



Esta obra está bajo una [Licencia
Creative Commons Atribución-
NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú.](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/)

Vea una copia de esta licencia en
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la Empresa
Supermercados La Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR:

Robert Dyann Quinteros Calixto

Dommy Aymee Reátegui Ruiz

ASESOR:

Lic. Adm. Mg. Julio César Cappillo Torres

Tarapoto - Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la Empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018

AUTOR:

Robert Dyann Quinteros Calixto

Dommy Aymee Reátegui Ruiz

Sustentada y aprobada el 03 de diciembre del 2019, por los siguientes jurados:

.....
Dra. Olga Maritza Requejo la Torre

Presidente

.....
Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

Secretario

.....
Lic. Adm. MBA. Seidy Janice Vela Reátegui

Vocal

.....
Lic. Adm. Mg. Julio César Capillo Torres

Asesor

Declaratoria de autenticidad

Robert Dyann Quinteros Calixto, con DNI N° 72785068 y **Dommy Aymee Reátegui Ruiz**, con DNI N° 71558695, bachilleres de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de San Martín– Tarapoto, con la tesis titulada: **Almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la Empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción se ha realizado, teniendo en cuenta las citas y referencias bibliográficas para las fuentes de consulta.
3. La información plasmada en esta tesis, no fue autoplagiada.
4. Los datos en los resultados son reales, no fueron alterados, ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo la responsabilidad y las consecuencias de nuestro accionar deriven, sometiéndonos a las normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 03 de diciembre del 2019.



Bach. Robert Dyann Quinteros Calixto

DNI N° 72785068



Bach. Dommy Aymee Reátegui Ruiz

DNI N° 71558695

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: <i>Quinteros Calixto Robert Dyrnn</i>	
Código de alumno : <i>72785068</i>	Teléfono: <i>983683226</i>
Correo electrónico : <i>roberquinte@gmail.com</i>	DNI: <i>72785068</i>

(En caso de varios autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Administración</i>

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(<input checked="" type="checkbox"/>)	Trabajo de investigación	(<input type="checkbox"/>)
Trabajo de suficiencia profesional	(<input type="checkbox"/>)		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: <i>Almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la Empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018.</i>
Año de publicación:

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(<input checked="" type="checkbox"/>)	Embargo	(<input type="checkbox"/>)
Acceso restringido **	(<input type="checkbox"/>)		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

24, 12, 2019



.....
Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM - T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización **NO EXCLUSIVA** para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: <i>Reátegui Ruiz Dommy Aymee</i>	Teléfono: <i>982081976</i>
Código de alumno : <i>71558695</i>	DNI: <i>71558695</i>
Correo electrónico : <i>aymee913@gmail.com</i>	

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Administración</i>

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: <i>Almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la Empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2019</i>
Año de publicación: <i>2019</i>

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

24, 12, 2019



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis padres Robert y Socorro por su apoyo moral constante durante mi formación profesional y durante la elaboración de este proyecto. A mi hermano Arnold, por su comprensión, apoyo y motivación para mi formación profesional. Al asesor, por su valiosa guía y asesoramiento durante todo el proceso de la realización del proyecto de investigación.

Robert Dyann Quinteros Calixto.

Dedico esta tesis, a mis queridos padres Ronald y Martha, porque ellos son la motivación de mi vida, mi orgullo de ser lo que seré. A mis hermanas Rosario, Isabel y Azarenka, porque son las razón de sentirme tan orgullosa de culminar mi meta. A mi familia, mis abuelos Nelson y Bertha, Abraham y Rosita, tíos y tías por brindarme sus apoyo incondicional y por confiar en mí y permitirles decirles ¡lo logré!, a mis primos por ser parte de mi vida y permitirme ser parte de su orgullo.

Dommy Aymee Reátegui Ruiz.

Agradecimiento

Agradezco al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando me sentía vencido; debido a esto agradezco en primer lugar a Dios. A los docentes por su constante apoyo y dedicación a la hora de compartir conocimientos durante todo el periodo que recurrí a ellos. A mis abuelitas Rosario y Jovina por aconsejarme a continuar con mi formación profesional. ¡Gracias!

Robert Dyann Quinteros Calixto.

A Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia. A mis familiares, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado día a día. A la Universidad Nacional de San Martín, por permitirme formarme como profesional mediante las enseñanzas de los mejores docentes.

Dommy Aymee Reátegui Ruiz.

Índice general

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Bases teóricas.....	11
1.3 Definición de términos básicos.....	23
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS.....	25
2.1 Tipo y nivel de investigación.....	25
2.2 Diseño de la investigación.....	25
2.3 Población y muestra.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.5 Técnicas de procedimiento y análisis de datos.....	27
2.6 Materiales y métodos.....	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
3.1 Resultados.....	28
3.2 Discusión de resultados.....	33
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	44
Anexo A: Matriz de consistencia.....	45
Anexo B: Encuesta variable independiente.....	46
Anexo C: Base de datos de la variable independiente.....	48
Anexo D: Tabulación de la variable independiente.....	51
Anexo E: Encuesta variable dependiente.....	53
Anexo F: Base de datos de la variable dependiente.....	55

Anexo G: Tabulación de la variable dependiente.....	56
Anexo H: Guía de observación variable independiente.....	57
Anexo I: Desarrollo de la guía de observación variable independiente.....	58
Anexo J: Guía de observación variable dependiente.....	59
Anexo K: Desarrollo de la guía de observación variable dependiente.....	60
Anexo L: Guía de entrevista.....	61
Anexo M: Desarrollo de la guía de entrevista.....	63
Anexo N: Personal del Operador logístico.....	65
Anexo Ñ: Panel fotográfico.....	66

Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
Tabla 2. Prueba de Normalidad: Prueba de Kolmagorov-Shapiro Wilk	32
Tabla 3. Correlaciones	33
Tabla 4. Base de datos de la dimensión descarga y recepción de pedidos.	48
Tabla 5. Base de datos de la dimensión ubicación/ reposición de mercancías.....	48
Tabla 6. Base de datos de la dimensión preparación de pedidos.....	49
Tabla 7. Base de datos de la dimensión tiempos estándar.....	49
Tabla 8. Consolidado de la variable almacenamiento.	50
Tabla 9. Datos básicos de las dimensiones de la variable almacenamiento	51
Tabla 10. Intervalo de los valores de las dimensiones de la variable almacenamiento.....	51
Tabla 11. Resultados generales de la dimensión 1	51
Tabla 12. Resultados generales de la dimensión 2	51
Tabla 13. Resultados generales de la dimensión 3	52
Tabla 14. Resultados generales de la dimensión 4	52
Tabla 15. Datos básicos de la variable almacenamiento	52
Tabla 16. Intervalo de los valores de la variable almacenamiento	52
Tabla 17. Resultados generales de la variable almacenamiento.....	52
Tabla 18. Base de datos de la variable/dimensión funciones	55
Tabla 19. Datos básicos de la variable/dimensión funciones	56
Tabla 20. Intervalo de los valores de la variable/dimensión funciones.....	56
Tabla 21. Resultados generales de la variable/dimensión funciones.....	56

Índice de figuras

Figura 1. Variable Almacenamiento.....	28
Figura 2. Descarga y Recepción de Pedidos.	29
Figura 3. Ubicación/ Reposición de Mercancías.	30
Figura 4. Preparación de Pedidos.	30
Figura 5. Tiempo Estándar.	31
Figura 6. Funciones.	32
Figura 7. Muelle de ingreso y salida de mercancías.....	66
Figura 8. Estanterías internas	66
Figura 9. Almacén siendo ocupado por mercadería que no tiene lugar de ubicación.	67
Figura 10. Muelle de entrada, pallets en mal estado.	67
Figura 11. Oficina del operador logístico.....	68

Resumen

El presente trabajo de informe final de investigación titulada “Almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018”, tuvo como objetivo general determinar la relación del almacenamiento con la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018. De tal manera se aplicó un estudio de investigación de tipo aplicada, con un nivel correlacional y diseño no experimental - transversal, donde se estudió el almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, para ello la muestra estuvo conformada por una población de 12 trabajadores del operador logístico, así mismo para la recolección de datos se realizó con la aplicación de los instrumentos como el cuestionario aplicado a los colaboradores del operador logístico, la guía de observación aplicado dentro del operador logístico y la guía de entrevista aplicado al jefe del operador logístico. Por consiguiente, luego del análisis se logró concluir que, el almacenamiento se relaciona positivamente con la distribución de productos en la empresa supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018, en un 78%. Siendo muy evidente la presencia de una correlación positiva considerable entre la variable independiente y la variable dependiente.

Palabras clave: Almacenamiento, distribución, recepción, ubicación, reposición, pedidos, expedición y funciones.

Abstract

The following research report titled as “Storage and its relationship with the distribution of products in the company Supermarkets La Inmaculada SAC, Tarapoto 2018”, had as a general objective to determine the relationship of storage with the distribution of products in the company Supermercados La Inmaculada SAC, Tarapoto 2018. In this way an applied research study was applied, with a correlational level and non-experimental design - transversal, where storage and its relationship with the distribution of products in the Supermercados La Inmaculada SAC company were studied For this purpose, the sample was made up of a population of 12 workers of the logistics operator, as well as for the data collection, it was carried out with the application of the instruments such as the questionnaire applied to the employees of the logistics operator, the observation guide applied within the logistic operator and interview guide ap Calling the head of the logistics operator. Therefore, after the analysis, it was concluded that the storage is positively related to the distribution of products in the supermarket company La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018, at 78%. The presence of a considerable positive correlation between the independent variable and the dependent variable is very evident.

Keywords: Storage, distribution, reception, location, replacement, orders, dispatch and functions.



Introducción

El proyecto de investigación tiene como principal problema la logística interna; como investigadores se hizo referencia a las realidades de las variables en estudio, haciendo referencia distintas partes del mundo conociendo el manejo y estado de las mismas; se empezó con la realidad europea detallando lo siguiente:

Según Labrador (2011), dice "...de cada 100 euros en ventas, 11 son para cubrir este tipo de costes...", es decir que existe un 10,7% sobre el total de las ventas; establece que en España el problema de almacenamiento es deficiente por dos factores principales que son las horas de salida y entrada de las mercancías, además se añade a esto la sobre producción de stock y su mal manejo dentro, la demora en la preparación de pedidos teniendo como consecuencia envíos a última hora con costes adicionales.

Esto se debe a que durante este proceso no se realiza la planificación en todas las partes del almacenamiento, ante esto también hay una gran deficiencia en el manejo por la falta de tecnología en el almacén, el mismo que no se puede obtener por factores determinantes como la falta de espacio en el almacén y la falta de inversión para el mejoramiento y adquisición de las cosas que faltan ajustar en el almacenamiento.

En Asia, lo manifestado por Giménez (2013), Japón ha logrado optimizar el almacenamiento y salida de productos; la alta demanda que tiene su mercado interno, obliga a gestionar con eficiencia los inventarios en almacén y todo el proceso logístico.

Para todo este mejor uso del espacio se dio por la necesidad de tener almacenes disponibles y es por eso que se considera que los japoneses son los primeros en utilizar la optimización del espacio; en la logística interna gracias a que la producción de la mercadería se realiza de manera controlada, facilitando a la recepción, almacenaje y así dar una buena salida y rápida de los pedidos utilizando solo el 15% del tiempo de la jornada para este proceso (distribución).

No solo se reflejó en este proceso, si no también que realizaban producción mesurada, ya que si un proceso lo hacían en grandes cantidades y el siguiente estaba lenta paraban al primero hasta que la segunda lo alcance y este en igual cantidad; pero todo esto enmarcado a la necesidad de abastecer a la demanda.

En Perú el almacenamiento para América Economía (2017), es de mala influencia para las empresas debido a que muchas de ellas no cuentan con este proceso en su almacén y las

que sí lo poseen pierden miles de dólares por año debido a los malos procesos logísticos, malos procesos de almacenaje y también al personal sin experiencia.

