 Se dispone de empleados capacitados.....	35
Tabla 10 Conoce de los intermediarios que hay al momento de la distribución.....	36
Tabla 11 Existe un aprovisionamiento de mercadería oportuno como parte de la logística interna de la empresa.....	37
Tabla 12 Conoce usted cuál es la red de vendedores y/o repartidores.....	38
Tabla 13 Identifica usted que productos se venden más.....	39
Tabla 14 Existen reservas de cada producto que vende la empresa.....	40
Tabla 15 Se constata si todos los productos tienen fecha de vencimiento.....	42
Tabla 16 Se procede a informar sobre las mercaderías que ya no son aptas para la venta (productos malogrados. oxidados. etc.).....	44
Tabla 17 Cuando existen cantidades mínimas en cada producto, el encargado del almacén informa a la persona encargada de las compras, para que este lo incluya en la orden de compra.....	45
Tabla 18 Están claro las actividades y roles de cada trabajador del área de almacén de la empresa.....	47
Tabla 19 Existe una correcta señalización dentro del área de almacén de la empresa.....	48
Tabla 20 La entrega del insumo al consumidor final es a tiempo.....	49
Tabla 21 Resumen de procesamiento de casos.....	50
Tabla 22 Pruebas de chi-cuadrado.....	50

## Lista de gráficos

<i>Gráfico 1 Se tiene un registro de las existencias disponibles de la mercadería .....</i>	21
<i>Gráfico 2 Se realiza una previa notificación de existencias para realizar pedidos de mercadería necesaria .....</i>	23
<i>Gráfico 3 La red de vendedores cuenta con el conocimiento pleno de las características de la mercadería .....</i>	25
<i>Gráfico 4 La zona de recepción de mercadería se da abasto con respecto al flujo de ingreso.....</i>	27
<i>Gráfico 5 Conoce usted de alguna disminución de costo de ventas y de transporte .....</i>	29
<i>Gráfico 6 La capacidad de almacenamiento se da abasto para la mercadería que ingresa.....</i>	31
<i>Gráfico 7 Tienen información necesaria sobre la mercadería, aconsejando el más adecuado .....</i>	33
<i>Gráfico 8 El control que se efectúa sobre la mercadería es constante .....</i>	34
<i>Gráfico 9 Se dispone de empleados capacitados .....</i>	35
<i>Gráfico 10 Conoce de los intermediarios que hay al momento de la distribución .....</i>	36
<i>Gráfico 11 Existe un aprovisionamiento de mercadería oportuno como parte de la logística interna de la empresa .....</i>	37
<i>Gráfico 12 Conoce usted cuál es la red de vendedores y/o repartidores .....</i>	38
<i>Gráfico 13 Identifica usted que productos se venden más .....</i>	39
<i>Gráfico 14 Existen reservas de cada producto que vende la empresa.....</i>	40
<i>Gráfico 15 Se constata si todos los productos tienen fecha de vencimiento .....</i>	42
<i>Gráfico 16 Se procede a informar sobre las mercaderías que ya no son aptas para la venta (productos malogrados. oxidados. etc.).....</i>	44
<i>Gráfico 17 Cuándo existen cantidades mínimas en cada producto, el encargado del almacén informa a la persona encargada de las compras, para que este lo incluya en la orden de compra .....</i>	45
<i>Gráfico 18 Están claro las actividades y roles de cada trabajador del área de almacén de la empresa .....</i>	47
<i>Gráfico 19 Existe una correcta señalización dentro del área de almacén de la empresa .....</i>	48
<i>Gráfico 20 La entrega del insumo al consumidor final es a tiempo .....</i>	49

## Capítulo I

### 1. Aspectos metodológicos

#### 1.1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

##### 1.1.1. Problema

Dentro de cualquier empresa que haga uso de procesos operativos existen áreas de mucha importancia y dentro de ella guarda diversos procesos interconectados entre ellos; uno de estos es el almacenamiento. Está claro que los procesos internos dentro de esta área son manejados de diversa forma. Sin embargo, se comparte de manera general algunos procesos como son los de entrada, control y distribución por mencionar algunos.

Además, podemos decir que la etapa de control es muy importante para poder garantizar la conformidad de la mercancía, desde que ingresa hasta que se distribuye o registra salida del almacén en el marco de la gestión logística con la que cuenta una empresa.

Hablando específicamente de nuestra unidad de estudio; Análisis de la gestión de almacenes del sector ferretero para la mejora de procesos operativos: caso Femaco. El área logística con el que cuenta presenta problemas de control interno, más específicamente se habla de problemas de inventarios para productos, existiendo un exceso de faltantes además de que no hay control para la distribución de productos en almacén y tienda.

Por otro lado, los productos con los que cuenta la empresa distribuidora ferretera se encuentran codificados, pero no ordenados por su codificación. Si mencionamos el ámbito de proceso operativos la empresa recibe mercadería a

destiempo sin contar con horario determinado; por ello parte la variación de tiempos programados hasta la entrega al consumidor final.

En síntesis podríamos mencionar que la problemática que tiene la empresa en esta área de trabajo es la deficiente gestión logística y es que en principio no hay un plan de inducción para el personal de almacén, no existe una correcta señalización para el almacén ni tampoco un orden coherente de manejo de mercancías. Por último, es necesario acotar que se cuenta con un exceso de productos vencidos y dañados.

Lo que se busca es encontrar la relación que exista entre gestión logística y los procesos operativos de almacén de la empresa distribuidora Ferretera, con el fin de que a partir de ello se pueda mejorar las deficiencias y contrarrestar la problemática existente en la empresa y otras empresas ferreteras.

### **1.1.2. Descripción**

#### **1.1.2.1. Campo**

- **Área:** Logística
- **Línea:** Gestión Administrativa
- **Ubicación:** Sector Ferretero

#### **1.1.2.2. Tipo de problema**

Descriptivo - correlacional

#### **1.1.2.3. Variables**

- Análisis de variables**
  - **Variable Dependiente:** Procesos operativos
  - **Variable Independiente:** Gestión de Almacén

## b) Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable independiente: Gestión de Almacén	Almacenamiento	- Existencias disponibles
		- Tiempo límite de caducidad
		- Notificación de existencias para pedidos
	Distribución	- Números de operaciones comerciales
		- Disminución de costos de las ventas y del transporte
		- Capacidad de almacenamiento
Variable dependiente: Procesos operativos	Logística de ingreso	- Red de vendedores y/o repartidores.
		- Manejo de inventarios
		- Aprovisionamiento
	Logística interna	- Almacén
		- Zona de recepción
		- Entrega de insumos
	Logística de salida	- Organización de almacén
		- Control de almacén
		- Transporte

c) **Matriz de consistencia**

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicador
<b>“Análisis de la gestión de almacén del sector ferretero para la mejora de procesos operativos: caso Femaco de Arequipa”</b>	¿Cuál es la relación entre la gestión de almacenes del sector ferretero y los procesos operativos: caso Femaco de Arequipa?	Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes del sector ferretero y los procesos operativos: caso Femaco de Arequipa.	Dado que existe relación entre la gestión de almacenes del sector ferretero y los procesos operativos. Es probable que efectuando el análisis de gestión de almacén para la mejora de procesos operativos de Femaco, se pueda efectuar la mejora de los mismos	Gestión de Almacenes	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Existencias disponibles</li> <li>– Tiempo límite de caducidad</li> <li>– Notificación de existencias para pedidos</li> <li>– Números de operaciones comerciales</li> <li>– Disminución de costos de las ventas y del transporte</li> <li>– Capacidad de almacenamiento</li> <li>– Red de vendedores y/o repartidores.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se desarrolla la gestión de almacén en el sector Ferretero: caso Femaco de Arequipa?</li> <li>• ¿Cómo se desarrollan los procesos operativos en el sector Ferretero: caso Femaco?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la gestión de almacén del sector Ferretero: caso Femaco de Arequipa.</li> <li>• Analizar los procesos operativos del sector Ferretero: caso Femaco</li> </ul>	Procesos operativos	Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Manejo de inventarios</li> <li>– Aprovisionamiento</li> <li>– Almacén</li> <li>– Zona de recepción</li> <li>– Entrega de insumos</li> <li>– Organización de almacén</li> <li>– Control de almacén</li> <li>– Transporte</li> </ul>

#### 1.1.2.4. Interrogante Básica

¿Cuál es la relación entre la gestión de almacenes del sector ferretero y los procesos operativos: caso Femaco?

#### 1.1.2.5. Interrogantes específicas

- ¿Cómo se desarrolla la gestión de almacén en el sector Ferretero: caso Femaco?
- ¿Cómo se desarrollan los procesos operativos en el sector Ferretero: caso Femaco?
- ¿Cómo se desarrolla la gestión de almacén en logística de ingreso del sector ferretero: caso Femaco?
- ¿Cómo se desarrolla la gestión de almacén en logística interna del sector ferretero: caso Femaco?
- ¿Cómo se desarrolla la gestión de almacén en logística de salida del sector ferretero: caso Femaco?

#### 1.1.3. Justificación

- **Justificación teórica:** La presente investigación indaga conocimientos teóricos sobre gestión de almacenamiento y distribución; así mismo como se realizan los procesos operativos de las distintas logísticas de ingreso, entrada y salida permitiendo una adecuada distribución y un almacenaje respectivo de las diferentes mercaderías. Por la que se realiza la revisión de bases teóricas, conceptos, antecedentes y otras investigaciones de diferentes autores relacionadas con las variables de estudio, recopilándose información teórica y relevante para nuestra investigación. Por lo tanto, se fundamenta teóricamente la investigación.

- **Justificación práctica:** La investigación estudia las diferentes bases teóricas de las variables de estudio gestión de almacén y procesos operativos; cuya investigación servirá como orientación y/o guía para futuras investigaciones. Además esta investigación tiene como fin ser fuente de consulta para otros investigadores, contribuyendo como posible solución a la gestión de almacenamiento que se presenten en las empresas.
- **Justificación metodológica:** El tipo de estudio utilizado para nuestra investigación es descriptivo - correlacional. Para ello, se recopilara información de los procesos operativos de la Logística, cuya investigación se realizó en la empresa Femaco, mediante los resultados obtenidos nos permitió proponer mecanismos viables para una adecuada gestión de almacén control de los procesos operativos de la mercadería todo ello facilitara que las empresa mantengan un óptimo almacenamiento.

#### 1.1.4. Objetivos

##### 1.1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de almacenes del sector ferretero y los procesos operativos: caso Femaco.

##### 1.1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar la gestión de almacén del sector ferretero: caso Femaco.
- Analizar los procesos operativos del sector ferretero: caso Femaco.
- Identificar la gestión de almacén en logística de ingreso del sector ferretero: caso Femaco.
- Identificar la gestión de almacén en logística interna del sector ferretero: caso Femaco.

- Identificar la gestión de almacén en logística de salida del sector ferretero: caso Femaco.

### 1.1.5. Marco Teórico

#### 1.1.5.1. Gestión de almacenes

La palabra Gestión, viene del latín “*gestiō*”, definiendo como la acción de algo que resultará administrarse o gestionarse. La palabra gestionar significa diligenciar las operaciones y/o transacciones de un determinado lugar. Por otra parte “administrar”, son aquellas acciones tales como: ideas para liderar, dirigir, ordenar u organizar una determinada situación (Real Academia de la Lengua Española, 2009).

La gestión de almacén se define como el proceso de carácter logístico tratándose de la recepción, almacenamiento y movimiento de los materiales almacenados, así mismo de la manipulación del material (materias primas, semielaborados, terminados) dentro del Almacén (Price, C, 2001, pág. 201).

La gestión de los almacenes es un componente primordial para el logro y el uso adecuado de los recursos que dispone y capacidad para ser almacenados respecto a sus cualidades y volumen del producto. (Poirier, C & Reiter, S, 1998, pág. 502).

- **Concepto de Almacén**

Según Tompkins, W & Yavuz, A, (1998) define al almacén como aquel espacio y/o ambiente, donde se realiza las distintas operaciones y/o actividades siendo suministrados los materiales o artículos en perfectas condiciones para su uso. Así mismo, cuando se requiera no exista algún retraso porque serán clasificadas según sus cualidades.

Por consiguiente, hace mención Ferrín, A., (2017) como un proceso organizacional cuya función principal es la custodia del stock del material de los productos terminados disponibles para la venta.

Según Fernandez, R, (2009) pág. 158 señala en el Área de Almacén se realiza la manipulación y almacenamiento del producto lo cual implica el control, distribución con algún medio de transporte y/o operador logístico resultando ser almacenados los productos como también su conservación de la misma.

El arte del almacenar es la gestión logística, información y movimientos de mercadería, dentro de su accionar esta contribuye a la disminución de costos, mejora la rapidez con la que responde y aumenta el nivel de servicio (Choquehuanca, 2018, pág. 45).

#### **A. Almacenamiento**

Es el orden de ubicación del producto, dentro del almacén lo cual se encuentra codificada para su recepción. El almacén es considerado como una fuente principal de servicio y soporte en la estructura orgánica de una compañía, dentro del ámbito micro y/o macro económicamente del mercado, con propósitos bien definidos.

En la actualidad, lo que antes se caracterizaba como un espacio dentro de la empresa destinado al uso exclusivo de arrume de mercadería sin darle mucha importancia hoy por hoy, es algo clave para la empresa; poseer un almacén con el objeto de almacenar correctamente los productos (Mora, 2008, pág. 501).

## **B. Distribución**

La logística de distribución es fundamental en una empresa: abarca el camino que sigue un producto desde que ha sido elaborado por el fabricante hasta que llega a manos del consumidor final. Es decir, se considera como un componente fundamental de la cadena de suministro (Supply Chain) teniendo como objetivo distribuir el producto en perfectas condiciones desde su salida de almacén hasta las manos del consumidor final (IEP, 2019).