El segundo factor de almacenamiento es malo, se debe a que el 30% de las empresas lo hacen de manera empírica debido que no cuentan con espacio suficiente, realizan hasta 2 veces la misma actividad y generan así cuellos de botella.

Además América Economía (2017), menciona en el Perú operan 800 empresas con permiso de almacenamiento y distribución; pero no están reguladas para que realicen estos procesos de manera eficiente generando falta de calidad ante el cliente.

También afirma que la mayoría de empresas en el país que realizan el almacenamiento cuentan con personal que oscila de 10 a 15 en número, en algunos realizan trabajo en 2 turnos con 0 tecnología; es por eso que los pedidos y posterior distribución de la mercancía que piden los clientes no es realizada de manera eficiente debido al proceso que realizan los mismos, teniendo como retraso un aproximado de 3 horas; cabe mencionar que un buen proceso de almacenamiento no solo genera sacar pedidos y distribuirlos si no que también se puede hacer esto con menos personal, aumenta las ventas, seguridad en el proceso y el uso óptimo de equipos y maquinaria.

Por conocimiento propio se puede mencionar que Grupo La Inmaculada S.A.C. es la empresa más grande de la región San Martín, está conformado por supermercados, botica y librería; siendo los supermercados el que tiene la mayor actividad económica y el mejor posicionado en el mercado. Supermercados la Inmaculada cuenta con diversas sucursales que hoy en día se conoce como cadena de supermercados, la principal sucursal es el Supermercado centro, el cual está ubicado a pocos metros de la plaza de Tarapoto.

Cada sucursal es un autoservicio donde se encuentra productos de consumo masivo existiendo ahí una alta rotación de mercadería perecibles y no perecibles; cada sucursal cuenta con un personal especializado en el control de stock. Ante la falta de algún producto el encargado del control del stock solicita el producto faltante a través de un pedido interno, el mismo que es enviado a través de un sistema interno hasta el operador logístico ubicado en el kilómetro dos de la carretera Fernando Belaunde Terry; el mismo que se encarga de realizar el almacenamiento respectivo y posterior abastecer a las sucursales.

Menciona Tafur (2018), que al operador logístico llegan los lotes de mercadería de los proveedores de la empresa, ahí se cuenta con un almacén de aproximadamente 10000 m²,

divididos en 3 partes, recepción, almacenamiento y salida; siendo esta última acción la que experimenta más dificultades.

Asimismo Tafur (2018), refiere que al día se realiza 15 o más pedidos internos los mismos que son atendidos por el personal del almacén, en primera instancia por el personal de oficina (*ver figura 11*), en cada pedido puede salir hasta 29 productos de distinta variedad; sin embargo, el proceso de distribución a sucursales toma un gran tiempo de atención del pedido, el cual se aproxima a 3 horas trayendo como consecuencia el retraso de abastecimiento en algunos puntos de venta.

En el área de recepción de lotes (*ver figura 7*) de mercadería trabajan cuatro colaboradores, los cuales realizan el proceso de control y paletizaje de las mercancías que llegan; cada uno de ellos recibe y controla al día hasta 4 lotes, cada recepción de lotes de mercadería tiene una duración de 2 horas a más, estas dos horas abarca la descarga, control y traslado de las mercancías. Tafur (2018), detalla cada uno de los procesos mencionados que, la descarga es poner los productos en los pallets (*ver figura 10*), lo cual son puestos por clase de producto teniendo un tiempo aproximado de 45 minutos; luego el control se basa en el tipo, número, código externo e interno, fecha de vencimiento y el estado físico de los productos; posterior al control físico se realiza la conformidad de la recepción el cual es puesto en un software interno donde se encuentra el nombre del producto, clase, cantidad, fecha de ingreso, fecha de salida, fecha de vencimiento y otros aspectos básicos, de los mismos todo esto ocupa un lapso de 45 minutos; la última parte es el traslado, como los lotes son grandes pueden abarcar hasta 7 pallets y su traslado de cada pallet es realizado por el almacenero designado, teniendo que realizar 7 viajes por lote, cada viaje tiene una duración aproximada de 4 minutos siendo un total de 28 minutos a más; el operador logístico cuenta con cuatro transpaletas manuales para la recepción, almacenaje y salida, causando demora en el traslado de los pallets

Para las siguientes dos partes del proceso lo realizan el resto de trabajadores; la segunda parte de este proceso es el almacenamiento, los almaceneros reciben los pallets de los recepcionistas de mercancías y empieza la descarga para ser puesta en las góndolas. El poner los productos en las góndolas (*ver figura 8*) genera un tiempo de 30 minutos aproximado; los productos son colocadas a criterio de los almaceneros: “donde hay un lugar vacío lo coloco”, generando esto un completo desorden.

El último proceso dentro del operador es de salida; el proceso de salida de los productos abarca un tiempo aproximado de 2 horas según lo manifestado por Tafur (2018), siendo así que cada producto de una guía tiene una demora de 4 minutos aproximadamente, esto se da porque el almacenero que realiza esta actividad no encuentra los productos que pide, dado que la ubicación de los mismos es desordenada (*ver figura 9*), el movimiento de las mercancías que están ubicadas en las góndolas hacia los pallets, y el traslado de los pallets ya con los productos apilados tiene un tiempo de 20 minutos.

Según Angulo (2018), menciona que la salida de los pedidos es de mucha demora, generando que se retrase la distribución, y esta se ve más manifestada cuando la demanda aumenta; esta distribución a los puntos de venta se da luego de que los almaceneros sacan los pedidos el cual sale con una guía; el mismo que es trasladado hacia el muelle de salida y es cargado por el transportista y el almacenero que sacó la guía.

Se presenta una simultaneidad de guías que son llevadas hasta el muelle de salida para su carga y distribución respectiva, siendo el vehículo un factor importante debido a que se cuenta con 3 vehículos para los supermercados teniendo que esperar el envío a uno por otro.

Menciona también que las rutas que los transportistas utilizan no son las adecuadas, ya que solo para distribuir al supermercado centro demora un aproximado de 35 minutos, generando inconvenientes en las ventas diarias.

Cabe mencionar que los pedidos internos no tienen un horario establecido de llegada, es por eso que existen pedidos que no son enviados según lo manifestado por Angulo (2018), incumpliendo el despacho a las sucursales.

También Angulo (2018), indica que existe una clara notoriedad cuando el pedido demora en llegar a las sucursales, ya que los productos faltantes no son presentados en las góndolas de venta de las sucursales y de la central, por lo que requiere de urgencia realizar el estudio para determinar la problemática que viene sufriendo la empresa.

La formulación del problema es. ¿Cómo se relaciona el almacenamiento con la distribución de los productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018?

La Hipótesis alterna del proyecto es H1: El almacenamiento se relaciona positivamente con la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018, y como nula se tiene el siguiente Ho: El almacenamiento se relaciona

negativamente con la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018.

La importancia del Estudio radica debido que el Perú que es un país comercial siendo San Martín una de las regiones con mayor afluencia de comercio de productos masivos, es por ello que se debe de tener toda variedad de productos y stock disponible en tienda. El almacenamiento es muy importante en el desarrollo de las actividades de toda empresa y para realizar la principal función de toda organización comercial que es el vender, este proceso abarca factores como la recepción de pedidos el cual se recibe los lotes de productos de los proveedores, luego pasa por el almacenamiento en el cual los productos que llegan son ubicados en las estanterías y por último la de expedición de los mismos o salida, los cuales son derivados a los que solicitan los productos, una vez que esto pasa es de suma importancia también la segunda fase el cual es la de distribución, siendo esto muy importante ya que permite llevar el producto al lugar que lo requiera. Estos dos puntos mencionados se realizan con la finalidad que el producto este en los puntos de venta para ser adquiridos por los consumidores. Como variable independiente (X) se tiene al almacenamiento y como variable independiente (Y) se tiene a la distribución.

El objetivo general del proyecto es determinar la relación del almacenamiento con la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018.

Los objetivos específicos del proyecto son tres, como primero es analizar el almacenamiento en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C- Tarapoto 2018, como segundo evaluar la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C- Tarapoto 2018, y como tercero conocer la relación del almacenamiento y la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018.

Las investigación es de tipo aplicada, con nivel correlacional y diseño no experimental – transversal. Se aplicó las técnicas de encuesta, observación directa y entrevista; para la aplicación de los mismos se utilizó los instrumentos cuestionario, guía de observación y guía de entrevista.

El presente trabajo de investigación está conformado por el capítulo I: revisión bibliográfica, capítulo II: material y métodos, capítulo III: resultados y discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes

A nivel internacional.

David (2015). *“Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A”* (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. El Objetivo general de fue planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. Se llevó a cabo una investigación descriptiva, deductiva, cuantitativa. Los instrumentos utilizados fueron encuesta y entrevista. La muestra para el estudio fue de 45 clientes y 10 colaboradores de la empresa. Se concluyó lo siguiente: La no planificación adecuada en la compra de materias primas ni de las rutas de transporte para los bienes que la empresa comercializa, sirviendo al cliente en la entrega de los mismos, afectan en gran manera el flujo de proceso productivo de la empresa. Se ha observado que el proceso de compra, recepción y almacenamiento de los materiales en la bodega de la empresa no está correctamente planificada, enteramente la distribución se realiza sin ningún criterio por parte del transportista. Se evaluó el tiempo y las rutas del proceso de distribución de los productos publicitarios al domicilio del comprador, observándose que la principal preocupación radica en que la empresa demora en entregarles los productos publicitarios en su domicilio, hasta cinco días, según el 67% de los clientes, esta situación incidió para que se atrasen en sus obras 49%, lo que también les genera problemas con sus clientes, provocando un alto riesgo en la pérdida del contrato correspondiente de su trabajo en caso de no entregar a tiempo el producto.

Flores y Freire (2015). *“Propuesta de una red para la distribución de productos plásticos en la empresa Multiplast de la ciudad de Loja”* (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. El objetivo general fue establecer y definir un método para la realización del proceso de picking – embalaje y el transporte de mercadería hasta su punto de entrega. La investigación es de tipo Descriptiva – Aplicativa. Y se concluyó: El uso de rutas de distribución con el menor recorrido en las empresas de servicios permite la reducción en sus costos logísticos siendo estos un componente con gran influencia en el costo por bulto entregado lo que a su vez significa una mejora de la competitividad. La mejora métodos en los procesos que más influyen en la cadena de valor permite mejorar su

costo debido a la reducción de utilización de maquinaria y personal, es por ello que en la sección de picking – embalaje al reducir el tiempo estándar para el proceso se redujo el tiempo requerido de personal para el desarrollo de la actividad generando dos posiciones favorables, la reducción de costo unitario en el proceso y el aumento de capacidad de la misma, la cual deja de ser el cuello de botella para la empresa Multiplast y el cuello de botella pasa a ser otro. La polifuncionalidad de las personas en la empresa Multiplast permite flexibilidad en la distribución de carga de trabajo en cada ruta, lo que posibilita usar una persona en cualquiera de las tres rutas distintas evitando restricciones en el conocimiento de cada ruta.

Rodríguez (2015). *“Propuesta de mejoras en el modelo de almacenamiento de productos odontológicos en bodega sucursal Bogotá de New Stetic S.A”* (tesis de pregrado). Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Bogotá, Colombia. Tiene como objetivo general planear un modelo de almacenamiento para materiales, productos y dispositivos odontológicos cumpliendo la normatividad vigente aplicable y las BPA para la bodega de almacenamiento en Bogotá de la compañía New Stetic S.A. El tipo de investigación es cualitativo descriptivo de corte transversal. Los instrumentos que utilizó el autor de la investigación fueron la observación directa, entrevista, lista de chequeo y el perfil de capacidad interna. El autor concluyó que: En el análisis realizado al interior de la bodega se concluye las grandes deficiencias, en sus procedimientos interrumpiendo los flujos de almacenamiento generando caos en la ubicación y determinación de elementos que deben estar visiblemente numerados e identificados según su prioridad e importancia. Al estudiar la dinámica de la distribución, movimiento y ubicación de la misma bodega se encontró que los patrones de almacenamiento no son los adecuados, porque sus tipos de distribución no están permitiendo generar una rotación actualizada de productos por lo que también está generando desperdicios y fechas de vencimiento aplicadas.

A nivel nacional

Almanza y Caller (2017). *“Diagnóstico del área de logística interna en la comercialización del supermercado Ranqhana Wuasi - Cusco periodo 2015”* (tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Tiene como objetivo general: Diagnosticar la situación del área de logística interna en la comercialización del Supermercado Ranqhana Wuasi – Cusco periodo 2015. El método fue cuantitativo. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la entrevista. Se utilizó una muestra de 18 persona. Se concluyó: La situación que presenta la fase de recepción en el área de logística

interna donde muestra que el personal encargado de recepción, no verifica al cien por ciento el total de la mercadería que ingresa al almacén, asimismo los proveedores y/o transportistas señalan que no existen una medida de supervisión para verificar la correcta recepción de mercadería y el 30% indica que la verificación es muy superficial. El almacén no está diseñado para acomodar por líneas de productos lo que genera desorden y caos, origen para la existencia de faltante, sobrante, pérdidas, robos y otros hechos más, solo existe orden en las líneas con mayor rotación o más concretamente lo de productos básicos. La situación que presenta la fase de almacenamiento en el área de logística interna, donde se generan problemas principales de ingreso de mercadería al supermercado Ranqhana Wuasi, por la falta de control al momento de realizar pedidos. La fase de distribución en el área de logística interna carece de un manejo eficiente y existe un débil control al momento de exhibir la mercadería por parte de los gondoleros y/o reponedores, así como falta de coordinación al momento de actualizar los precios en tienda. Así mismo se relaciona en el área de ventas donde quienes intervienen son las cajeras quienes en coordinación con las empaquetadoras cometen hechos involuntarios de la empresa. Y forma parte de las debilidades establecidas.

Becerra y Villar (2016). *“Propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento en el almacén del centro de atención al distribuidor de la empresa CEVA LOGISTICS PERÚ SRL en Chiclayo, periodo 2015 – 2016”* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. El objetivo general de la investigación fue: Proponer mejoras para ciclo de almacenamiento en el Almacén del Centro De Atención Al Distribuidor De La Empresa Ceva Logistics Perú SRL en Chiclayo Período 2015 – 2016. El método fue deductivo. El instrumento para el desarrollo de la investigación fue la guía de entrevista. En la muestra se consideraron a la supervisora de almacenes CEVA de la Zona Norte, dos auxiliares del almacén y la jefa del almacén CEVA Chiclayo. Las conclusiones de la tesis fueron: La recepción de mercadería en el almacén CEVA Chiclayo es por supuesto un paso imprescindible; sin embargo, no está exenta de peligros, ya que el tipo de mercadería que este almacén maneja, es de alto valor y delicado, por lo que la mercadería recibida representa riesgos potenciales. Por lo tanto, los almaceneros tienen la labor de verificar minuciosamente equipo por equipo, ya que se revisa desde la caja madre, que llegue debidamente sellada hasta verificar precintos de seguridad de cada equipo, teniendo siempre en cuenta que todo lo que se recepciona, debe coincidir con lo que indican las guías de remisión entregadas por el almacén abastecedor, y así deslindan responsabilidad a quien verdaderamente corresponde. Se identificó que el proceso de almacenamiento, no se está realizando de manera eficiente, debido a que no se hace inmediatamente después de la recepción de la

mercadería. Asimismo se registró que una vez ingresados los materiales al sistema, estos tampoco son colocados de inmediato en sus anaqueles correspondientes, lo que implica un costo de almacenamiento innecesario, ya que se ocupa espacio innecesario dentro del almacén; ocasionando así mismo dilatación de tiempo, puesto que, al no tener los materiales ubicados y ordenados en sus lugares, es evidente que al personal le tomará más tiempo en ubicarlos cuando estos sean solicitados en un despacho, retrasando los tiempos de atención en los pedidos a los distribuidores y contratistas conllevando esto a reclamos por parte del cliente.

Cáceres (2015). *“Propuesta de distribución para la optimización de la gestión del almacén de una empresa minera”* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. El objetivo principal fue: Proponer una distribución adecuada de ítems para la optimización de la gestión del almacén de una empresa minera. La metodología que utilizó fue la descriptiva-correlacionan. Los instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista, ficha de observación y la ficha de registro de datos. Las conclusiones que se logró fueron: La distribución de ítems propuesta logra optimizar los flujos físicos, agilizar la identificación y localización del stock, maximizar la utilización de la capacidad de almacenamiento y reducir al mínimo la distancia recorrida para recolectar un pedido logrando optimizar la gestión del almacén de la empresa minera. La propuesta de distribución logra optimizar los flujos físicos, agilizando la identificación y localización del stock. Se logró optimizar el ratio de exactitud de registro de ubicación del 30% al 100% incrementado así el nivel de confiabilidad y la ratio de exactitud de registro de inventario de 88% al 100% maximizando el control. La aplicación de las 5S permitió crear y mantener organizado, limpio y de alto desempeño el patio del almacén.

A nivel local

Namai y Rengifo (2017). *“Evaluación del control de inventarios y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., de la ciudad de Tarapoto, periodo 2014”* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. El objetivo de la tesis fue evaluar el control de inventarios y determinar la incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, periodo 2014. El método utilizado fue de observación y análisis. La muestra para la tesis fue de 18 trabajadores de la empresa. Las conclusiones de la tesis fueron: se logró conocer las actividades que se desarrollan en la empresa respecto a la gestión de almacenamiento, en el cual se pudo

verificar que existen problemas en el almacenamiento, esto hace que los productos se vengzan antes de salir al sitio de venta, por ende el costo de estos productos representa pérdida para la empresa. Se logró conocer las actividades que se desarrollan respecto a la gestión de distribución, en el que se pudo constatar que dentro de dicha gestión realizada, existen severas inconsistencias los cuales podrían representar grandes riesgos para la economía de la empresa.

Mendoza y García (2017), “*Evaluación del inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Frenos San Martín EIRL., de la ciudad de Tarapoto, periodo 2014*” (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. El objetivo principal fue determinar el efecto de la aplicabilidad de un sistema de aplicación de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Frenos San Martín EIRL de la ciudad de Tarapoto, periodo 2014. El método que se utilizó fue descriptivo con un diseño observacional-no experimental. Los instrumentos para la tesis fueron el cuestionario, fichas textiles, guía de entrevista y guía de análisis documental. La muestra para la investigación consistió en el acervo documentario y por cuatro trabajadores de la empresa. Las conclusiones que llegó la tesis fueron: la empresa Frenos San Martín EIRL no cuenta con personal capacitado para el manejo el área de almacén, como no cuenta con un sistema de control y evaluación de inventarios, y no cuenta con un Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) la que conlleva a no tener reportes periódicos o permanentes. Estas deficiencias significativas no contribuyen a tener una correcta evaluación de los inventarios. El personal de la empresa desconoce los procedimientos a desarrollar los ciclos de pedidos, actividades a desarrollar desde el ingreso de mercadería al establecimiento, área de almacén y entrega del bien a los clientes, y no efectuando la revisión de los pedidos, verificación, y certificación de los productos recibidos, como también no desarrollan un correcto almacenamiento de los productos a ser vendidos.

Vera y Vela (2015). “*Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa AJEPER del oriente S.A., en la ciudad de Tarapoto, periodo 2013*” (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. El objetivo de la tesis fue evaluar el control interna de almacén y determinar su incidencia en la rotación de inventarios para la empresa AJEPER del oriente S.A., en la ciudad de Tarapoto, año 2013. La metodología de la investigación fue observacional-no experimental. Instrumento que se utilizó fue el análisis documentario y encuesta. La muestra fue el acervo documentario y a 10 trabajadores del área de almacén. Las conclusiones de la investigación

fueron: como el resultado de lo anterior mencionado se determinó que el control interno que se realiza en el almacén de la empresa AJEPER es inadecuado en un 73% de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, ya que el personal encargado no verifica las entradas de los camiones, de igual manera la gerencia no toma interés en conocer los procesos deficientes dentro de la empresa y de esta manera tener una mejor gestión, por otro lado existe elevada pérdidas por vencimientos de productos por la mala ubicación por el pequeño espacio que el almacén registra. Como resultado de lo anterior se determinó gracias a la guía de entrevista utilizada que el área de almacén tiene dos procesos importantes: el primero es el flujo de entrada de productos: la recepción, la verificación, el control y el registro de stock. El flujo de salidas de productos que está conformado por las órdenes de pedido, clasificación de pedidos y distribución, en donde se han encontrado que los procesos son insuficientes para la magnitud de operaciones diarias que se realizan en el almacén de Tarapoto.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Almacenamiento.

Iglesias (2012), refiere que el almacenamiento es parte de la función logística, permitiendo que los productos de distintos mercados se mantengan más cercanos, donde el tiempo se pueda ajustar a la producción según los niveles de demanda, facilitando una eficiente servicio al cliente.

Para Rodríguez (2015), explica que el almacenamiento es el espacio donde se realiza las actividades de recepción, protección, manipulación, y el envío de materiales y productos. Sirviendo este como regulador en el flujo los productos.

De Chuquino (2015), se entiende que el almacenamiento es un grupo de procesos que mejoran la logística funcional, permitiendo tener credibilidad de la información, maximización de volumen disponible, desarrollando las operaciones de manipuleo y transporte de mercadería, acelerando la entrega, finalmente la disminución de costos.

Importancia

Bablou (2004) se sostiene que, si los productos y su demanda de una empresa fueran conocidos por la seguridad y los mismos productos pudieran suministrarse rápidamente para una mayor satisfacción de la demanda, teóricamente el almacenamiento no sería necesario, puesto que no se conservaría ningún inventario. No obstante, ni es económico ni es práctico que una empresa funcione de esta manera, puesto que, en la mayoría, la demanda no puede pronosticarse con exactitud. Inclusive para aproximar una perfecta coordinación entre la

demanda y la oferta, pues tendría que responder de una forma inmediata la producción, y la transportación tendría que ser sumamente confiable, con un tiempo de retraso en las entregas igual a cero. Ninguna empresa puede alcanzar esto a un costo razonable. Es por eso que las empresas hacen uso de los inventarios para que así puedan mejorar y desarrollarse en la coordinación entre la oferta y la demanda, y para disminuir los costos generales. Es por ello que de esto se deriva que el mantenimiento de los inventarios produce la necesidad del almacenamiento y también la necesidad de manejar materiales. El almacenamiento más que una necesidad, se convierte en una convivencia económica. El manejo de materiales y los costos de almacenamiento se justifican, puesto que llegan a ser compensados con los costos de transportación y de producción-compras. En otras palabras, si se almacenaría cierto inventario, la empresa con mayor frecuencia se podría reducir los costos de la producción a través de tamaños de lote y de secuenciación de producción económica. Es así, la empresa evitaría las amplias fluctuaciones en niveles de salida, debido a incertidumbre y a variaciones en los patrones de la demanda. De manera análoga, se puede llegar a reducir los costos de transportación de los inventarios almacenados a través del envío de cantidades más económicas y más grandes. Puesto que el objetivo sería utilizar la cantidad justa de almacenamiento con la que se pueda alcanzar un buen equilibrio económico entre los costos de almacenamiento, producción y transportación.

Aspectos que inciden en la siniestralidad del proceso de almacenamiento

De acuerdo con Rodríguez (2015), los aspectos que inciden en la siniestralidad del almacenamiento son:

Inadecuada firmeza de los elementos de almacenaje

Deficientes diseños de las instalaciones.

Configuraciones de montajes insuficientes en relación con la normativa.

Ausencia de protecciones y sistemas de seguridad.

Carencia de sistemas y protecciones de seguridad.

Modificaciones por el cliente del uso previsto de la estantería.

Carencia en los elementos portantes de carga.

Distribución de recorridos inadecuados de los equipos de manutención.

Existen riesgos hacia los trabajadores en las instalaciones ya sea, la mejora de las condiciones de seguridad como también en la salud, en los equipos de trabajo que ellos emplean, pues uno de los propósitos de esta publicación de una política empresarial en la materia de prevención de riesgos laborales.