### **1.1.5.2. Procesos operativos en la sección almacén**

Ferrín, A., (2017) describe que los procesos operativos de almacenamiento y repartición necesitan impetuosamente una serie de condiciones que definen el menester del uso del método logístico. El resultado dado por el abastecedor se da por diversas maneras: a) diligenciamiento de bienes y b) protección de los mismos, en circunstancias adecuadas para el abastecimiento del procedimiento de fabricación-venta, evitando cualquier daño del material. Así mismo se realiza el inventariado de los bienes mediante sus respectivos registros tales como: a) Recepción, b) Almacenamiento, c) Comprobación periódica y d) Expedición.

Ballou, R., (2014) señala que las operaciones de almacenamiento también conllevan a incorporar registro de todas las labores, estándares y el cumplimiento de obligaciones. Esta forma del proceso es muy relevante en las instituciones provoca el registro minucioso de sus ocurrencias, además, es activo, reduce tiempos y contribuye al rendimiento. Igualmente, una de las metas es la prestación y la complacencia del consumidor final, el desarrollo

de la demanda de pedidos y la comunicación que tiene que usarse, incluso de las habilidades del trabajador con el inventario, métodos de almacenamiento, utilización y registro del bien material sean automatizados para reducir al mínimo los errores.

Puertas, C. (2014) señala que todas las industrias están guiadas a procesos de almacenamiento y estos para llegar a sus metas, valiéndose de medios que harán más fácil el resultado de estos, por ello es fundamental optimizar el desarrollo para ofrecer una tolerancia a la empresa con el fin de tener una buena ganancia económica y estar dispuesta para acondicionarse a los cambios imprevistos que el entorno de la logística tenga en frente.

En un sistema logístico, los almacenes son partes de la empresa generadores de ganancia. Los inventarios son de condición indispensable y de su mayor precisión para prever los requerimientos de compra, encaminándose a una minimización en el gasto (mantenimiento, almacenamiento y distribución).

El corazón logístico de toda empresa u organización es el almacén. Por lo tanto si existiera alguna deficiencia en el área de almacén implicaría, a las actividades logísticas de la empresa de forma indirecta, además al departamento de compras y ventas (Marco, 2019, pág. 298).

Quizá el primer aspecto a determinar dentro de su naturaleza sea su función principal.

Esta función podrá ser una o varias de las siguientes:

- Alojamiento de materias primas.
- Materiales de repuesto.
- Productos

- Intermedios de producción
- Culminados para la venta o distribución final.
- En tránsito

Las principales actividades dentro de los Procesos Operativos de almacenes son tres:

Recepción: La función de recepción de materiales, tiene por labor de recepcionar los envíos del abastecedor en el número, naturaleza y calidad acordada, verificando que los elementos a ingresar y el número abastecido sean los mismos con el registro de compra dada por la Empresa.

Almacenamiento: La función principal del almacenamiento de un producto, es evitar el congestionamiento del flujo logístico, actuando, así como un “amortiguador” que simplifica la continuación de los procesos lucrativos e imposibilita el término del stock de los bienes en los procesos que siguen en la cadena logística.

Un registro muy eficiente para el depósito implica un registro verídico, reconociéndose la información vinculada con las cifras del flujo logístico dados; por cada elemento a revisar. Así mismo el almacenero tenga su registro al día de las entradas y salidas que fueron anotados por cada elemento.

Despacho: esta labor consiste en dar los bienes a los consumidores finales o a un transportista que hará práctico el llevado desde el almacén hacia el lugar donde se necesite este bien. Esta parte del almacenamiento puede efectuarse por dispendio o por traspaso de los bienes. Esto facilita y apresura el desarrollo del ingreso de los bienes (Marco, 2019, pág. 298).

Huamani (2013) Explica los procesos de almacén clasificada por la clase y tipo de bienes. A continuación, detallaremos sus funciones:

- Recepción de productos: comprende el compuesto de tareas que se efectúan antes de la venida de los elementos al almacén, desde el ingreso hasta después de su llegada.

La recepción se divide en las siguientes fases:

- Antes de la llegada: Antes de la recepción de los productos, se deberá establecer la documentación obligatoria requerida por el departamento de aprovisionamiento, en la que se denoten los pedidos comprobados y la pormenorización de los productos pedidos a los suministradores.
- Llegada de los productos: Momento crucial, ya que se entrega la custodia y la pertenencia de las mercancías del abastecedor al cliente.
- Después de la llegada: Una vez que se han recepcionado los artículos, se sigue al registro y evaluación de los mismos, en lo que se alude a calidad y si están en el mejor estado estipulado en el acuerdo de compraventa.
- Almacenaje: Es la labor principal que se hace en un almacén y trata de preservar con un trato específico los bienes, sistemáticamente y con un registro a largo plazo. Esta labor no aumenta valor al producto.
- Manutención: La manutención es el manejo de artículos realizado por los trabajadores del almacén, haciendo uso del equipamiento determinado y de ambientes para manipular y almacenar los artículos con el objeto de llegar a una serie de metas preestablecidas, teniendo

en cuenta un tiempo y un espacio dado. Las operaciones de  
manutención pueden ser simples o complejas.

- Preparación de pedidos: Este proceso es llamado también “picking” y trata indefectiblemente a la independencia de una unidad de carga de un grupo de productos, con el propósito de establecer otra unidad pertinente a la solicitud de un cliente. Por lo general, en los almacenes se aceptan compendios completos de elementos y se envían cajas o medias paletas.

Cuando las expediciones son de una cifra elevada suelen prepararse compendios completos, pero de diferentes bienes, aumentando la tarea de manipulación.

- Expedición: La expedición es la adecuación de los bienes con la intención de que éstos estén en perfecto estado y en las condiciones de entrega y transporte pactadas con el usuario final.

#### **A. Logística de Entrada**

La Logística de Entrada enmarca las actividades necesarias para cumplir con el abastecimiento de sus productos, dejándolos disponibles para su transformación o venta. Por lo tanto componen las actividades de Gestión de Inventarios, Planificación de compras y Rotación.

#### **B. Logística interna**

Se refiere al accionar de ordenar y organizar los flujos de materiales; con el objetivo de garantizar un correcto servicio al menor costo posible. En otras palabras, es el proceso que agrupa las actividades, tareas y procesos que tienen lugar de puertas para dentro de la empresa.

Además, la logística interna permite la coordinación entre los recursos obtenidos por la empresa y la demanda de productos. Es decir, cuanto más eficiente sea la logística, mayor será la ventaja competitiva de la organización.

Los operadores logísticos se encargan, además de controlar el stock, de recibir las existencias de los proveedores y de la distribución de los medios de producción de forma adecuada (Juan, 2016, pág. 205).

### **C. Logística de salida**

En una compañía, la logística es considerada como un elemento fundamental porque es ella la encargada de la organización y del abastecimiento de materias primas como de productos terminados la programación para la producción, para la realización de diferentes operaciones, es decir, en definitiva, para llevar los productos a los clientes en el tiempo y la forma que corresponden.

La logística ocupa un lugar clave ya que es la encargada de que los productos lleguen al consumidor de la manera más efectiva. El área de la logística es muy importante ya que las decisiones que allí se tomen pueden reducir los costos finales de la organización la importancia de la logística en las empresas radica en la determinación y coordinación en forma óptima del producto, cliente lugar y tiempos

Tenemos que mencionar, cuatro procesos claves, dentro de lo que significa la logística de salida y la logística en general.

- La planeación que se da entre la demanda y la oferta.
- El abastecimiento, que son los planes y las alianzas con proveedores.

- La distribución de bienes.
- La entrega.

La gestión de almacenes tiene como principal propósito optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son: el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de la cadena de abastecimiento (Logística, 2016, pág. 57).

### 1.1.5.3. Antecedentes

#### Internacionales

Jiménez (2018) desarrolla la tesis titulada *“Manejo De La Cadena De Abastecimiento Y Logística En Un Modelo De Gestión Del Mantenimiento”* el objetivo de mejorar los indicadores de disponibilidad y confiabilidad de los equipos mediante el uso de herramientas de mejora continua, metodologías Lean y Six Sigma aplicadas a logística y suministros, para lograr los objetivos, tanto de mantenimiento como de la empresa, basados en la agregación de valor eliminando las no conformidades en el proceso. Para generar la propuesta, se realizó un estudio de las metodologías existentes para Supply Chain Management que se basan en la mejora continua y que son aplicables a ciclos y procesos de mantenimiento, y en las cuales se identifican oportunidades de mejora en los indicadores de disponibilidad y confiabilidad. Cuya conclusión fue se pueden generar aumentos significativos en la disponibilidad y confiabilidad de equipos a través de la mejora de los procesos de abastecimiento y de logística, como lo son la distribución de tiempos de

trabajo, planificación de compra de materiales, y la mejora en la calidad y manejo de la información.

Hernández & Echeverría (2017) Presentan su investigación titulada “*Gestión logística del almacén de producto en curso de Abelan Videcart S.A.*” El principal objetivo del proyecto está basado en desarrollar mejoras en relación al almacén de producto intermedio. Estas mejoras están focalizadas en la obtención de ciertos objetivos que ha marcado la empresa. Como conclusión principal, cabe destacar todo lo aprendido durante el proceso de realización de las prácticas en relación al ámbito general de la logística y todas las competencias que implica. Es destacable también el conocimiento adquirido en relación al ámbito de gestión de empresas y al trato con los diferentes departamentos de la empresa, así como el trato con los operarios de la nave. En cuanto al proyecto, se puede decir que mediante la obtención de nuevas soluciones para el almacén pueden obtenerse mejores resultados en el trabajo diario de los operarios. Además, estas mejoras pueden influir en otros departamentos.

### **Nacionales**

Hoyos (2017) presentó el trabajo de investigación titulado “*Propuesta De Mejora En La Gestión Logística Para Reducir Los Costos Operativos en la Empresa Construcciones Wba E.I.R.L. En La Ciudad De Chepen*”; tuvo como objetivo general proponer un plan de mejora para la gestión logística que permita reducir los costos operativos en la empresa Construcciones Wba EIRL en la ciudad de Chepen, para el presente informe de investigación se utilizó el diseño descriptivo, así como los métodos: método deductivo-inductivo, analítico, sintético y el estadístico. En las técnicas de recopilación

de datos se utilizó la encuesta. La conclusión notable era que la principal falencia encontradas en los requerimientos es la falta de especificaciones técnicas de los materiales, los costos operativos en que se incurre son los costos por devolución de materiales, mano de obra, gastos generales y por penalidad, está perdida por los costos operativos representa el 4.88% de la facturación total de la empresa, el 65% de los proveedores tienen una calificación de malo y muy malo.

Choquehuanca (2018) presentó el trabajo de investigación titulado “*Gestión de almacenes en una empresa logística, Lima 2016 – 2017*”, cuyo objetivo fue comparar el rendimiento de la gestión del almacén en una empresa logística, lima 2016 – 2017, la investigación de acuerdo a su naturaleza tiene un enfoque cuantitativo ya que usa la estadística como herramienta básica para el análisis de datos, el método es hipotético deductivo ya que su fin es comprobar las hipótesis formuladas, su diseño no experimental porque no se ha manipulado los datos de la variable, por su carácter es descriptivo comparativo porque se identifica las características de los indicadores y es comparativa puesto que los datos cuantitativos se manifiestan en los resultados de los distintos resultados, la población es el total de pedidos de compra en el periodo de dos años por lo tanto no es aplicable una muestra, la técnica empleada es el análisis documental teniendo como instrumento la lista de verificación. La investigación concluye Existen diferencias significativas en el rendimiento de la gestión del almacén en una empresa logística, ya que en el 2016 se tuvo un rendimiento de aproximadamente 45% y en el 2017 se obtuvo el 61.30% en el 2017; en tanto se demostró que: existen diferencias significativas en el rendimiento de la recepción de mercancía en una empresa

logística, ya que en el periodo 2016 se tuvo en el rendimiento de la recepción de la mercancía el valor aproximado de 42% y en el 2017, se obtuvo 67%.

### **Locales**

Caceres (2015) Presenta su investigación titulada “*Propuesta De Mejora En Los Procesos Operativos en la Sección Recepción – Almacén Del Área De Logística De La Empresa Yura S.A. En La Ciudad De Arequipa.*” cuyo objetivo fue determinar el cómo mejorar el desempeño de los procesos en la sección de Recepción – Logística, logrando reducir tiempos, mejorar la aceptación de la sección y proponer un mejor ambiente laboral de la mano de un adecuado orden y limpieza; el presente trabajo de investigación es de tipo no experimental con características descriptivas y explicativas, lo cual permite diagnosticar y evaluar el problema planteado por lo que de esta manera se puede proponer lineamientos para la optimización de procesos. La recolección fue integral tratando de profundizar el problema a investigar y se aplicará en el proceso de recepción-almacenamiento y las áreas usuarias relacionadas a este proceso. La conclusión más significativa fue que las propuestas de mejora desarrolladas en la presente tesis optimizan el desempeño de la sección, reduciendo tiempos, mejorando la gestión del recurso humano y atendiendo adecuadamente el flujo de materiales.

#### **1.1.6. Hipótesis**

Dado que existe relación entre la gestión de almacenes del sector ferretero y los procesos operativos. Es probable que efectuando el análisis de gestión de almacén para la mejora de procesos operativos de Femaco, se pueda efectuar la mejora de los mismos.

## Capítulo II

### 1. Planteamiento operacional

#### 1.1. Técnicas e instrumentos

##### a) Técnica:

Se utilizó dos técnicas

- i) Entrevista al Jefe de Logística
- ii) Encuesta: Trabajadores del área de Logística.

##### b) Instrumento:

Entrevista no estructurada (Jefe de Logística)

Cuestionario estructurado (Trabajadores del Área de logística)

#### 1.2. Campo de Verificación

##### 1.2.1. Ámbito

La investigación se da en torno al área de almacén de la empresa ferretera: caso Femaco en la ciudad de Arequipa.

##### 1.2.2. Temporalidad

La temporalidad está comprendida bajo un corte transversal; es decir, la investigación se da en el presente año.

##### 1.2.3. Unidades de estudio

###### Universo

Almacén de una empresa distribuidora ferretera: Rubro Ferretero

## Muestra

La unidad de estudio central es la empresa Femaco

### 1.3. Estrategia de recolección de datos

- Realizar un análisis inicial de la situación real que contiene el área de investigación de la gestión logística y los procesos operativos en la sección de almacén de una empresa distribuidora ferretera.
- Elaborar los instrumentos necesarios para la determinación de la relación de la gestión logística y los procesos operativos en la sección de almacén de una empresa distribuidora ferretera.
- Realizar la revisión de los instrumentos con un experto.
- Modificar y corregir errores.
- Contactar a las fuentes para iniciar el proceso de recopilación de información.
- Recopilar información.
- Aplicar las encuestas a los trabajadores de una empresa distribuidora ferretera.

### Capítulo III

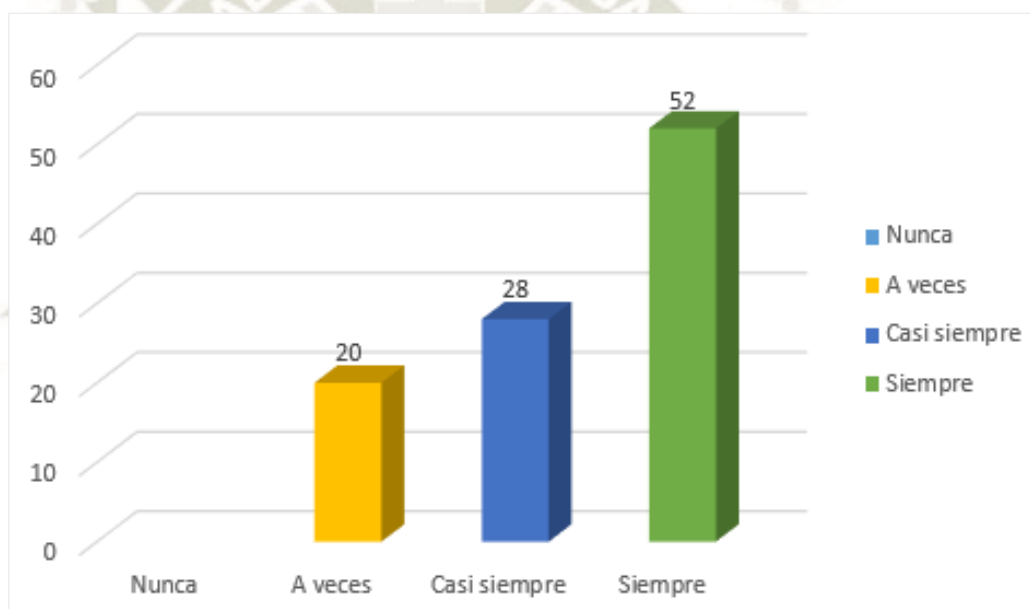
#### 1. Resultados

##### 1.1. Resultados de la variable gestión de almacenes

*Tabla 1 Se tiene un registro de las existencias disponibles de la mercadería*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	20.0	20.0	20.0
	Casi siempre	14	28.0	28.0	48.0
	Siempre	26	52.0	52.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 1 Se tiene un registro de las existencias disponibles de la mercadería*

#### Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada dirigida a los colaboradores de la empresa Femaco respecto a la tenencia de un registro comprendidas por las existencias disponibles de las distintas mercaderías, así mismo es donde se registra los bienes tangibles propios del giro del negocio, siendo sus resultados más relevantes, donde se hace mención que el 52% de los encuestados respondieron “siempre”, La empresa Femaco

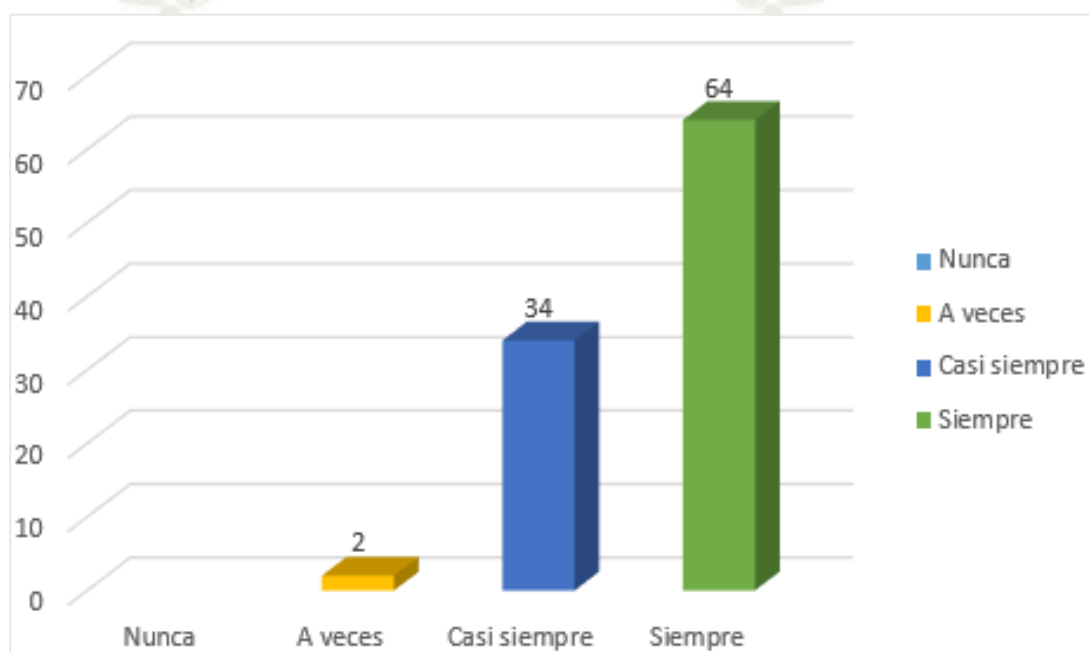
registra el ingreso de productos por medio de un kardex y seguidamente al ERP (flex bussines) mientras que el 20% respondieron a veces. De esta forma se nos conlleva a concluir que la mayoría de los colaboradores si llevan un control de registro de existencias de mercaderías.



*Tabla 2 Se realiza una previa notificación de existencias para realizar pedidos de mercadería necesaria*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	2.0	2.0	2.0
	Casi siempre	17	34.0	34.0	36.0
	Siempre	32	64.0	64.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

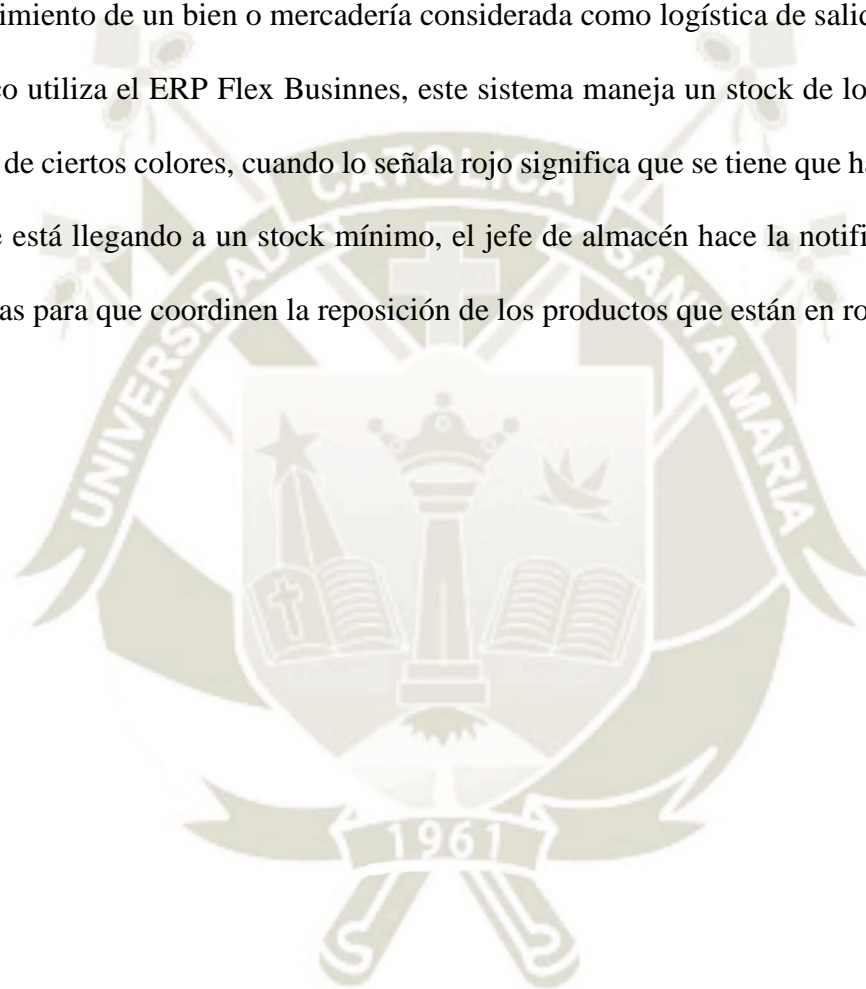
*Gráfico 2 Se realiza una previa notificación de existencias para realizar pedidos de mercadería necesaria*

Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco sobre si se realiza una previa notificación de existencias para realizar pedidos de mercadería necesaria, donde los resultados más relevantes fueron, el 64% de los encuestados respondió siempre, mientras que el 2% respondió a veces.

Así mismo, nos señala que las áreas pertinentes que presenten algún requerimiento de algún bien denominándose como mercadería disponible en el Almacén, tales como: Áreas administrativas, Área de Mantenimiento de equipos, Área de abastecimiento de materiales y/o Logística y el área de Gerencia, de esta manera nos indica que las respectivas áreas de la empresa Femaco, cumplen administrativamente con las solicitudes pertinentes para algún requerimiento de un bien o mercadería considerada como logística de salida.

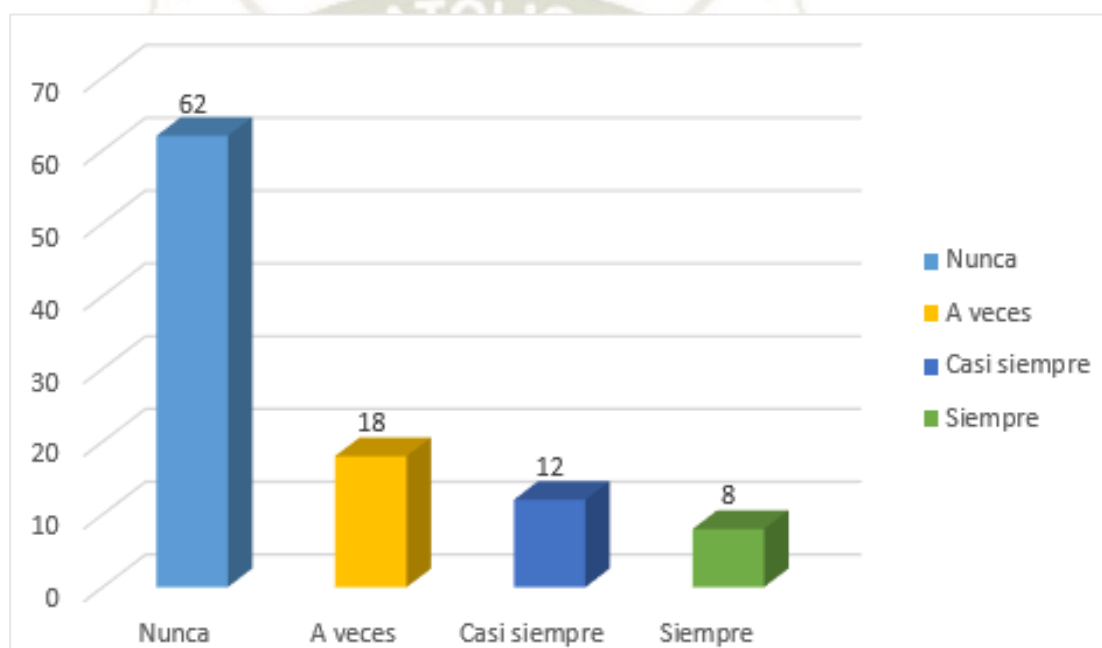
Femaco utiliza el ERP Flex Businnes, este sistema maneja un stock de los productos y los señala de ciertos colores, cuando lo señala rojo significa que se tiene que hacer la reposición ya que está llegando a un stock mínimo, el jefe de almacén hace la notificación al área de compras para que coordinen la reposición de los productos que están en rojo.



*Tabla 3 La red de vendedores cuenta con el conocimiento pleno de las características de la mercadería*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	62.0	62.0	62.0
	A veces	9	18.0	18.0	80.0
	Casi siempre	6	12.0	12.0	92.0
	Siempre	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 3 La red de vendedores cuenta con el conocimiento pleno de las características de la mercadería*

**Interpretación:**

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco sobre si la red de vendedores cuenta con el conocimiento pleno de las características de la mercadería, donde los resultados más relevantes fueron, el 62% de los encuestados respondió nunca, mientras que el 8% respondió siempre.