Dimensiones del Almacenamiento.

Se consideró de Iglesias (2012), porque hace énfasis en su teoría sobre la variable independiente en estudio, el mismo que cuenta las dimensiones en relación a la problemática, los cuales son las siguientes:

Descarga y recepción de pedidos

Menciona que hablar de recepción en un almacén y la operación de descarga, se conceptualiza como la culminación del acuerdo que se establece con un proveedor al ejecutar un pedido. En esta operación se deberá: Recoger e introducir la mercancía del transporte del proveedor a los almacenes, para que así se llegara a corroborar el contenido, calidad y cantidad de los envíos, identificar y codificar los artículos y por consiguiente dar de alta en stock.

Para llegar a un fin positivo, existen distintos indicadores que condicionan la eficiencia, a continuación, se muestran los indicadores:

Recepción de mercancías.

Este proceso indica los plazos o el tiempo de entrega, pues esto tiene que tomarse en consideración de manera específica del tiempo que va tardar el proveedor desde el momento que recibe el pedido hasta que se posiciona la mercancía solicitada en el almacén; del mismo modo el sistema de comunicaciones que define quiénes, cómo y qué tipos de comunicaciones se deben constituir entre las empresas proveedoras en conexión con los clientes en este proceso operativo del almacén, después la responsabilidad de ejecución de la entrega por lo cual se puede dar por medio de entrega sobre camión dónde implica el ingreso de manera directa a la mercancía por los elementos de manutención, personas y sobre todo la entrega sobre el muelle es cuando el transportista debe extraer la mercancía del camión e ubicarla en el muelle de las instalaciones.

Documento de pedido.

La operación de descarga / recepción materializa el compromiso de la compraventa, debido a lo cual es necesario que haya un documento que se pueda visualizar el pedido. El propósito es que tanto el proveedor y el cliente desarrollen una actividad integrada que conexas el flujo físico con los sistemas de información. Cuando existe un sistema de organización tradicional no se consigue esta conformación, y esto conlleva que pueda manifestarse muchas deficiencias en el proceso operativo. En la actualidad el desarrollo en los sistemas de información y la utilización de herramientas como el internet, etc., optimizan

la integración de la información con lo cual se consigue la reducción importante de ineficiencias en el proceso de descarga y recepción.

Planificación de la descarga.

Para poder mejorar las fluctuaciones que se puedan presentar en este proceso de entrada al almacén, es necesario gestionar la fecha y hora de llegada de los diversos y diferentes pedidos de proveedores para poder así perfeccionar de manera adecuada: Recursos físicos del almacén: Muelles, carretillas, etc., recursos humanos y las necesidades del inventario de la empresa. Es necesario dar preferencia a los artículos que se encuentran en bajo stock.

Recursos utilizados.

Tener las herramientas necesarias y los espacios apropiados para un buen desarrollo de los procesos mejora la productividad y el control a realizar en esta zona. Entre estos factores se destaca: la existencia o no de los muelles de descarga, el tipo de carretilla, la existencia o no de zonas de recepción, disponer de recursos humanos suficientes y con las adecuadas competencias y las herramientas informáticas para la medición del stock.

Volumen y características de la descarga.

Estos dos factores influyen mucho en lo que se refiere a la productividad, así como el control de esta operación y entre otros aspectos, se reseña: promedio de vehículos, pedido, pallets, diarios, el cumplimiento de fechas por proveedor y la normalización de elementos de descarga, altura de pallets, etc.

Ubicación / reposición de mercancías.

La operación de ubicación en un almacén según lo entendido de Iglesias (2012) se conceptualiza como el trayecto que realizan los productos, desde el área de recepción hasta el área de almacenaje que se le determine. En esta operación se deberá: Recoger las mercancías en las áreas de recepción, irse a la ubicación asignada y confirmar al sistema si en caso fuera necesario, la ubicación en específico en la cual se ha ubicado la mercancía.

Iglesias (2012) menciona los siguientes indicadores, entendiéndolos que están divididos en dos partes:

Análisis de las tareas de ubicación.

Sistema de gestión de ubicaciones. El sistema elegido de gestión de las ubicaciones (ubicaciones previas o a posteriori), influirá mucho tanto en el proceso de control del inventario como en la productividad: El sistema de gestión de las ubicaciones se acrecentarán en la productividad al dirigirse el operario a una localización concreta, asimismo

el control del inventario elegido en la ubicaciones del almacén se simplifica y el sistema de gestión de ubicaciones posteriori, tiene una menor rendimiento en la producción y se llegaría a complicar el control del inventario.

Recursos utilizados. Tener las herramientas necesarias y los espacios apropiados para un buen desarrollo de los procesos mejora la productividad y el control a realizar en esta zona. Entre estos factores se destacan: el tipo de carretilla, el espacio del pasillo y el sistema de información.

Volumen de movimientos. La cantidad de movimiento de ubicación y reposición tiene que ser simple ya que existe factores a tener en cuenta: en primer lugar, si la reposición es prioridad o es lo habitual de manera rápida que la reubicación, consecuencia de recorrer menor distancia.

Análisis de las tareas de reposición.

Reposición automática. La pre facturación de pedidos es uno de los criterios que engloba la reposición automática estos participa la reposición de los huecos de pallet si existe dos pallet a reponer en un hueco de picking en una primera pasada se bajará uno y consecutivamente y luego el resto si no funciona puede ocasionar baches en los pasillos de circulación, se debería señalar la orden de reabastecimiento por el preparador y luego un posterior recorrido de alistamiento o retorno al hueco del proceso de preparación y así poder tener todo en correcto lugar.

Reposición manual. En este proceso se presenta la reposición de los huecos de pallet completo, a nivel de significación por pallet, los huecos con varias referencias en picking se colocarán por cajas sueltas, la reposición de los huecos de picking irá por detrás de la preparación, pues el operario de preparación es el que solicita esta reposición siempre la tarjeta de ubicación manual más antigua, para cumplir con el sistema FIFO.

Preparación de pedidos.

El proceso de preparación de pedidos para Iglesias (2012) se entiende como el conjunto de actividades y manejo con la finalidad de sacar y acondicionar cantidades necesarias de productos con el fin de cumplir con la demanda de los clientes, dichos productos serán sacados del almacén a través de pedidos. Estos movimientos se dan por procesos los cuales son: recolección de pedidos, gestión y elaboración de la documentación de preparación y la selección de pedidos para su posterior traslado a zona de expedición.

Los indicadores de la preparación de pedidos establecidos que se consideraron en este estudio son los señalados por Iglesias (2012):

Pedidos.

Depende de esto todo el proceso, es para todos los clientes, depende de la cantidad diaria de preparación, el cual afecta a la productividad y el servicio que da la empresa; para esto se debe de tener personal adecuado, equipos, maquinaria y otros aspectos necesarios para cubrir la demanda: el número que se tiene que alistar depende de la cantidad solicitado por los clientes, esto afecta a la cantidad de movimientos en el almacén y por tanto en el nivel de productividad.

Clientes.

Los aspectos y requerimientos de los consumidores finales tienen participación directa en el proceso de pedidos, la recogida del mismo se da por medios y sistema de preparación, teniendo en cuenta los siguientes factores: transmisión de pedido por parte de comercios y su grabación, transmisión de manera directa u otro método que permita dar este aspecto que participe en la incidencia clara el proceso, localización del cliente y plazo para el horario de la entrega.

Recursos utilizados.

La empresa debe de contar con las herramientas y lugar adecuado para el desarrollo de las actividades con la finalidad de mejorar la productividad y el control de la operación. Los instrumentos están las carretillas para manejo, el pasillo y sistema de información del manejo para mejorar los inventarios.

Organización del sistema de recogida de pedidos.

Para este punto se toma en cuenta los siguiente: la distribución de los artículos en la zona de picking tomando en cuenta las características de los productos y el sistema a utilizar para la preparación de los pedidos, la ejecución del mismo y la recogida el mismo que puede ser seguida o al mismo tiempo.

Métodos de preparación de pedidos.

En el almacén hay varias formas de realizar este proceso, estos en relación a los criterios que son tres, que se detalla a continuación; el primero es la función del número de pedidos que se preparan a la vez y el número de trabajadores que lo realizan, el segundo es por la extracción en relación a la función de elementos de manutención y el tercero es la existencia o no del circuito de picking.

Tiempos estándar.

Desde la posición de Iglesias (2012), los tiempos estándar dan a conocer el tiempo que se estima para el cumplimiento de la operación física en el almacén, esta estimación se determina luego de un estudio de todas las operaciones que se da dentro del almacén de las empresas y permite conocer estimaciones de tiempos reales el cual se manifiesta por la actividad que realiza los trabajadores en el almacén.

No puede existir similitud de tiempo en dos almacenes distintos ya que cada uno tiene actividades e infraestructura distinto, para más detalle se menciona algunos aspectos específicos a continuación: las características físicas del almacén, los instrumentos y materiales que se utiliza (pallets, carretillas, estanterías, otros), los métodos y procesos que se utiliza para su manejo en el almacén, los elementos para la descarga, preparación de los pedido, etc., y la presencia de muelles en el almacén.

Los tiempos estándar señalado por Iglesias (2012) hace referencia a la participación directa en:

Descarga.

Este tiempo engloba todas las operaciones hasta que la mercadería este en zona de recepción. Actividades como la posición del cimiento en el muelle de llegada del almacén, la colocación en la zona de descarga para la realización de la descarga física con la presencia de todos los materiales (maquinaria, pallets, etc.), la retirada de mercancía del camión y la colocación en la zona de descarga; terminado así con la salida del camión de la puesta de descarga.

Control de recepción.

Este tiempo analiza todas las operaciones que se deben realizar hasta el ingreso en el software de la mercadería verificada y que ya es parte del stock. Para estas operaciones se considera lo siguiente: el pedido interno, y albarán del proveedor de la mercancía en la parte de la descarga, la documentación que es dada en la zona de administración de la recepción, la copia del albarán o recepción al que transporta la mercancía y el posicionamiento de pallets con la mercadería.

Reabastecimiento.

En este tiempo esta todas las actividades del traslado del pallet desde el hueco de stock hasta el picking. Este proceso tiene pasos, los cuales son: recogida del pallet al hueco de stock, el recorrido del pallet al hueco de picking, recogida o traslado de la carretilla con los

pallets y el traslado hasta la nueva ubicación de stock, con la finalidad de volver a comenzar el ciclo del reabastecimiento.

Preparación de pedidos.

El tiempo de preparación de pedidos va desde la recogida de mercadería a pallets, utilizando la cantidad adecuada para un mejor proceso y traslado a la zona de salida de mercancía. El cálculo del tiempo tendrá dos partes: la primera es la parte fija que abarca los tiempos administrativos para la preparación de los pedidos y la parte segunda se considera el peso de la caja, número, distancia media recorrida dentro de la zona de preparación y el posicionamiento de la mercancía en la zona de expediciones.

Control de expedición.

Este tiempo controla los periodos necesarios para el control de la mercancía el cual se va a cargar en relación al pedido del cliente. Estas operaciones abarcan desde la recogida de la documentación para el envío, el control de la mercadería hasta la entrega de la misma en la zona de salida, para la obtención del albarán de entrega a cliente.

Carga.

Esto abarca todas las actividades que se realizan durante la carga, hasta que la carga está colocada en el camión para seguir su distribución hacia los clientes. Las actividades detalladas que engloba son las siguientes: posicionamiento del camión en la puerta de carga, la recogida de mercancía en zona de carga y posicionamiento en el camión, el aseguramiento físico de la mercancía en el vehículo.

1.2.2. Distribución

Díez y Navarro (2004) son de opinión que la distribución es el factor que brinda facilidad al movimiento de los productos y servicios al término del proceso de fabricación al de compra y consumo, teniendo esto una serie de pasos o acciones para colocar lo que se fabricó y poner a disposición del cliente final en los términos pactados.

Según Edgar (2009) se concluyó que la distribución es el principal factor en la búsqueda de la venta de los productos, el cómo dar a los clientes finales los mismos, es decir, planea y elige el canal de distribución que va a utilizar para la distribución de los productos. Este tipo de distribución que elige la empresa puede ser de manera directa o a través de intermediarios.