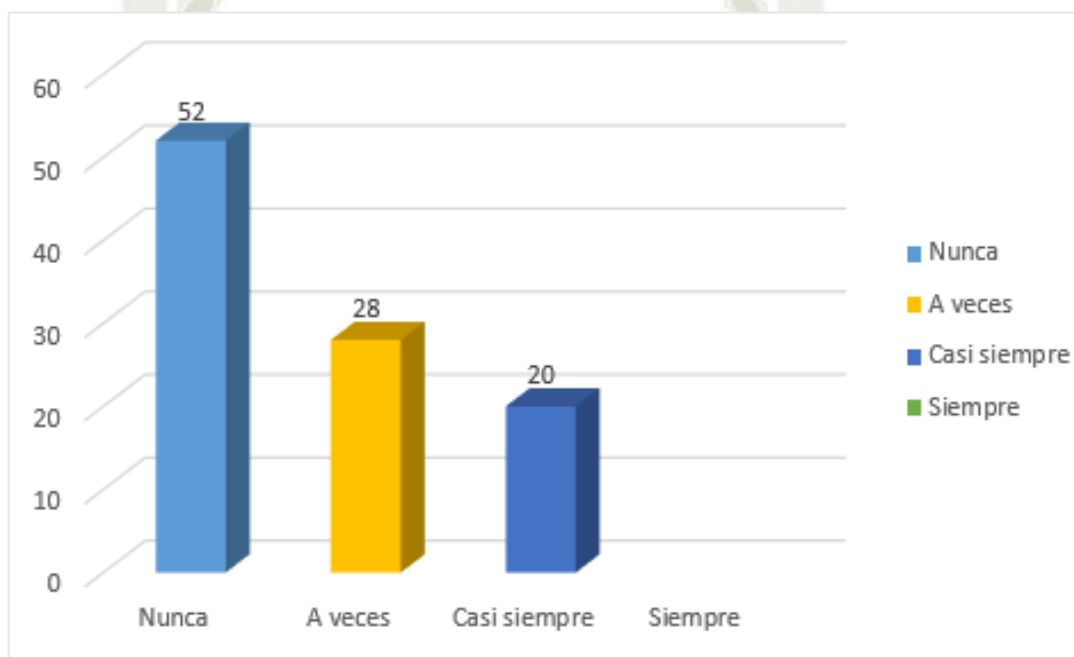
Como se visualiza en la tabla nos señala que existe una carencia de información por parte de los vendedores, ya que estos por lo general son personas de la zona y no cuentan con el conocimiento adecuado en el tema ferretero, además de que no reciben una inducción adecuada y oportuna de los artículos en venta, siendo un factor deficiente para la empresa Femaco, esto origina que haya productos que tengan baja rotación generando que los productos se deterioren por un tema de humedad calor polvo, incluso llegando a la fecha de vencimiento.



*Tabla 4 La zona de recepción de mercadería se da abasto con respecto al flujo de ingreso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	52.0	52.0	52.0
	A veces	14	28.0	28.0	80.0
	Casi Siempre	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 4 La zona de recepción de mercadería se da abasto con respecto al flujo de ingreso*

Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco sobre si la zona de recepción de insumos se da abasto con respecto al flujo de ingreso, donde los resultados más relevantes fueron, el 52% de los encuestados respondió nunca, mientras que el 20% respondió casi siempre.

Nos quiere decir que el área de almacén dentro de su zona de recepción de los distintos productos considerada como logística de entrada, no se da el abastecimiento adecuado para

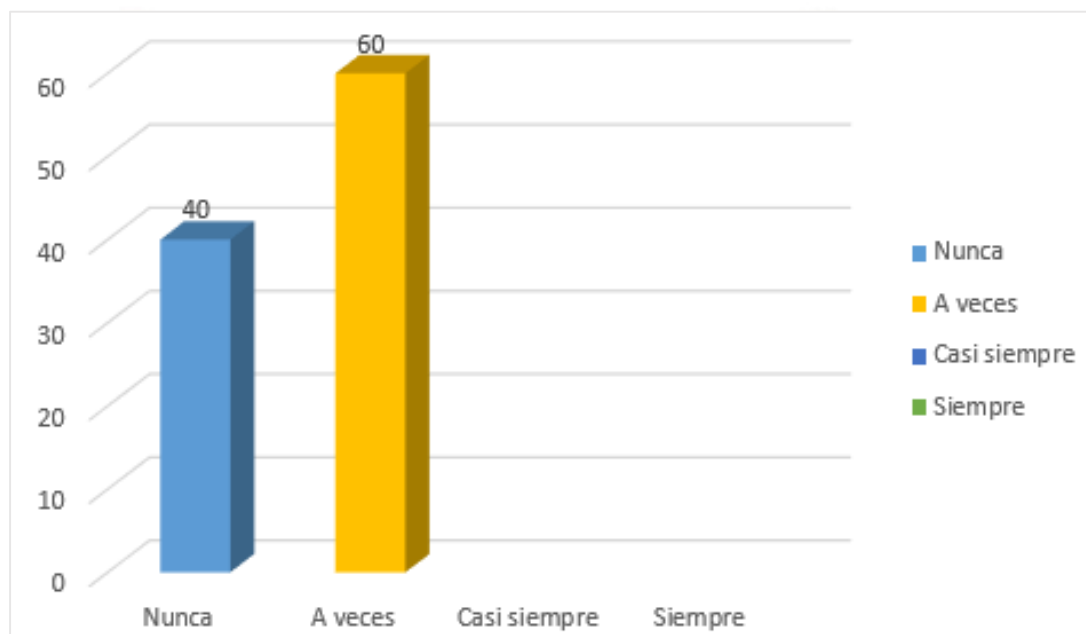
el ingreso de productos, es decir que existe deficiencia en la zona de recepción. El área de compras no trabaja en coordinación con el área de almacén y no coordinan un horario de llegada para los proveedores, esto genera caos en el área de recepción y a la vez genera confusiones al momento de recibir los productos.



*Tabla 5 Conoce usted de alguna disminución de costo de ventas y de transporte*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	40.0	40.0	40.0
	A veces	30	60.0	60.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 5 Conoce usted de alguna disminución de costo de ventas y de transporte*

Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco sobre si conoce usted de alguna disminución de costo de ventas y de transporte, donde los resultados más relevantes fueron, el 60% de los encuestados respondió a veces, mientras que el 40% respondió nunca.

En principio, el porcentaje mostrado del 60% “A veces”, nos quiere decir que son pocas las situaciones para que se reduzca el costo de venta y transporte, se tiene que reducir al mínimo

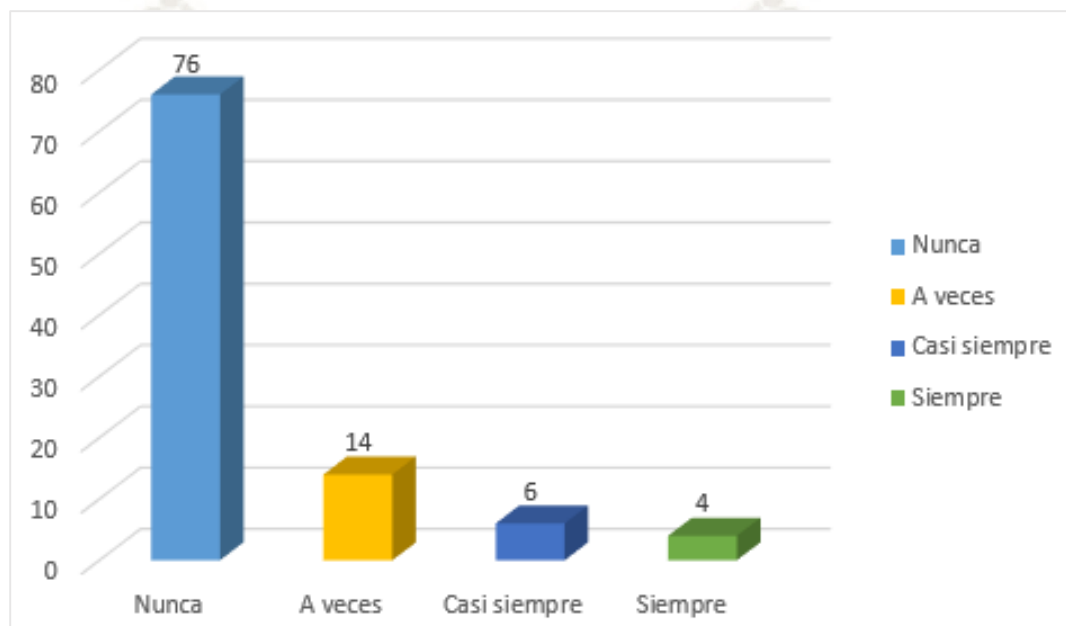
la manipulación de materiales, tanto de manera física como usando el equipo de transporte interno eficientemente. Sin embargo, existe un 40% de la población encuestada, indicando que nunca se realizó alguna disminución de costo de venta de un producto, como también la reducción del transporte del producto.



Tabla 6 La capacidad de almacenamiento se da abasto para la mercadería que ingresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	38	76.0	76.0	76.0
	A veces	7	14.0	14.0	90.0
	Casi siempre	3	6.0	6.0	96.0
	Siempre	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 6 La capacidad de almacenamiento se da abasto para la mercadería que ingresa

Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco sobre si la capacidad de almacenamiento se da abasto a la mercadería que ingresa, el 76% de los encuestados respondió nunca, puesto que hay productos que no están ubicados correctamente y están a la espera de un lugar de ubicación, esto se debe que no hay una coordinación entre compras y almacén y se piden los productos por pedir generando un sobre stock, generando así que haya carencia de almacenamiento

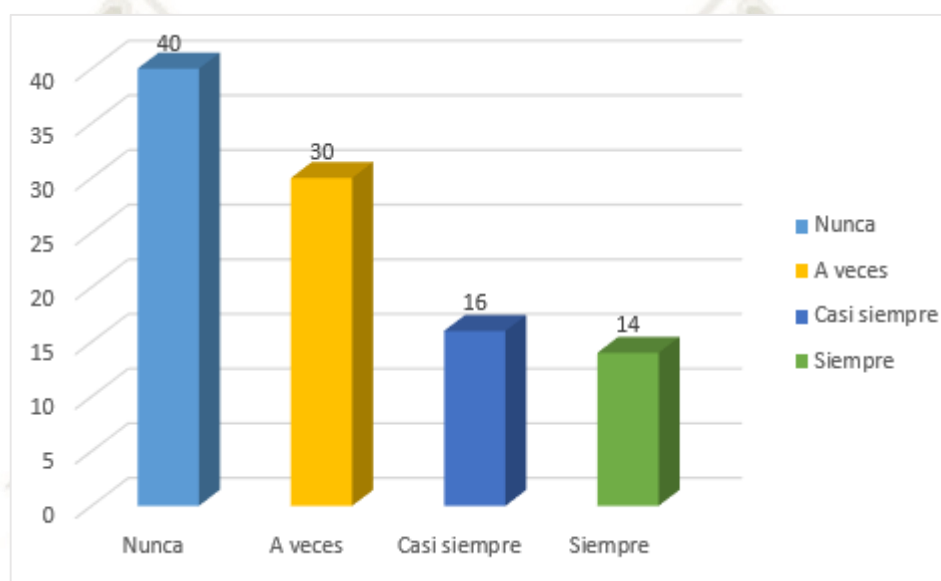
para los materiales que ya se encuentran en el almacén como también los materiales que ingresan como fuente de logística de entrada, por otro lado el 4% de los encuestados respondió siempre.



*Tabla 7 Tienen información específica sobre la mercadería, aconsejando el más adecuado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	40.0	40.0	40.0
	A veces	15	30.0	30.0	70.0
	Casi siempre	8	16.0	16.0	86.0
	Siempre	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 7 Tienen información necesaria sobre la mercadería, aconsejando el más adecuado*

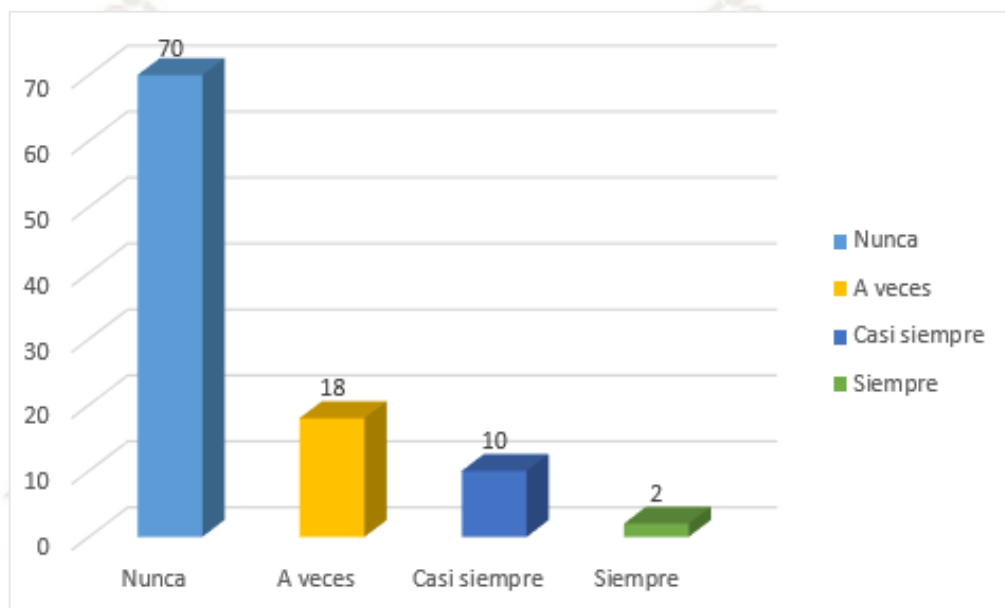
Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco sobre si tienen información necesaria sobre la mercadería, el 40% de los encuestados respondió nunca indicando que desconocen de información a profundidad de un producto, mientras que el 14% respondió siempre, ya que es personal con mayor tiempo en la empresa y que aprendió de forma empírica.

Tabla 8 El control que se efectúa sobre la mercadería es constante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	70.0	70.0	70.0
	A veces	9	18.0	18.0	88.0
	Casi siempre	5	10.0	10.0	98.0
	Siempre	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 8 El control que se efectúa sobre la mercadería es constante

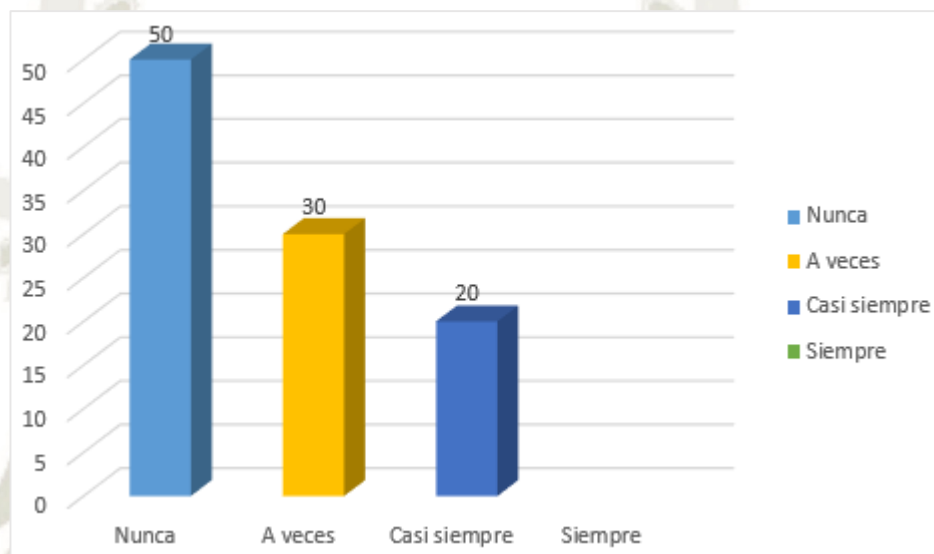
Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco sobre si el control que se efectúa sobre la mercadería es constante, un 70% de los encuestados respondieron que nunca, ya que la empresa no realiza una trazabilidad de los productos que se encuentran en almacén, esto genera que los productos se dañen o lleguen a la fecha de vencimiento generando un problema de liquidez.

Tabla 9 Se dispone de empleados capacitados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	50.0	50.0	50.0
	A veces	15	30.0	30.0	80.0
	Casi siempre	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 9 Se dispone de empleados capacitados

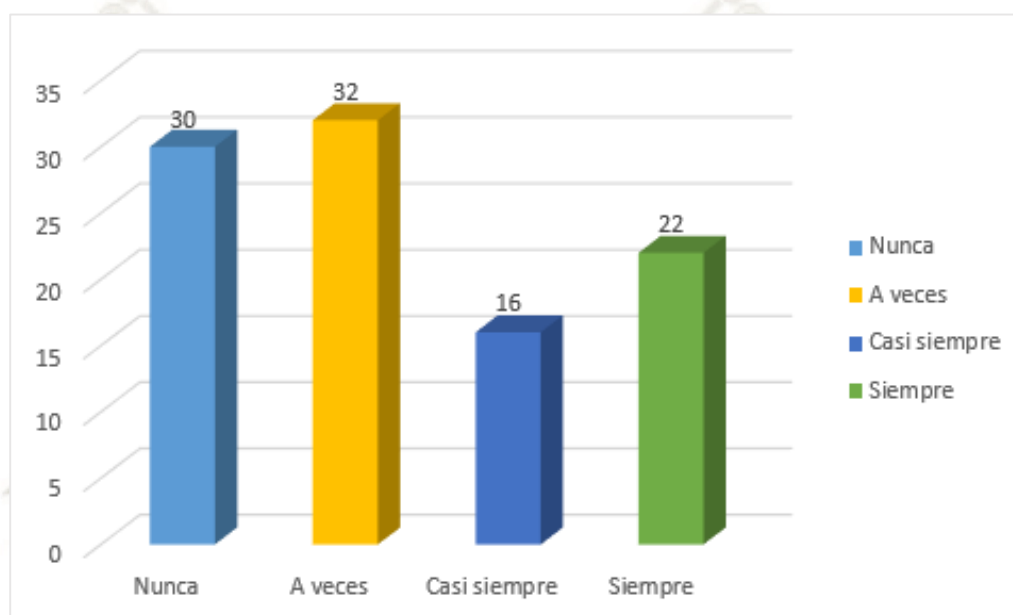
Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco sobre si se dispone de empleados capacitados, donde los resultados más relevantes fueron, el 50% de los encuestados respondió nunca, es decir que no reciben capacitación, charlas, reuniones, etc. con el objeto que se fortalezca el conocimiento de sus funciones administrativas, ventas, producción y logística; mientras que el 20% respondió casi siempre.

*Tabla 10 Conoce de los intermediarios que hay al momento de la distribución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	30.0	30.0	30.0
	A veces	16	32.0	32.0	62.0
	Casi siempre	8	16.0	16.0	78.0
	Siempre	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 10 Conoce de los intermediarios que hay al momento de la distribución*

Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco señalando desconocimiento de los intermediarios que hay al momento de la distribución, donde los resultados más relevantes fueron, el 32% de los encuestados respondió a veces, es decir que no pueden identificar correctamente quienes son los intermediario de distribución provocando una mala organización en las labores de almacenamiento de los productos; mientras que el 22% respondió siempre.

## 1.2. Resultados de la variable procesos operativos

*Tabla 11 Existe un aprovisionamiento de mercadería oportuno como parte de la logística interna de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	72.0	72.0	72.0
	A veces	5	10.0	10.0	82.0
	Casi siempre	4	8.0	8.0	90.0
	Siempre	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 11 Existe un aprovisionamiento de mercadería oportuno como parte de la logística interna de la empresa*

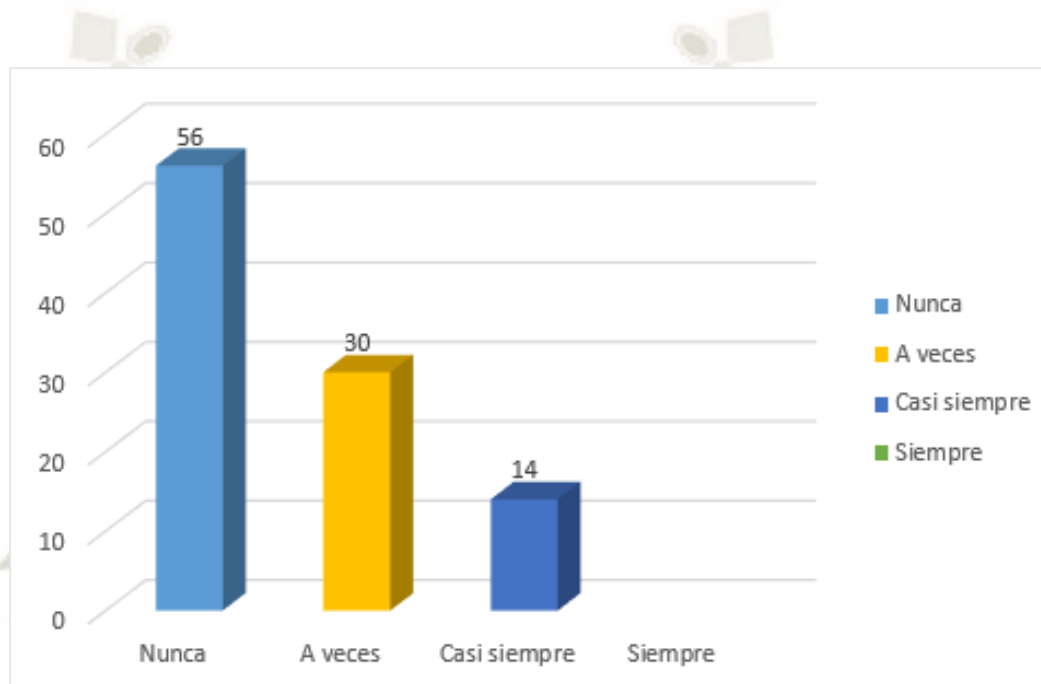
Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco, indicándonos que existe un exceso de aprovisionamiento de mercadería con fines lucrativos de los mismos dueños, provocando un embalsamiento de productos de esta manera no habría lugar para almacenar otros productos, donde los resultados más relevantes fueron, el 72% de los encuestados respondió nunca, mientras que el 10% respondió siempre.

Tabla 12 Conoce usted cuál es la red de vendedores y/o repartidores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	56.0	56.0	56.0
	A veces	15	30.0	30.0	86.0
	Casi siempre	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 12 Conoce usted cuál es la red de vendedores y/o repartidores

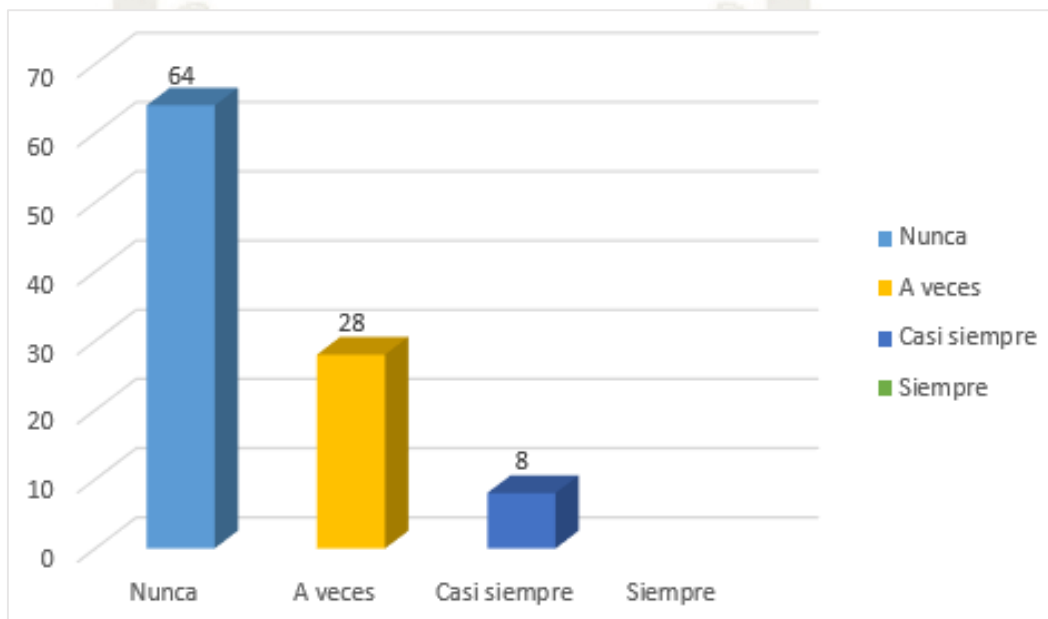
Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco, indicándonos que existe un desconocimiento de la red de vendedores provocando una mala organización en el área de almacén, donde los resultados más relevantes fueron, el 56% de los encuestados respondió nunca, mientras que el 14% respondió casi siempre.

Tabla 13 Identifica usted que productos se venden más

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	64.0	64.0	64.0
	A veces	14	28.0	28.0	92.0
	Casi siempre	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 13 Identifica usted que productos se venden más

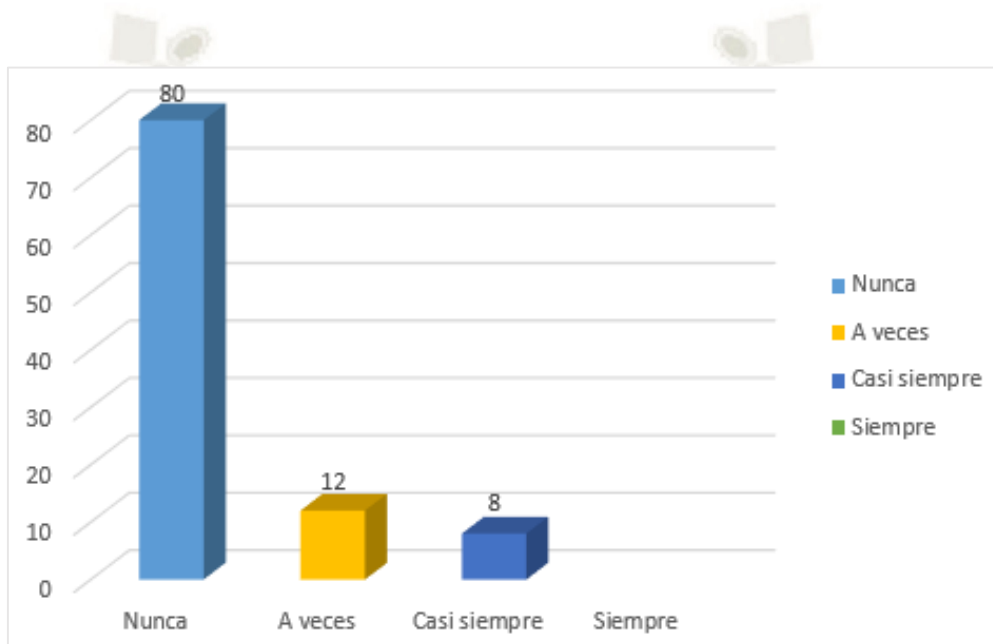
Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco, si se identifica que productos son los más demandados; donde los resultados fueron, el 64% de los encuestados respondió nunca esto se debe a que la empresa no cuenta con un sistema ABC, los productos no están en un orden adecuado a la demanda de estos, esto dificulta la entrega de productos, además no hay una correcta codificación esto también dificulta que un personal nuevo no pueda encontrar el producto de manera rápida. Por otro lado también origina una rotura de stock.