En Velázquez (2012) se encontró que la distribución está compuesta por grupo de organizaciones que permiten el traslado de los productos desde el fabricante o negocio hasta

el consumidor final, a través de canales de distribución interdependientes que participan el proceso de poner a disposición del producto para el consumo por parte de los clientes.

Objetivo de la distribución.

Velázquez (2012), hace referencia que el objetivo principal de la distribución es que los productos estén a disposición del cliente, en óptimas condiciones, a los distintos puntos de venta. La distribución es un costo para las empresas y este se añade al valor final del producto. Ante esto las empresas buscan fijar costos mínimos de este servicio, para esto, diseñan distintas estrategias desde el proceso de almacenamiento pedidos, transporte, inventarios y el control de materiales, buscando que esto sea eficiente para la reducción del precio final.

Características.

Teniendo en cuenta a Díez y Navarro (2004), la distribución tiene las siguientes características:

Es una variable estratégica. La distribución se realiza a través de un canal, el cual necesita más de un año para su funcionamiento. Para que los productos lleguen a los clientes existen dos tipos la primera que es utilizar canales ya elaborados y la otra es de crear uno nuevo, está es la decisión que siempre toma las empresas productoras. En el primero se reduce el tiempo ya que solo puedes modificar, pero en el segundo te toma más tiempo para su diseño siendo el segundo mejor a largo plazo convirtiéndose está en una estrategia.

Es una variable que dificulta el control de los productos por la empresa que la fábrica. En la distribución y en el canal existe la participación de intermediarios los cuales pueden influir en el productor a tomar algunas decisiones. Mientras más grande es la empresa mayor son los productos a distribuir y ante esto lo realiza por un determinado canal al cual debe de respetar las condiciones (formas de pago, realización de pedidos, márgenes, etc.) que los intermediarios ponen. Mientras mayor sea el tamaño del canal mayor dificultad habrá en el proceso.

Es una variable que repercute en el precio de venta final del producto al consumidor. El proceso de distribución y su costo influye directamente al precio de venta final. A esto también se suma un factor clave en el proceso que es la publicidad; sin embargo, este añadido solo incluye el 1 o 2% del precio establecido. Este costo es mínimo comparando con el precio añadido por el de la distribución.

Beneficios de la distribución.

Según Velázquez (2012) se entiende que la distribución puede beneficiar la mezcla de marketing de una empresa, mediante lo siguiente:

Mejorar el servicio al cliente. La mejora de la distribución depende mucho del sistema logístico utilizado por la empresa, esto mejorará el servicio brindado a los clientes mejorando el desempeño.

Generar volúmenes adicionales de venta. Como ya lo mencionado el sistema logístico tiene que ser el adecuado para evitar inconvenientes permitiendo reducir problemas en los inventarios permitiendo esto incrementar el mercado.

Crear utilidad de tiempo y lugar en la producción y consumo. Con este aspecto el mercado meta está bien definido con la finalidad de satisfacer la demanda del producto cuando esta lo requiera, tiene que estar bien almacenado, este correcto manejo del almacén permite el control y preservar productos excedentes, estacionales y otros que requieran del establecimiento evitando pérdidas económicas.

Estabilizar precios. El precio se ve influenciado por distintos factores de almacenaje el primero es por el correcto uso de la instalación y el segundo es el manejo físico de los productos esto permite mantener un precio adecuado de los mismos.

Determinar la selección de los canales de distribución y la ubicación de los intermediarios. Este punto se indica la cantidad de establecimientos necesarios para el almacenamiento de los productos dependiendo de la ubicación de los intermediarios.

Funciones de la distribución.

Díez y Navarro (2004), plantean que la distribución es el grupo de actividades que permiten la colocación de los productos en distintos lugares para que puedan ser adquiridos en cualquier otro lugar. Estas actividades se consideran como funciones los mismos que pueden o no estar presentes en el canal de distribución.

La presencia de estos en su mayoría está presente. El almacén es disposición de todos los participantes de la distribución (fabricantes, mayoristas, minoristas incluso consumidores), el cual debe de ser en relación a sus necesidades. Lo frecuente es que el flujo de productos desde el punto de fabricación al mayorista y este lo lleve al minorista. Pero existen situaciones en el cual se puede obviar algunas funciones de la distribución; una de esta es la

venta directa en el cual se suprimen algunas de estas funciones como por ejemplo el transporte en la venta a través de internet.

De acuerdo a lo que autor menciona, se consideró los siguientes indicadores:

Compra y venta.

Según Díez y Navarro (2004), se dice que son los factores o actividades necesarias para que exista demanda de usuario-cliente, participando en este proceso la negociación el cual su uso es importante para esto. Este proceso de comunicación mutua se tiene que desarrollar, tanto de la parte que oferta como la que adquiere estableciendo términos de venta (precios, condiciones de venta, plazos de pago, etc.) y pactando el modo de entrega del producto o servicio. Para que esta función participe muy a parte de la negociación también participan las órdenes de compra, los pedidos, facturas, emisión de albaranes y oros. A demás en este proceso influye directamente la publicidad y promoción del producto con la finalidad de tener contacto directo con los consumidores.

Transporte y difusión de la producción.

En la función de transporte Díez y Navarro (2004), se considera que para esta función el principal participante es el consumidor. Debido a que sin esta función no existiera ya que si el consumidor se acerca al punto de venta a comprar el producto el transporte no fuera necesario. Algunas empresas permiten esta actividad, pero lo normal es que exista en este proceso los intermediarios.

La venta directa (correo, teléfono, ordenador, etc.) no suprime la necesidad de transportar el producto desde la fábrica al consumidor.

El transporte y la difusión van de la mano ya que la primera permite llegar el producto al cliente final desde el punto de fabricación y la difusión permite que el producto sea conocido y esté en la mente del consumidor permitiendo así la venta de cientos o miles. Los canales también tienen la función de difundir la producción a los puntos de venta de los productos que oferta la empresa.

La función de transporte y difusión de la producción implica el desarrollo de otras actividades, como la carga y descarga de la mercancía, seguros y fletes, etc.

Fraccionamiento.

Según Díez y Navarro (2004), se refiere que el fraccionamiento también es conocido como diversificación o regulación de la producción. Esta función consiste en elaborar lotes de productos en lotes de venta. La presencia de esta función es debido a que los miembros

de los canales precisan unas determinadas cantidades. El fabricante produce y abastece a las mayoristas, cantidades grandes de acuerdo a su pedido que realiza.

Estos mayoristas dan el producto a minoristas según lo que necesitan, convirtiendo los grandes lotes en lotes pequeños. Los minoristas trabajan en función a la demanda de los consumidores finales y venden generalmente en unidades.

En esta función también se manifiesta aspectos físicos del producto y de su traslado los cuales son el empaquetado, embalaje, manejo y manipulación de existencias, etc.

Almacenamiento.

Díez y Navarro (2004), manifiesta que la misión del almacenamiento es de tener en su establecimiento los productos necesarios en cualquier momento para distribuirlos a los clientes cuando estos lo necesitan con la finalidad de satisfacer sus necesidades.

La posición de un adecuado almacén es necesidad prioritaria de fabricantes, mayoristas y minoristas con la finalidad de poder estar preparado para satisfacer la demanda de los consumidores debido a que en la actualidad la sociedad es inestable al momento de que exijan un producto. La no disposición de productos al momento que la demanda lo requiera genera pérdidas de ventas esto afecta a la economía y a la pérdida de los clientes.

El almacenamiento genera la colocación de la mercancía, distribución del almacén, codificación o numeración, gestión de stocks o inventario, etc.

El transporte, fraccionamiento y almacenamiento pueden o no estar presentes en la distribución o también se puede presionar de manera frecuente generando ambigüedad en las tareas que se presenta. Estas funciones mencionadas forman parte de la distribución física, ya que en conjunto forman una acción física.

La mejora en el transporte o almacenamiento se logra incrementando el costo de las funciones, ya que si quieres que sean rápido cuesta más y si quieres que el almacén sea el adecuado necesita de mejora y espacio el cual para su logro es costoso. Se precisa un equilibrio entre coste y distribución.

Entonces, se puede decir que la empresa fabricante tiene como objetivo fijar condiciones de transporte, fraccionamiento y almacenamiento para lograr una buena distribución física, con la finalidad que el producto llegue al consumidor en condiciones correctas de la forma más económica posible.

Asunción de riesgos.

Díez y Navarro (2004), establecen que la función de asunción de riesgos es la cual está presente en la asunción por los intermediarios que participan en la distribución de los riesgos que están presentes en el proceso de intercambio (impago o morosidad en el pago de la mercancía, mermas, pérdidas y roturas en el transporte y almacenamiento de la mercancía, riesgo de no vender el producto, obsolescencia, etc.).

Según Baena y Moreno (2010), se refiere que esta función trata que los intermediarios se hacen cargo de la totalidad de los riesgos que conlleva la manipulación de los productos presentes en el transporte ya sea en la carga o en la descarga.

1.3. Definición de términos básicos

1.- Albaranes. “También son llamados notas de entrega, son documentos acreditativos de la recepción de una mercancía. Se genera cuando, una vez recibido el pedido, el vendedor lo acepta”. (Mingo y Sánchez 2017, p.165)

2.- Canal de distribución. “Es el medio que está constituido por la trayectoria que ha de seguir un bien o servicio desde su punto de origen o producción hasta su consumo, y, además, por el conjunto de personas y/o entidades que permiten la realización de las tareas correspondientes a lo largo de dicha trayectoria”. (Miquel y otros 2006, p.53)

3.- Documento de pedido. “Es el documento en el cual se detallan los datos de identificación de las partes, artículos solicitados, fecha de expedición y entrega, condiciones de la operación salvo que estén pactadas en el contrato previo de compra y venta o suministro”. (Campos 2015, p.15)

4.- Estándar de tiempo: “Es el tiempo requerido para producir un artículo en una estación de manufactura, con tres condiciones siguientes: operador calificado y bien capacitado, manufactura a ritmo normal y hacer una tarea específica”. (Meyers 2006, p.51)

5.- Expedición: “Es el acondicionamiento de productos con la finalidad que lleguen al cliente en perfecto estado y de la forma pactada en el contrato”. (Márquez 2017, p.59)

6.- Fraccionamiento de carga. “Es el que permite contratar el servicio brindando la capacidad del vehículo con mercancías de varios clientes, generalmente en la modalidad de puerto puesta con recogida y entrega a domicilio”. (Escudero 2014, p.290)

7.- Inventario: “Es una relación detallada, clasificada y valorada de todos los bienes que constituyen el patrimonio de una empresa, derechos de cobro, así como de las deudas de

esta; la relación de los bienes o derechos conforma el activo, y la relación de las deudas el pasivo.”. (Nieto 2004, p.232)

8.- Línea de productos: “Se entiende como el grupo de productos que están relacionados estrechamente porque funcionan de manera similar; se venden a los mismos grupos de clientes, se comercializan a través de los mismos tipos de expendios o quedan dentro y ciertos intervalos de precio”. (Kloter y Armstrong 2003, p.305)

9.- Reabastecimiento: “Es una operación que consiste en contar nuevamente con un stock completo para evitar las situaciones de faltas de existencias. El reabastecimiento generalmente comienza con una nueva orden enviada al proveedor o al fabricante, mediante un EDI (Intercambio Electrónico de Datos)”. (Vermorel 2012, p.01)

10.- Rendimiento: “Ganancia o pérdida total de una inversión durante un periodo dado; se calcula dividiendo las distribuciones de efectivo del activo durante un periodo, más el cambio en el valor, entre el valor de la inversión al inicio del periodo”. (Lawrence 2003, p.190)

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación.