*Tabla 14 Existen reservas de cada producto que vende la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	80.0	80.0	80.0
	A veces	6	12.0	12.0	92.0
	Casi siempre	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 14 Existen reservas de cada producto que vende la empresa*

Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco, indicándonos que la encargada de supervisar los stocks mínimos como máximos no realiza el seguimiento de cada uno de los productos, sin embargo, solo se ejecuta el requerimiento de compra cuando se necesite; a veces el área de compras hace pedido de urgencia, llama al proveedor y se adquiere con un sobrecosto con la finalidad de satisfacer a los clientes, especialmente constructoras. Los resultados más

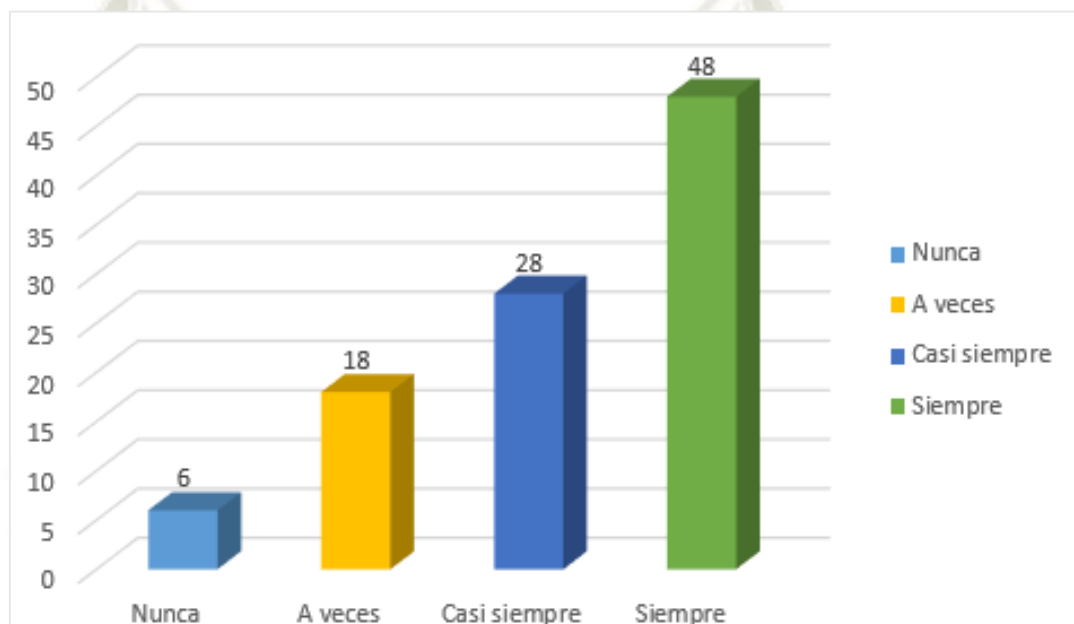
relevantes fueron, el 80% de los encuestados respondió nunca, mientras que el 8% respondió casi siempre.



Tabla 15 Se constata si todos los productos tienen fecha de vencimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6.0	6.0	6.0
	A veces	9	18.0	18.0	24.0
	Casi siempre	14	28.0	28.0	52.0
	Siempre	24	48.0	48.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 15 Se constata si todos los productos tienen fecha de vencimiento

Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco sobre si se corrobora los productos que tienden a vencerse, como también la fecha de vencimiento de los mismos realizado, donde los resultados más relevantes fueron, el 48% de los encuestados respondió siempre, mientras que el 6% respondió nunca. Los responsables de la recepción verifican la fecha de vencimiento de los productos y los almacenan sin embargo no se hace seguimiento a los

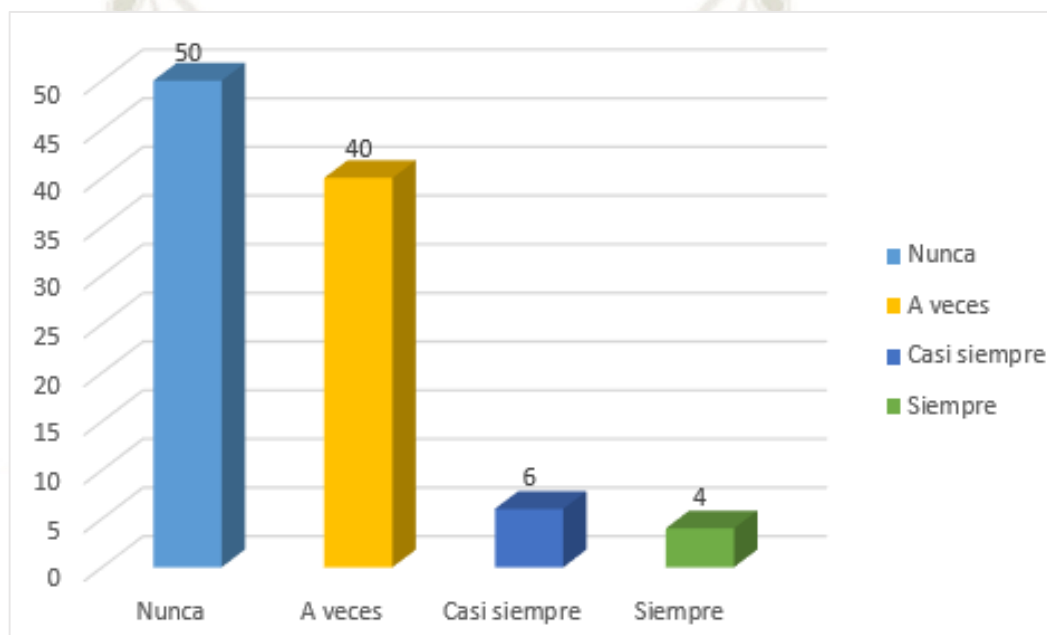
productos que ya se encuentran dentro del almacén y esto genera que se encuentren productos próximos a vencerse.



*Tabla 16 Se procede a informar sobre las mercaderías que ya no son aptas para la venta (productos malogrados. oxidados. etc.)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	50.0	50.0	50.0
	A veces	20	40.0	40.0	90.0
	Casi siempre	3	6.0	6.0	96.0
	Siempre	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 16 Se procede a informar sobre las mercaderías que ya no son aptas para la venta (productos malogrados. oxidados. etc.)*

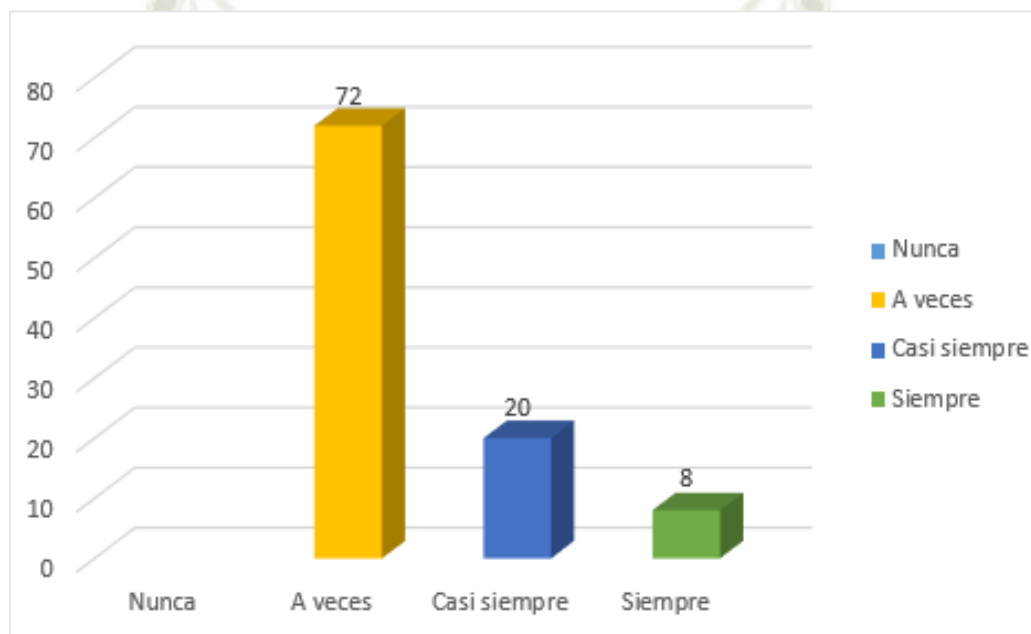
Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de Femaco, si se informa sobre la mercadería no pata para la venta, donde el 50% de los encuestados respondió nunca, ya que los encargados solo se concentran en recibir productos en óptimas condiciones mas no verifican los productos que tienen en almacén, no hacen seguimiento a los productos, no se informa. Por otro lado el 4% respondió siempre.

*Tabla 17 Cuándo existen cantidades mínimas en cada producto, el encargado del almacén informa a la persona encargada de las compras, para que este lo incluya en la orden de compra*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válido	A veces	36	72.0	72.0	72.0
	Casi siempre	10	20.0	20.0	92.0
	Siempre	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 17 Cuándo existen cantidades mínimas en cada producto, el encargado del almacén informa a la persona encargada de las compras, para que este lo incluya en la orden de compra*

Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco, señalando que existe un mal manejo de cantidades mínimas por producto, es decir que la persona encargada para esta función tiende a no cumplir con la inclusión a la orden de compra, donde los resultados más relevantes fueron, el 72% de los encuestados respondió a veces, esto se debe a que no se hace un seguimiento correcto a los productos dentro del almacén y no se trabaja en coordinación constante con el

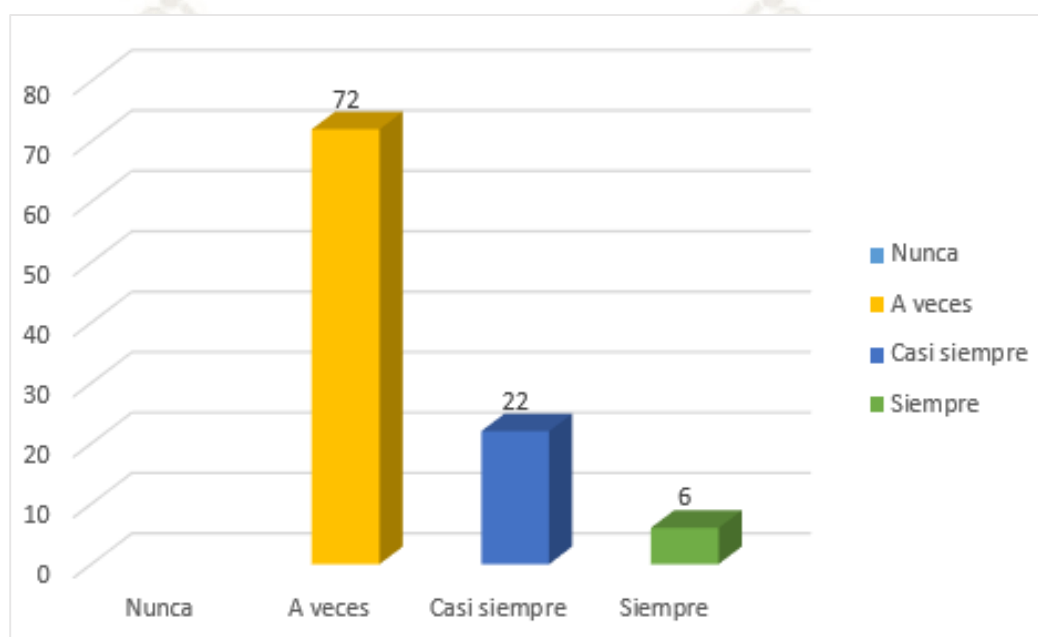
área de compras, no hay una buena comunicación entre estas dos áreas, mientras que el 8% respondió siempre.



*Tabla 18 Están claro las actividades y roles de cada trabajador del área de almacén de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	36	72.0	72.0	72.0
	Casi siempre	11	22.0	22.0	94.0
	Siempre	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

*Gráfico 18 Están claro las actividades y roles de cada trabajador del área de almacén de la empresa*

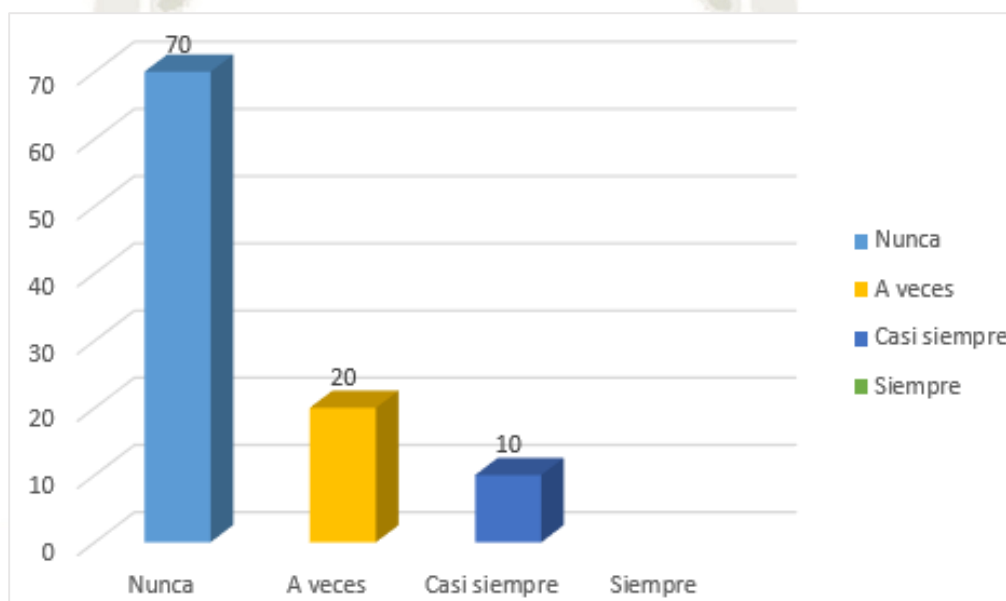
Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco, indicándonos que no tienen bien definidos sus funciones de cada uno de los trabajadores por ende existe suspicacias al momento de ejercer alguna actividad o rol de trabajo, ya que no recibieron una buena inducción donde los resultados más relevantes fueron, el 72% de los encuestados respondió a veces, mientras que el 6% respondió siempre, ya que es personal que tiene mas tiempo trabajando en la empresa.