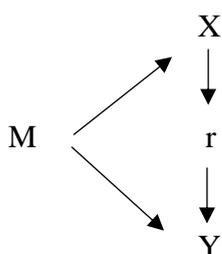
Investigación aplicada. “Tiene como finalidad primordial la resolución de problemas prácticos inmediatos en orden a transformar las condiciones. El propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario”. (Sánchez y Reyes, 2006, p.73)

Nivel de investigación

Correlacional. “Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (Hernández y otros, 2010, p.81)

2.2. Diseño de Investigación.

Diseño no experimental - transversal. “Estudio que se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para su análisis respectivo. Recolectando datos en un solo momento, en un tiempo único”. (Hernández y otros, 2010, p.151)



M: Muestra

Variable X: Almacenamiento.

Variable Y: Distribución.

r: Relación

2.3. Población y muestra.

2.3.1. Población.

El universo poblacional para el presente trabajo de investigación, estuvo conformado por 12 colaboradores del operador logístico de la empresa Supermercado La Inmaculada S.A.C. (ver anexo N)

2.3.2. Muestra.

La muestra fue igual que la población siendo ésta compuesta por los 12 colaboradores del operador logístico de la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Alcance	Fuente/ Informantes
Encuesta	Cuestionario (ver anexo B y E)	Permitió conocer la relación entre el almacenamiento y la distribución del producto en la empresa Supermercado La Inmaculada S.A.C.	Colaboradores del operador logístico del Supermercado La Inmaculada S.A.C.
Observación directa	Guía de observación (ver anexo H y J)	Se aplicó con la finalidad de observar directamente el estado y las actividades que se realizan en el operador logístico de la empresa en investigación.	Operador logístico.
Entrevista	Guía de entrevista (ver anexo L)	Se aplicó preguntas abiertas, con la finalidad de obtener información de las actividades que realizan.	Jefe del operador logístico

Fuente: Elaboración Propia

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

2.5.1. Técnicas de procesamiento de datos.

La presentación del trabajo de investigación se realizó en Word 2016, donde se encontró información relevante y objetiva dando solución al problema identificado.

2.5.2. Técnicas de análisis de datos.

Se aplicó el trabajo de campo con el uso de los instrumentos, los cuales fueron el cuestionario, guía de entrevista y la guía de observación, lo que se obtuvo información necesaria para lograr los objetivos planteados.

2.6. Materiales y métodos

El método que se utilizó en la presente investigación es inductivo, lo que se pudo obtener resultados en base a la problemática planteada. Así mismo el trabajo de investigación fue de tipo no experimental-transversal, estadístico y analítico; ya que se utilizó otras herramientas como los programas de Excel y el SPSS 24, los cuales se logra la obtención resultados representados en tablas, gráficos/figuras y pruebas estadística.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

Para el mejor entendimiento y explicación de los resultados se llevará a los mismos a escala tipo Likert en este capítulo, para la realización de las figuras.

3.1.1 Analizar el almacenamiento en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C-Tarapoto 2018.

En la variable almacenamiento, como se observa en la figura 1; de acuerdo al consolidado general, el 58% (7 colaboradores) indicaron que el espacio y el control en el almacenamiento es mala, de acuerdo a lo observado que el protocolo de llegada es tedioso ya que se realiza muchas actividades, para realizar el control físico de las mercancías y tener el registro total de las mismas, el 34% (4 colaboradores) califica de regular, según la entrevista esto se da por no contar con estanterías segmentadas ni con un orden de los productos, además estas no cuentan con señalización y ni se cumple con sanciones al personal ante una mala realización de sus funciones y solo el 8% (1 colaborador) califica de bueno al espacio, el control físico y la preparación de pedidos que los realiza solo por cumplir dicha actividad. .

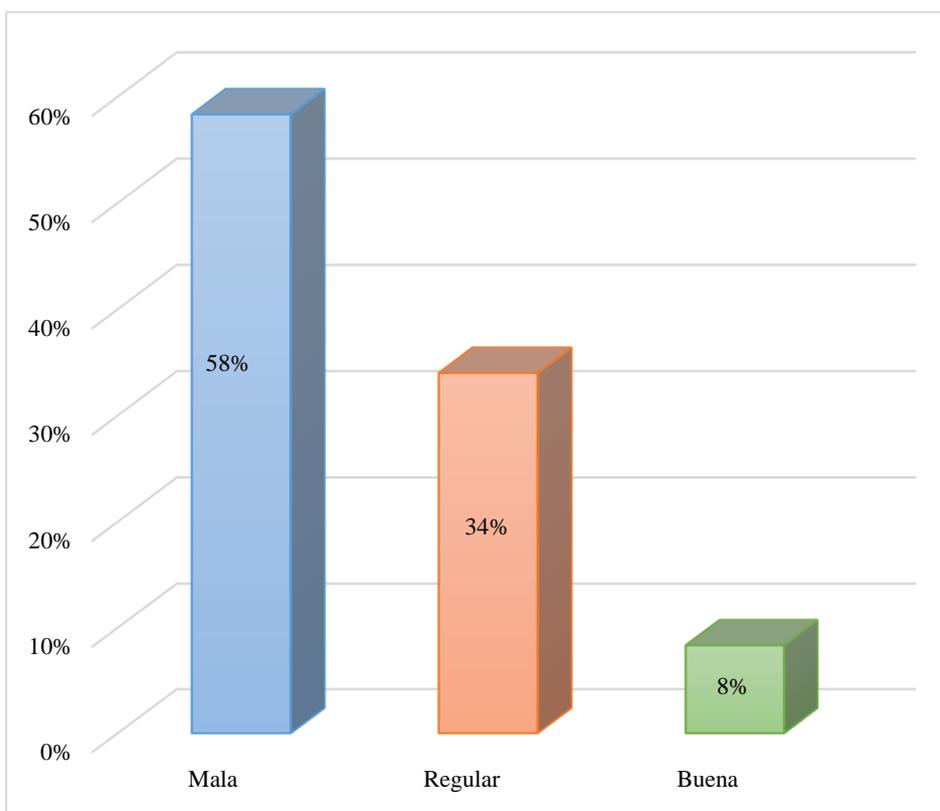


Figura 1. Variable Almacenamiento. (Fuente: Elaboración propia 2018).

En la variable almacenamiento en su dimensión de descarga y recepción de pedidos, como se observa en la figura 2, del 100% de los colaboradores encuestados el 67% (8 colaboradores) califica de mala a este proceso debido que los recursos, el personal y los procesos son muy deficientes, según lo observado la empresa presenta escasez de instrumentos y falta de modernización de los mismos y el 33% (4 colaboradores) califica de regular a este proceso debido que a pesar de las dificultades se puede cumplir pero no de manera correcta.

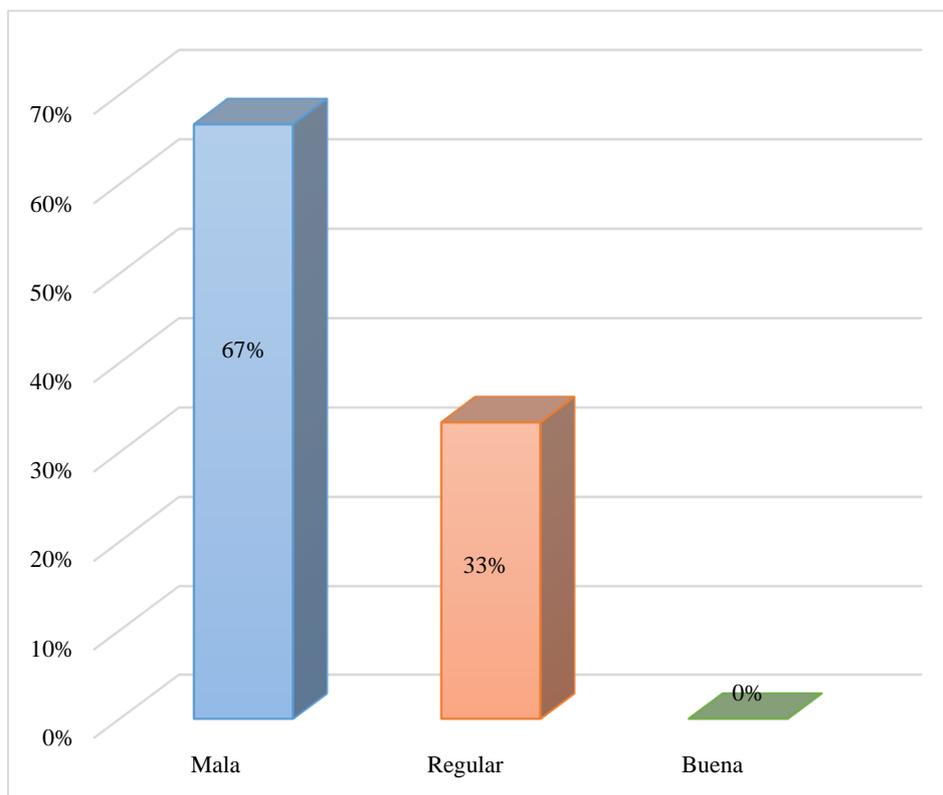


Figura 2. Descarga y Recepción de Pedidos. (Fuente: Elaboración propia 2018).

En la variable almacenamiento en su dimensión ubicación/reposición de mercancías, se muestra en la figura 3, que del 100% de los colaboradores encuestados el 59% (7 colaboradores) califica de mala a este proceso, no encuentran los recursos necesarios ni un orden específico, provocando que los trabajadores que realizan distintas actividades no lleguen a concretarlas generando un tiempo de espera, el 33% (4 colaboradores) califica de regular a este proceso debido que se puede conseguir recursos para este proceso y también que se puede ordenar a criterio de cada uno y el 8% (1 colaborador) califica de buena la ubicación / reposición de mercancías debido que consideran que depende de cada uno ver un orden y cómo conseguir los recursos para su desarrollo.

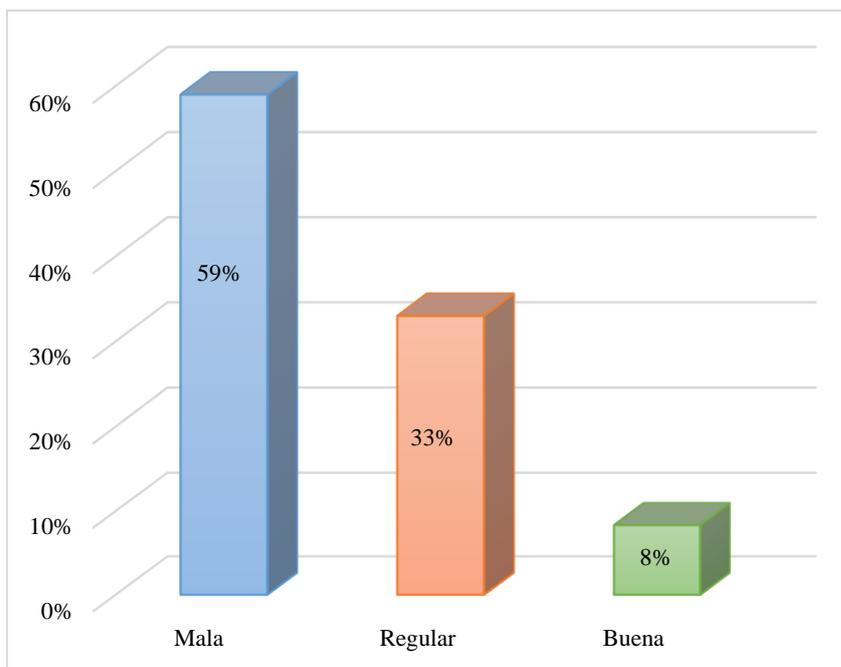


Figura 3. Ubicación/ Reposición de Mercancías. (Fuente: Elaboración propia 2018).

En la variable almacenamiento en su dimensión preparación de pedidos, los resultados obtenidos en la figura 4, muestra que del 100% de los encuestados el 67% (8 colaboradores) califica de mala, los procesos anteriores no se realizan de manera adecuada, según lo observado a esto se suma que los trabajadores no cuentan con disponibilidad de instrumentos y que al realizar el proceso de picking se dilata el tiempo, el 25% (3 colaboradores) califica de regular a este proceso debido que no cumplen con un método de preparación de pedidos establecidos y el otro 8% (1 colaborador) califica de buena a este proceso debido que lo cumplen pero no en totalidad.

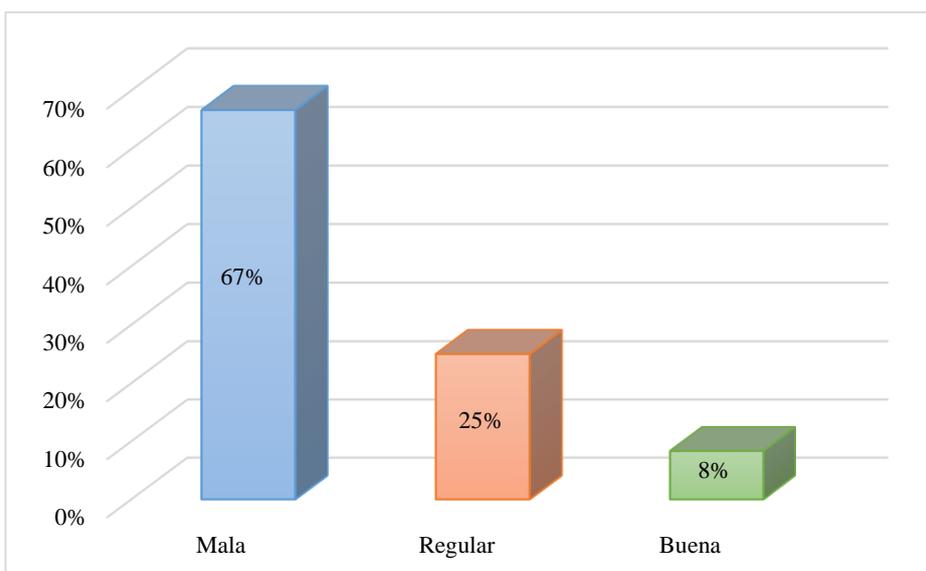


Figura 4. Preparación de Pedidos. (Fuente: Elaboración propia 2018).

En la variable almacenamiento en su dimensión de tiempos estándar, como se observa en la figura 5, que del 100% de los encuestados el 67% (8 colaboradores) califica de mala a este proceso ya que no cuenta con los recursos ni con la disponibilidad de las entenderías, se observó en la recepción de mercancías que el tiempo para las actividades no es el óptimo además que la parte del almacén no cuenta con un sistema para la expedición y que los materiales y equipos son manuales siendo utilizados a criterio personal, el 25% (3 colaboradores) califica de regular ya que consigue los recursos pero lo ordena con criterio propio y solo el 8% (1 colaborador) de buena ya que a pesar de los inconvenientes lo realiza pero esto genera un tiempo de más a la actividad a realizar.

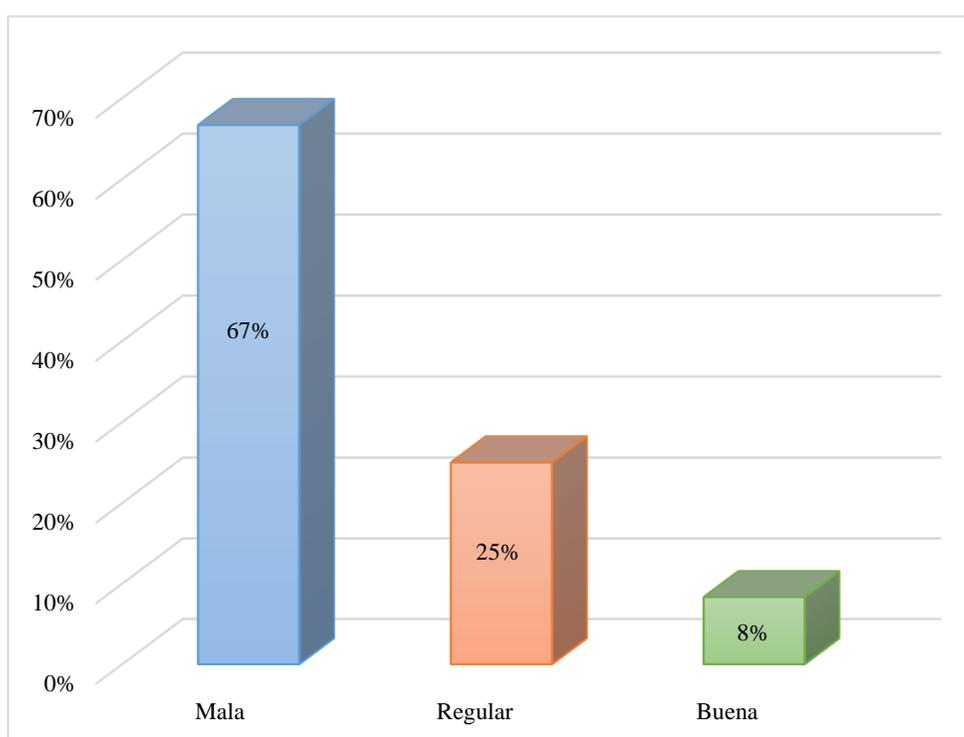


Figura 5. Tiempo Estándar. (Fuente: Elaboración propia 2018).

3.1.2 Evaluar la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C- Tarapoto 2018.

En la variable distribución en su dimensión funciones, en la figura 6, demuestra que de la variable Distribución, que del 100% de los colaboradores encuestados el 66% (8 colaboradores) califica de mala a este proceso debido que la carga de mercancías al vehículo es tedioso y no cuentan con rutas ni control del transporte, de acuerdo a lo observado se confirma que los vehículos no cuentan con rutas previstas generando demoras en la entrega, manifestado por el entrevistado menciona que reciben quejas de las sucursales por el retraso del envío de los pedidos a diario, el 17% (2 colaboradores) califica de regular a este proceso

debido que los tipos de mercancías que se tiene no tienen un correcto almacenamiento restando tiempo a las actividades pero si se trata de realizar, el 17% (2 colaboradores) califica de buena a este proceso y que la empresa se hace cargo de todo los términos de asunción de riesgos.

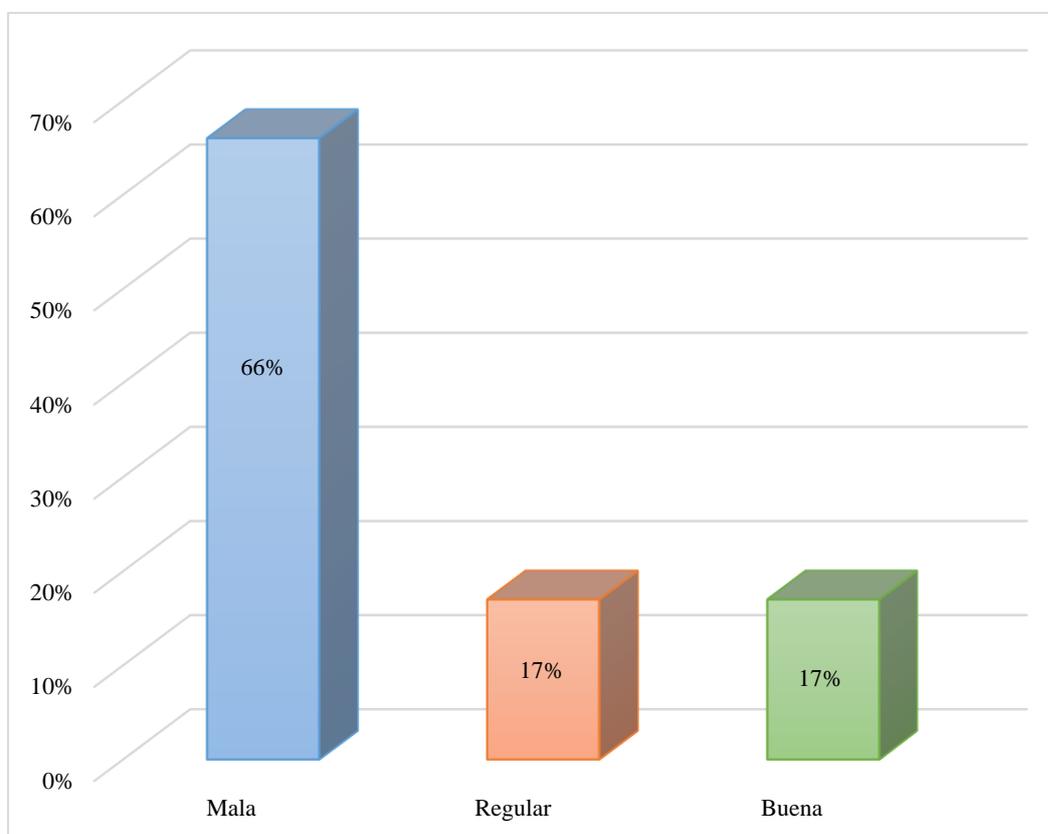


Figura 6. Funciones. (Fuente: Elaboración propia 2018).

3.1.3 Conocer la relación del almacenamiento y la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018.

Tabla 2

Prueba de Normalidad: Prueba de Kolmogorov-Shapiro Wilk para una muestra.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Almacenamiento	0.188	12	0,200*	0.908	12	0.201
Distribución	0.228	12	0.086	0.901	12	0.164

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: SPSS.

Interpretación:

La presente tabla permite identificar si los datos de las variables almacenamiento y distribución se encuentran normalmente distribuidos según la curva normal. Asimismo, debido a que la muestra fue menor a 50 se tomó en cuenta la prueba de normalidad Shapiro - Wilk, siendo la significancia mayor a 0.05, la prueba de correlación a aplicar será Pearson.

Tabla 3

Correlaciones

Correlaciones			
		Almacenamiento	Distribución
Almacenamiento	Correlación de Pearson	1	0,787**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	12	12
Distribución	Correlación de Pearson	0,787**	1
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	12	12

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS.

Interpretación:

De acuerdo a lo mostrado en la tabla, se observa que existe una relación entre el almacenamiento con la distribución en la empresa de estudio; ya que el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,787 dándonos una correlación positiva considerable. Asimismo, el valor de significancia bilateral fue menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3.2 Discusión de resultados

Para realizar esta investigación se tuvo en cuenta diferentes teorías y antecedentes recopiladas de diferentes investigaciones.

Mencionados los resultados, y teniendo en cuenta los objetivos específicos; al efectuar el análisis de la variable almacenamiento se logra contrastar la información adquirida con las bases teóricas, teniendo como resultado el análisis de los objetivos del proyecto de investigación, los cuales se detalla a continuación:

3.2.1. Analizar el almacenamiento en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C- Tarapoto 2018.

Se observa que la dimensión descarga y recepción de pedidos es mala en un 67%, debido que el proceso de llegada de mercancías lleva un protocolo muy tedioso, el personal encargado tiene que realizar varias actividades en un espacio muy reducido debido a la cantidad de ingresos y de despachos de mercadería, estos procesos son de mucha labor y genera tiempos de demora, dichos procesos empiezan con el registro de llegada por medio de la factura y guía de remisión, para luego apoyar al transportista en la descarga de la mercancía, después realizar el control físico de los mismos, para pasar a la última fase que es el registro del total de mercancía haciéndose aún más amplio este proceso; los instrumentos y herramientas no se encuentran a disposición muchas veces para la recepción de mercancías; cabe considerar, la teoría por Iglesias (2012), tener las herramientas necesarias y los espacios apropiados para un buen desarrollo de los procesos mejora la productividad y el control a realizar en esta zona, entre estos factores se destaca: la existencia de los muelles de descarga, el tipo de carretilla, la existencia de zonas de recepción, disponer de recursos humanos suficientes y con las adecuadas competencias y las herramientas informáticas; de tal manera, se comparte las conclusiones expuestas por Almanza y Caller (2017), la situación que presenta la fase de recepción en el área de logística interna del supermercado Ranghana Wasi, el personal encargado, no verifica al cien por ciento el total de la mercadería que ingresa al almacén, señalando que no existe una medida de supervisión para verificar correctamente la recepción de mercadería y el 30% indican que la verificación es muy superficial; es esto lo que se debe de evitar para que se realice de manera correcta este proceso.