Tabla 19 Existe una correcta señalización dentro del área de almacén de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	70.0	70.0	70.0
	A veces	10	20.0	20.0	90.0
	Casi siempre	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 19 Existe una correcta señalización dentro del área de almacén de la empresa

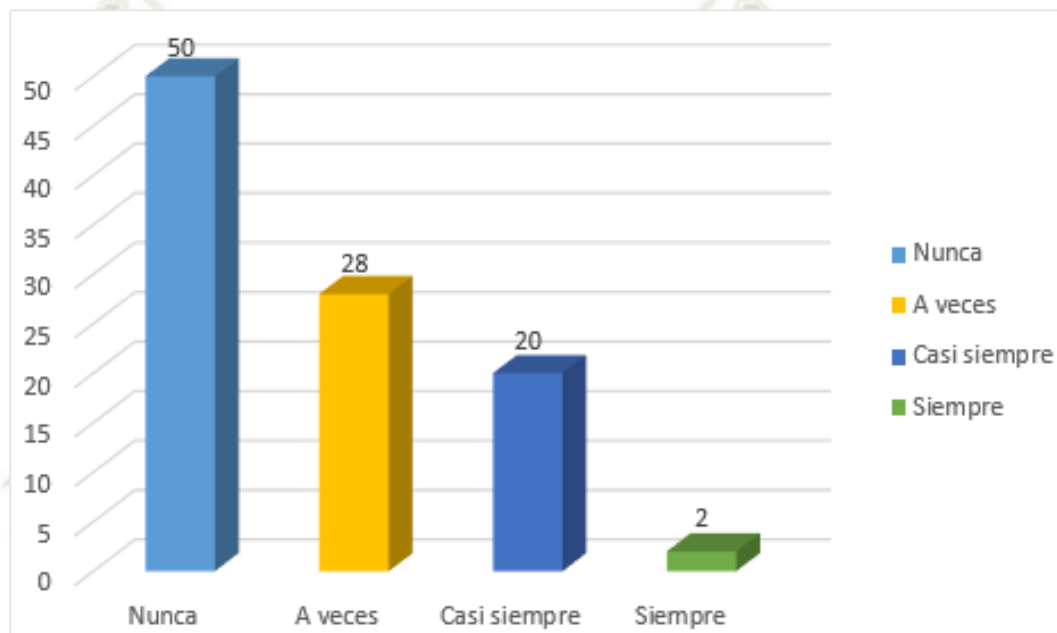
Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco, que no existe una adecuada señalización dentro del área de almacén de la empresa, donde los resultados más relevantes fueron, el 70% de los encuestados respondió nunca, esto causa que el personal presente problemas para ubicar los productos de manera rápida, dificultando la entrega de productos a la salida de almacén, mientras que el 10% respondió casi siempre.

Tabla 20 La entrega del insumo al consumidor final es a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	50.0	50.0	50.0
	A veces	14	28.0	28.0	78.0
	Casi siempre	10	20.0	20.0	98.0
	Siempre	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia.



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 20 La entrega del insumo al consumidor final es a tiempo

Interpretación:

En la tabla y el gráfico anterior podemos observar ante la pregunta planteada a los colaboradores de la empresa Femaco sobre si la entrega del insumo y/o productos a los consumidores finales es a tiempo, donde los resultados más relevantes fueron, el 50% de los encuestados respondió nunca, mientras que el 2% respondió siempre.

Es decir que existe un tiempo prologando de demora por lo mismo a que no están bien señalizadas las áreas de los productos causando demora para ubicar los ítems, sin tener en cuenta la cantidad de ítems que se requiere entregar al cliente.

### 1.3. Corroboración de hipótesis

Hipótesis

Dado que existe relación entre la gestión de almacén y los procesos operativos del Sector Ferretero. Es probable que efectuando el análisis de gestión de almacén para la mejora de procesos operativos de Femaco, se pueda efectuar la mejora de los mismos.

Tabla 21 Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión de Almacenes * Procesos operativos	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia

- si  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$
- Si  $p > 0,05$  aceptamos la  $H_0$

Tabla 22 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,433 <sup>a</sup>	1	,020		
Corrección de continuidad	4,110	1	,043		
Razón de verosimilitud	5,825	1	,016		
Prueba exacta de Fisher				,033	,019
Asociación lineal por lineal	5,324	1	,021		
N de casos válidos	50				

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Al analizar la tabla anterior observamos que se establece un nivel de significancia de 0.020 entre las variables de estudio por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



#### 1.4. Resultados de la Entrevista

Por medio de la entrevista que se realizó al jefe de almacén podemos concluir y corroborar que la empresa presenta problemas que afectan los procesos operativos que se dan en el almacén. Se puede dar a conocer lo siguiente:

- Femaco actualmente utiliza el sistema Flex Business, este sistema no interrelaciona todas las áreas de la empresa y no ayuda al seguimiento de todos los ítems, el encargado de T.I tiene que estar creando microsistemas.
- Se presenta deficiencia en inventarios, no se hace seguimiento a los productos, hay productos que no cuadran lo físico con lo virtual, provocando así que existan productos vencidos o dañados para la venta. Asimismo, existe rotura de stock porque no se tiene el soporte logístico del área de compras.
- Con el tema de aprovisionamiento, se manifiesta que este se hace por tema económico mas no por la rotación de la mercadería, se manifiesta que el dueño obtiene productos en grandes cantidades para obtener un descuento esto causa problemas en el área de almacén y la distribución.
- Los productos se encuentran codificados mas no se cuenta con una distribución interna de estos, esto se debe a que el almacén no se está señalizado, no se cuenta con nomenclatura de ubicaciones

## Conclusiones

**Primera:** Al realizar el análisis de resultados se concluye que existe una alta relación entre la gestión de almacén y los procesos operativos del Sector Ferretero, al rechazar la hipótesis nula con un nivel de significancia de 0.020 se acepta la hipótesis alterna. La cual nos dice que ambas variables no son independientes, una depende de la otra. Por lo que se determina que, si se realiza un correcto análisis de la gestión de almacén, los procesos operativos de Femaco mejoran notablemente.

**Segunda:** Al realizar el análisis de resultados se concluye que existe una mala gestión de almacenamiento de materiales, confirmando tal resultado de la tabla 6 con el 76% de la población encuestada (colaboradores) de la empresa Femaco. Por lo que se determina que si se realiza una correcta planificación en la distribución de materiales se obtendrá un buen resultado.

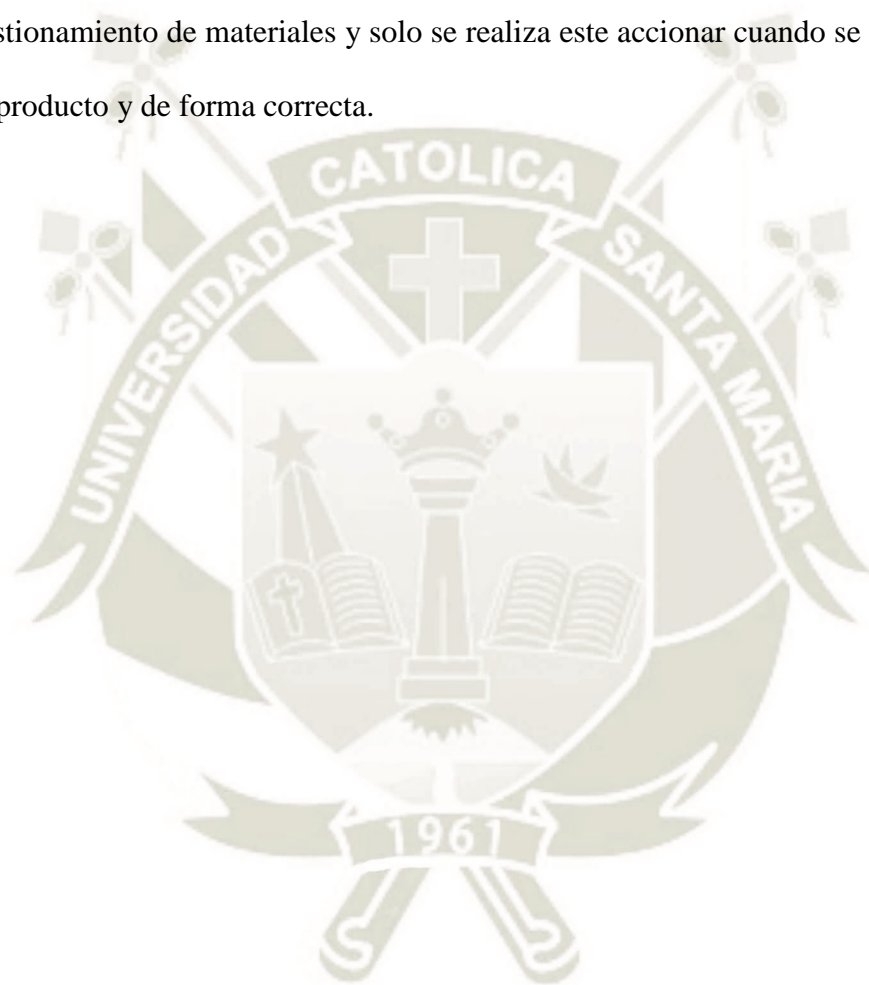
**Tercera:** Por los resultados obtenidos se concluye que existe un porcentaje negativo en los procesos operativos de la empresa, tales como logística de entrada, interna y salida. Por lo que determina establecer procedimientos administrativos que favorezcan el libre flujo de materiales, además se evitara el congestionamiento de materiales de ingreso, tránsito y salida.

**Cuarto:** Por los resultados obtenidos se concluye que existe un porcentaje negativo en la logística de entrada, es decir que la zona de recepción de materiales se congestiona cuando ingresa productos en grandes cantidades, obteniendo un 52% de la población encuestada. Por lo que, se identifica una deficiente administración de mercaderías respecto a su ingreso.

**Quinto:** Se concluye que existe un porcentaje negativo en la logística interna, es decir que no existe supervisión y/o control de las mercaderías suministradas en el ambiente de

almacenamiento de la empresa Femaco, confirmado por la tabla 8 con el 70% de la población encuestada (colaboradores). Por lo que, se identifica una deficiente diligencia de mercaderías ya almacenadas y distribuidas.

**Sexta:** Se concluye que no existe control de mercaderías tanto en la logística de entrada como en la logística interna, por lo que la logística de salida tiende a ser deficiente por el congestionamiento de materiales y solo se realiza este accionar cuando se requiere la salida de un producto y de forma correcta.



## Recomendaciones

1. Se recomienda capacitar convenientemente a los encargados del manejo de almacén, procurando la profesionalización. De esta manera se busca tener niveles adecuados de stock que no pongan en peligro la atención de pedidos, pero que tampoco mantengan recursos financieros inmovilizados.
2. Se recomienda mejorar la gestión de almacenamiento mediante la migración del sistema Flex Bussines ERP al SAP Business One, ya que este es un sistema más íntegro y se adecua al volumen de ítem que maneja Femaco.
3. Se recomienda mejorar los procesos operativos tales como: logística de entrada, interna y salida, se sugiere estructurar el Manual de funciones (MOF), con la finalidad de obtener un resultado eficiente en la ejecución de operaciones y comunicación constante con los trabajadores, desde la venta de un producto hasta su entrega. Además, se recomienda realizar la inducción al personal.
4. Para la logística de ingreso se recomienda que el área de almacén trabaje en coordinación con el área de compras para coordinar pedidos, fecha y hora de entrega con los proveedores, de esta manera se evitará el congestionamiento de materiales en la zona de recepción y se lleve un mejor control de mercaderías favoreciendo al área de almacenamiento y por ende a la misma empresa.
5. Para la logística interna se recomienda distribuir los productos por categorías aplicando la metodología ABC por rotación del producto para una mejor distribución e identificación oportuna mediante su codificación, contribuyendo así a tener una buena supervisión y control de la mercadería almacenada y por ende evitando a que se tenga productos en deterioro y/o productos cercanos a vencerse.
6. Se recomienda mejorar las áreas de logística de ingreso y logística interna por lo mismo que son deficientes, y al corregir estas áreas se va a mejorar la logística de

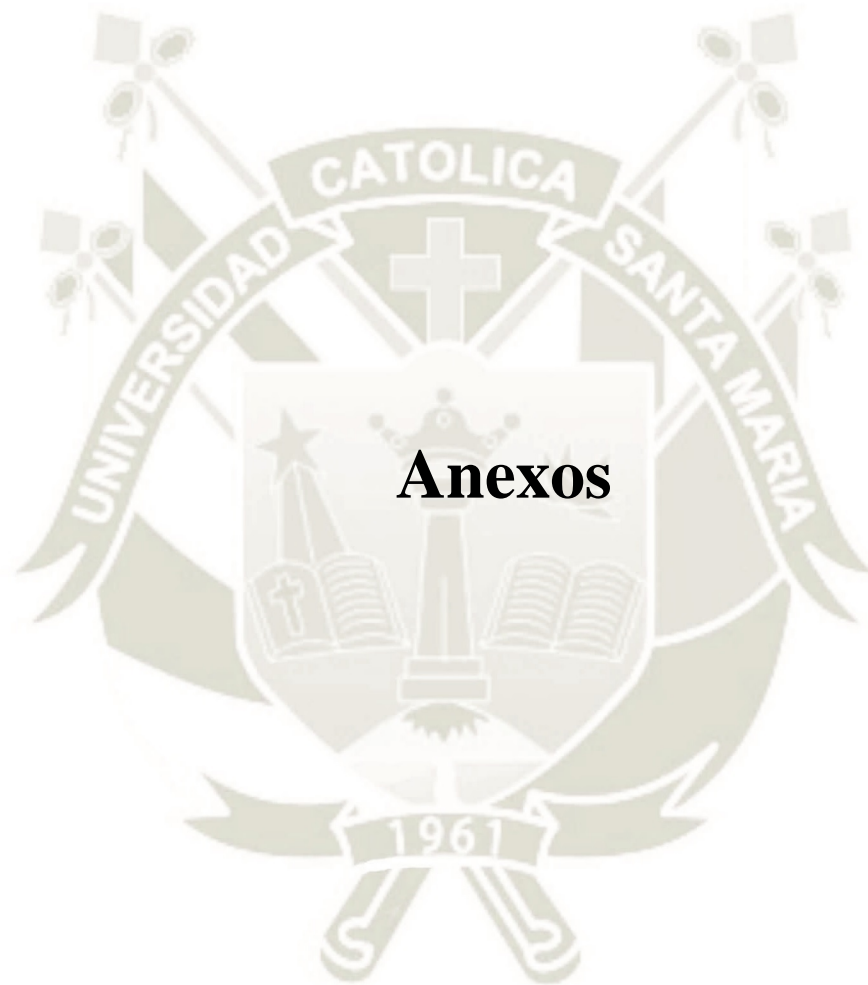
salida por lo tanto se va a cumplir con las entregas de pedidos a tiempo, por lo mismo que habrá una correcta distribución y señalización en el almacén , además de que el personal estará capacitado y por ende se lograra la satisfacción del cliente.



## Bibliografía

- Ballou, R. (2014). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. . Mexico: Pearson Education.
- Caceres, R. (2015). *Propuesta De Mejora En Los Procesos Operativos De La Sección Recepción – Almacén Del Área De Logística De La Empresa Yura S.A.* Arequipa.
- Calderón, A. G., & Cornetero, S. A. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013.* Chiclayo.
- Castellanaos, A. (. (2009). *Manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías.* Colombia: Uninorte.
- Choquehuanca, H. (2018). *Gestión de almacenes en una empresa logística.* Lima.
- Echeverría, I; Hernández, F. (2017). *Gestión logística del almacén de producto en curso de Abelan Videcart S.A.* Pamplona.
- Fernandez, R. (2009). *Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico.* Lima.
- Ferrín, A. (2017). *Gestión de Stocks, en la logística de almacenes.* Madrid: Fundación Confemetal.
- Hernández, F., & Echeverría, I. (2017). *Gestión logística del almacén de producto en curso de Abelan Videcart S.A.* Pamplona.
- Hoyos, S. (2017). *Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir los costos operativos de la empresa Construcciones WBA E.I.R.L.* Chepen.
- Huamani, E. (2013). *La Logística.* Lima.
- IEP. (2019). Obtenido de <https://www.iep.edu.es/que-es-logistica-de-distribucion/>
- Jiménez, V. (2018). *Manejo de la cadena de abastecimiento y logística en un modelo de gestión del mantenimiento.* Valparaiso.
- Juan, C. (2016). *iebschool.* Obtenido de [https://www.iebschool.com/blog/funciones-gestion-interna-logistica/#logistica\\_interna](https://www.iebschool.com/blog/funciones-gestion-interna-logistica/#logistica_interna)

- Logística. (2016). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/q2y0rkh3mtmo/logistica-de-salida/>
- Marco, J. A. (2019). *IMF Bussines School* . Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/logistica/logistica/procesos-operativos-almacen/>
- Mora. (2008). *Almacenamiento*.
- Poirier, C & Reiter, S. (1998). *Supply Chain Optimization: Building the strongest total*. San Francisco.
- Price, C. (2001). *Manuel de almacenes*. Obtenido de <http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f>
- Puertas, C. (2014). *Propuesta de modelo de implementación de un sistema de almacenes y talleres en el área de seguridad de Yura S.A.* . Arequipa.
- Tompkins, W & Yavuz, A. (1998). *Planificacion de Instalaciones*. Mexico.
- Zeña, L. (2010). *Análisis de la gestión logística y condiciones de los supermercados y tiendas de electrodomésticos de Lambayeque para la instalación de un proveedor logístico de almacenamiento (Tesis)*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Lamabyeque .
- Zonalogistica. (2017). *Zonalogistica conocimiento de expertos* . Obtenido de <https://www.zonalogistica.com/los-cinco-procesos-de-la-logistica/>
- Zuluaga, G. T. (2010). *Tendencias y perspectivas logísticas de las Pymes del Norte del Valle de la Abura (Tesis)*. Universidad de San Buenaventura Seccional Medellín.



Anexo 1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: .....
- 1.2 Grado académico: .....
- 1.3 Cargo e institución donde labora: .....
- 1.4 Título de la Investigación: .....
- 1.5 Autor del instrumento: .....
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: .....
- 1.7 Nombre del instrumento: .....

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): .....

VALORACION CUALITATIVA: .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

Lugar y fecha: .....

.....  
Firma del experto

DNI:.....

**Anexo 2**

**Instrumento**

**Universidad Católica de Santa María**

**Cuestionario sobre el análisis de la gestión de almacenes del sector ferretero para la mejora de procesos operativos: caso Femaco, Arequipa 2019**

Buenos días / tardes; soy estudiante de la escuela profesional de administración de empresas.

La presente encuesta tiene como objetivo determinar el análisis de la gestión de almacenes para la mejora de procesos operativos sector ferretero: caso Femaco, Arequipa; la información obtenida será utilizada únicamente para fines educativos.

Por favor marque con una X la alternativa que considere adecuada en cada uno de los indicadores. En caso de duda pregunte al encuestador. Agradecemos de antemano su colaboración

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	¿Se tiene un registro de las existencias disponibles de la mercadería?				
2	¿Se realiza una previa notificación de existencias para realizar pedidos de mercadería necesaria?				
3	¿La red de vendedores cuenta con el conocimiento pleno de las características de la mercadería?				
4	¿La zona de recepción de productos se da abasto con respecto al flujo de ingreso?				
5	¿Conoce usted de alguna disminución de costo de ventas y de transporte?				
6	¿La capacidad de almacenamiento se da abasto para la mercadería que ingresa?				
7	¿Tienen información necesaria sobre la mercadería, aconsejando el más adecuado?				

8	¿El control que se efectúa sobre la mercadería es constante?				
9	¿Se dispone de empleados capacitados?				
10	¿Conoce de los intermediarios que hay al momento de la distribución?				
11	¿Existe un aprovisionamiento de mercadería oportuno como parte de la logística interna de la empresa?				
12	¿Conoce usted cuál es la red de vendedores y/o repartidores?				
13	¿Identifica usted que productos se venden más?				
14	¿Existe reservas de cada producto que vende la empresa?				
15	¿Se constata si todos los productos tienen fecha de vencimiento?				
16	¿Se procede a informar sobre las mercaderías que ya no son aptas para la venta (productos malogrados, oxidados, etc.)?				
17	¿Cuándo existen cantidades mínimas en cada producto, el encargado del almacén informa a la persona encargada de las compras, para que este lo incluya en la orden de compra?				
18	¿Está claro las actividades y roles de cada trabajador del área de almacén de la empresa?				
19	¿Existe una correcta señalización dentro del área de almacén de la empresa?				
20	¿La entrega del producto al consumidor final es a tiempo?				

### Anexo 3

## ENTREVISTA

**Juan Valdés Zúñiga – jefe de centro de operaciones**

**1. ¿Se presenta errores en la preparación de pedidos? ¿Cuántos al día y por qué?**

Actualmente FEMACO si tiene problemas de atención al cliente en la generación de pedidos, básicamente es por dos cosas: desconocimiento de personal, el personal no conoce los productos y el otro es el orden de almacén.

**2. ¿Existe roturas de stock? ¿Cómo se soluciona?**

Si actualmente existe rotura de stock porque no tienen el soporte logístico del área de compras.

La encargada no hace un análisis del inventario, si bien es cierto hay indicadores, pero no hay quien haga el seguimiento, entonces nosotros hacemos seguimiento de la llegada hasta su salida. Para la solución, el área de compras compra de urgencia, llama al proveedor, a veces te venden un poco más caro, pero ya satisfacemos al cliente.

**3. Operativa no organizada**

No cuentan con el “MOF” no se puede trabajar, pero se está implementando.

**4. Rotación de productos con errores**

Se está trabajando con una política de canjes y devoluciones. Un 30% de proveedores trabaja con esta política y un 70% no, ya que no todos los proveedores manejan lo mismo, son políticas de cada uno.

**5. ¿Hay retrasos en las entregas?**

Si hay retrasos por el tema de distribución del almacén, no está con el flujo que debería ser.

**6. ¿Cómo manejan el tema de inventarios?**

Se realiza inventarios por Marca comprendida por 96 marcas, cuyo encargado del área de Almacén cuya función es realizar el inventariado de 10 marcas al mes, porque es difícil de

hacer inventarios de todas las marcas en un mes, por recursos humanos, por tiempo y el desorden complica más.

Se está tratando que el stock virtual con el stock físico coincida

**7. ¿Hay Dificultad de hacer una trazabilidad de productos?**

Actualmente no se trabaja con trazabilidad, lo ideal es hacer una trazabilidad de todos los pedidos que tenemos. Por tanto, se migrará a SAP.

**8. ¿Hay desorden general en el almacén?**

Básicamente lo que es tuberías, todo lo que concierne al volumen, tanques de agua, tecnopor.

**9. ¿Hay desconexión total o parcial entre el almacén y el ERP?**

Justamente por la falta de inventarios que se debe de hacer periódicamente hay productos que no cuadran lo físico con el virtual y eso implica que haya falso dato para tu análisis de stock y a la vez hace que tome más tiempo en entregar mercadería y tu análisis ERP puede ser errado porque no lo haces al físico.

Se da básicamente por la falta de toma de inventario por ejemplo, del 1 al 5 de este mes hago inventario de esta marca del 6 al 10 de otra marca, cosa que así tu sistema se está ajustando a lo real, a lo físico

Hay una desconexión un 5 a 10% de que no cuadra.

**10. ¿Cómo manejan las Bajas del personal, Horas extra? ¿Alta rotación del equipo?**

Si se paga horas extras, hay una tabla en el que el personal que trabaja más de 5 de la tarde se registra, firma y yo doy el visto bueno. Antes se hacía en el mes, pero ahora al día.

**CON RESPECTO AL CUESTIONARIO**

**11. ¿Se tiene un registro de las existencias disponibles de la mercadería? ¿Cómo maneja?**

Si, en el sistema ERP Flex Businnes

**12. ¿Se realiza una previa notificación de existencias para realizar pedidos de mercadería necesaria?**

Yo hago un sugerido, hay un software que permite saber que productos comprar, se marca de colores, color rojo significa que ya tienes que hacer la reposición porque estas llegando a tu stock mínimo

**13. ¿Se procede a informar sobre las mercaderías que ya no son aptas para la venta (productos malogrados, oxidados, etc.)? ¿Cómo se soluciona?**

No se informaba de los productos que estaban vencidos o dañados, estos estaban arrimados en el almacén ocupando espacio y obstaculizando, ahora se informa mensualmente al área de ventas los productos que no tienen rotación ya que ocupa espacio y es capital durmiendo, y eso se informa a ventas para que tome acciones, está por ejemplo pone cuotas a cada vendedor para que no se venza el producto o tenga mayor rotación.

**14. ¿La red de vendedores cuentan con el conocimiento pleno de las características de la mercadería?**

No, porque no se capacita al vendedor. Por la zona tratan de contratar a los vendedores más cercanos, pero estos no están capacitados en el tema ferretero.

**15. ¿La capacidad de almacenamiento se da abasto para la mercadería que ingresa?**

No se da abasto.

**16. ¿Existe reservas de cada producto que vende la empresa? ¿stock de seguridad?**

Toda empresa tiene que manejar su stock mínimos y máximos, se rige a base de un histórico, pero nadie le hacía seguimiento, la encargada solo ejecutaba lo que necesitaba, pero no analizaba.

**17. Números de operaciones comerciales**

El número de operaciones es relativo, lo que manejamos son cuotas o metas de ventas por cada canal. Por ejemplo, en el canal ferretero tenemos una cuota de 2 600 000 soles que

obviamente incluye el margen de utilidad que es sobre 10%, es decir que nuestro punto de equilibrio en canal ferretero es de 2 340 000.

**18. ¿Conoce usted de alguna disminución de costo de ventas y de transporte?**

**¿cuales?**

No, ya que el personal no conoce con exactitud sus funciones y la distribución en el almacén por lo mismo que no hay un orden de los productos por su codificación, causando un uso inadecuado del tiempo del personal y de los equipos que operan generando gastos innecesarios.

**19. ¿Identifica usted que productos se venden más? ¿Cómo lo identifica?**

No, Cuando faltaba el producto se compraba.

**20. ¿Se constata si todos los productos tienen fecha de vencimiento?**

Actualmente hay una persona que hace la recepción de la mercadería es la que hace alertas constantes al área de ventas. Se aplica lo que es el FIFO.

**21. ¿La zona de recepción de mercadería se da abasto con respecto al flujo de ingreso?**

No, se está implementado para que sea más fluido

**22. ¿El control que se efectúa sobre la mercadería es constante?**

No, actualmente se está implementando un Centro de operaciones con televisores para que se pueda ver por cámaras, comprende Almacén, distribución y abastecimiento se controla las ventas, las compras, el personal y las unidades. Las unidades de reparto tienen GPS, se sabe dónde están los choferes.

**23. ¿Existe un aprovisionamiento de mercadería oportuno como parte de la logística interna de la empresa?**

El aprovisionamiento lo hace por tema económico, el dueño para poder tener un descuento importante en una compra, él dice hay que aprovisionarnos todo y compra 10 a 20 camiones

de plumería y sobreesatura el área de recepción y el almacén, pero en realidad él no se rige a una base en tema a la rotación de mercadería. Él quiere comprar porque quiere tener su descuento y punto y financieramente trae problemas.

**24. ¿Existe una correcta señalización dentro del área de almacén de la empresa?**

No

**25. ¿La entrega del insumo al consumidor final es a tiempo?**

Todo está en función a la cantidad del pedido si es un pedido largo obviamente va a demorar. Pero lamentablemente por la mala distribución del almacén demoran los pedidos y sin tener en cuenta que los clientes vienen enojados y quieren una atención rápida por lo tanto se quejan.

- **Tamaño del almacén**

Aproximadamente 1200 metros cuadrados, incluye toda la zona de cemento la grúa el almacén las tuberías

- **Maquinarias y equipos**

Apiladoras, montacargas y estocas.

- **Software principal**

El flex business, el flex funciona correctamente, pero por ejemplo si queremos recurrir a ciertas cosas, el encargado de T.I tiene que estar creando microsistemas, que son auxiliares al sistema principal.

- **Tipos de clientes**

Clientes ferreteros, mayoristas, constructoras, consumidor final.