Respecto con la dimensión ubicación/reposición de mercancías se obtuvo que la realización de dicho proceso es mala a un 59% según lo observado, las estanterías se encuentran bien ubicadas y cuenta con amplios espacios para la colocación y almacenaje de los productos; sin embargo, no existe disponibilidad ni espacio porque no se encuentran debidamente ordenados por zonas, tipo, etc., afectando el buen almacenamiento; este caso sucede con Becerra y Villar (2016) quien en su tesis concluyó que una vez ingresados los materiales no son colocados de inmediato en sus anaqueles correspondientes, ocupando espacio innecesario dentro del almacén, ocasionando dilatación del tiempo, haciendo que el personal le tomara más tiempo en ubicarlos cuando estos sean solicitados, retrasando tiempos en la atención y conllevando a reclamos por parte de los clientes.

Asimismo, la dimensión preparación de pedidos, se obtuvo que es mala en un 67% porque no cumple adecuadamente con los métodos para la preparación de pedidos, lo que se observó que existe métodos para la preparación de pedidos pero esto es muy complejo debido a los protocolos y a otros factores como la cantidad de pedidos, instrumentos y herramientas que deben ser utilizadas, este método empieza con un pedido interno de las sucursales por medio de una guía el mismo que es entregado al personal, luego él tiene que sacar los productos, controlarlos y enviar con un transportista de la empresa; siendo esto muy complejo. Este proceso es la más importante pero la más deficiente ya que para el manejo de preparación y salida de los pedidos se tiene que utilizar instrumentos en mayor cantidad, pero no existe la disponibilidad para cada trabajador y también que las estanterías no están siendo bien utilizadas; por su parte, relacionándose las conclusiones por los autores Vera y Vela (2017) indican que el flujo de salidas de los productos que están de acuerdo a las órdenes de pedidos, clasificación y distribución, se ha encontrado que los procesos son insuficientes para la magnitud de operaciones diarias que se realizan en el almacén; referencias que no se cumplen según la teoría del autor Iglesias (2012), donde manifiesta que es el conjunto de actividades y manejo con la finalidad de sacar productos para cubrir la demanda, de acuerdo a métodos o procesos según el número de pedidos y con los trabajadores necesarios, contando con las herramienta y el lugar adecuado para el desarrollo del circuito de picking. Cáceres (2015) quién señala que la distribución de ítems propuesta logra optimizar los flujos físicos, agilizar la identificación y localización de stock, maximizar la utilización de la capacidad de almacenamiento y reducir al mínimo la distancia para recolectar un pedido logrando optimizar la gestión del almacén de la empresa

La dimensión tiempos estándar es mala en un 67% porque existen actividades en la descarga, proceso de picking, preparación de pedidos, específicamente en la zona de recepción de mercancías no se cumple con el tiempo planificado; también, no existe la implementación de un sistema para el control de expedición siendo esto manual y a criterio personal, haciendo que las actividades tomen más tiempo y sea menos productiva. Se comparte lo dicho por los autores Flores y Freire (2015), la mejora de los métodos en los procesos que influyen en la cadena de valor mejora el costo debido a la reducción de utilización de maquinaria y personal, por ello la sección de picking – embalaje al reducir tiempos estándar para el proceso se redujo el tiempo requerido de personal generando dos posiciones favorable, la reducción de costo unitario en el proceso y el aumento de capacidad de la misma la cual deja de ser el cuello de botella para la empresa.

3.2.2. Evaluar la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C- Tarapoto 2018.

De acuerdo a los resultados de la variable distribución, se obtuvo como resultado de la dimensión funciones que es mala es un 66% porque la llegada de los pedidos son trasladados diariamente por los vehículos que llegan al operador pero algunos productos no llegan en su día acordado sino que tienen tiempo de retraso, los vehículos no se dan abasto para atender a todas las sucursales de la empresa, debido que algunas veces toman rutas lejanas y que cuando hay para llevar a otra sucursal se tiene que esperar la llegada y disponibilidad de los mismos. Los transportistas no cuentan con rutas previstas ni con monitoreo digital, es decir que los transportistas tienen la libertad de decidir su ruta. Al almacén llegan vehículos con mercancías de los proveedores, las mercancías que llegan son verificadas y controladas haciendo notar que estas son diversificadas según lo que se realiza el pedido de compra. Los productos que son pedidos se envían en su totalidad, en algunas ocasiones se envían todo lo que se encuentra en stock sin cumplir con el requerimiento establecido en número. La distribución de productos tiene tiempo de retraso, el mismo que es amplio debido a distintos factores que participan desde su pedido.

El personal del operador si cumple con el pedido pero con gran retraso los mismos que son cargados a los vehículos transportistas para que sean llevados a las sucursales que lo requieran, este cumplimiento no suele ser puntual. Compartiendo con las conclusiones por el autor David (2015), donde manifiesta que evaluó el tiempo y las rutas del proceso de distribución de los productos, observándose que la principal preocupación radica en la demora de entrega de los productos en su domicilio, hasta cinco días según el 67% de los clientes, causando atrasos en sus obras un 49% provocando alto riesgo en la pérdida del contrato. También la no planificación adecuada de compra de materias prima ni de las rutas de transporte afecta en gran manera el flujo de proceso productivo de la empresa, la compra, recepción y almacenamiento de los materiales no está correctamente planificada, la distribución se realiza sin ningún criterio por parte del transportista. Cabe considerar lo dicho por Flores y Freire (2015) el uso de rutas de distribución con el mejor recorrido permite reducción en sus costos logísticos lo que a su vez significa una mejora de la competitividad.

3.3.3. Conocer la relación del almacenamiento y la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018.

De acuerdo a la información estudiada y datos obtenidos de ambas variables se puede determinar la relación que existe entre el almacenamiento y la distribución en la empresa de estudio; siendo el coeficiente obtenido de 0,787 en donde se da una correlación positiva considerable. Asimismo, el valor de significancia bilateral fue menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CONCLUSIONES

- La variable de almacenamiento en el supermercados La Inmaculada S.A.C. es mala en un 58%, esto debido al espacio de las áreas del almacén, del deficiente control de la documentación y manejo de mercadería, también no se cuenta con disponibilidad de recursos materiales (estanterías, patos, pallets, etc.) en el almacén y la mala ubicación de las mercancías en las estanterías, además el personal tiene deficiencias en realizar sus actividades designadas y se encuentra que las llegadas de las mercancías no son planificadas por parte de proveedores; todas estas actividades mal realizadas generan demora en la salida de los productos.
- La variable de la distribución en el supermercado La Inmaculada S.A.C. es mala en un 66%, esto debido principalmente al desconocimiento de la demanda, también no existe un seguimiento y control en todo el proceso de la variable principalmente en las rutas, debido a la falta de regulación en sus mercancías, y por último en el no desarrollo de las actividades de prevención.
- El almacenamiento se relaciona significativamente en la distribución de productos del supermercado La Inmaculada S.A.C., en un 78%, dándonos una correlación positiva considerable ya que el almacenamiento y la distribución se está desarrollando de manera mala, y es necesario trabajar con ambas variables para conseguir los objetivos de la empresa, concluyendo en la aceptación de la hipótesis alterna (H1) y por lo tanto se rechaza categóricamente la hipótesis nula (H₀)

RECOMENDACIONES

- A la empresa, se recomienda en relación a la variable almacenamiento a que el área de logística se enfoque en el proceso de recepción de pedidos implantando un programa de rápida documentación, un manejo establecido de los mismos y un método control físico de los productos, todas estas a través de la implantación de un sistema tecnológico, en cuanto a la ubicación/reposición de mercancías se recomienda que realice un plan de orden implantando el método FIFO y LIFO, designe un presupuesto de adquisiciones para la compra de recursos (materiales y estanterías) para la mejor manipulación y distribución de las mercancías; además se recomienda tomar medidas en la distribución física del almacén para mejorar el desplazamiento del personal y de los materiales (patos, pallets, otros), en relación a la preparación de pedidos, se recomienda la realización de un método para este proceso, el mismo que tiene que enseñado a través de capacitaciones para lograr que el personal lo realice de manera correcta, también se recomienda que se evite la alta rotación del personal con la finalidad que los mismos realicen un correcto desempeño de sus actividades para mejorar la rapidez del mismo (recepción de las guías, picking de los productos y expedición de los pedidos) y la implantación de un MOF para el conocimiento de las fusiones. Por último gestionar acciones para lograr un almacén sistematizado.
- En referencia a la variable distribución en relación a su dimensión funciones se le recomienda a realizar un plan de compra de un sistema que permita conocer el comportamiento de los consumidores, además adquirir nuevos vehículos que cuenten con sistema completo (GPS), también considerar un plan de capacitación al personal para el desempeño de estas funciones, y por último enfocarse en la mezcla del marketing y utilizar la técnica de las 5S.
- Como última recomendación se enmarca al desarrollo de la tesis en el que se considera al almacenamiento, el mismo que se correlaciona positivamente en la distribución, relación considerable; a los jefes del área de logística y a los encargados del almacén se recomienda hacer planes, los mismos que tienen que estar enfocados en adquisiciones, métodos o procedimientos, capacitaciones y tecnología todas estas con la finalidad de reducir tiempos por los malos manejos de las actividades en el almacén, los mismos que generan mala distribución a las sucursales de la empresa; además se les recomienda invertir en tecnología con inteligencia artificial para mejorar el proceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almanza, B., y Caller, W. (2017). *Diagnóstico del área de logística interna en la comercialización del supermercado Ranqhana Wuasi - Cusco periodo 2015* (tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- AmericaEconomía.com. (31 de mayo de 2017). Outsourcing logístico: mayor rentabilidad para las empresas peruanas. *mba & educación ejecutivo*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/outsourcing-logistico-mayor-rentabilidad-para-las-empresas-peruanas>.
- Angulo, C. (2018). Almacenamiento y distribución de la empresa Grupo Inmaculada S.A.C. (R. Quinteros, y D. Reátegui, Entrevistadores)
- Baena, V., y Moreno, M. (2010). *Instrumento de marketing*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Ballou, R. (2014). *Administración de la cadena de suministro* (5° ed.). México D.F, Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Becerra, E., y Villar, E. (2016). *Propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento en el almacén del centro de atención al distribuidor de la empresa CEVA LOGISTICS PERÚ SRL en Chiclayo, periodo 2015 – 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Cáceres, M. (2015). *Propuesta de distribución para la optimización de la gestión del almacén de una empresa minera* (tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Campos, Á. (2015). En *Preparación de pedidos* (p. 15). Madrid, España: Editorial Mobel, S.A.
- Chuquino, J. (2015). Gestión de almacenes. Definición, procesos e información que la soporta. *Meet Logistics*. Obtenido de <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>
- David, J. (2015). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.* (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador .

- Díez, E., y Navarro, A. (2004). Naturaleza de la distribución. En E. Díez , *Distribución Comercial* (3° ed.). Madrid, España: Editorial McGraw-Hill.
- Directiva N°001-2018-UNSM-T/VRINV, Manual de investigación de la UNSM-T para la elaboración de proyectos de investigación, tesis, trabajos de investigación, de suficiencia profesional y académicos. Página Oficial de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú, 21 de agosto de 2018.
- Edgar, R. (2009). *Cadena de abastecimiento. Gestión en entornos competitivos*. Lima, Perú: Fondo editorial UPC.
- Escudero, M. (2014). Logística y servicios de transporte . En *Logística de almacenamiento* (p. 290). Madrid, España: Editorial Paraninfo S.A.
- Flores Chicay , I., y Freire Ordoñez, J. (2015). *Propuesta de una red para la distribución de productos plásticos en la empresa Multiplast de la ciudad de Loja* (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Giménez, J. L. (2017). ¿Qué dilema! ¿Pocos lotes grandes o muchos lotes pequeños?. *Conexion ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/10/23/que-dilema-pocos-lotes-grandes-o-muchos-lotes-pequenos/>
- Hernández, R., Fernández , C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.). México D.F., México: Editorial McGrawHill.
- Iglesias, A. (2012). *Manual de gestión de almacén*. Madrid, España: Editorial Balanced Life S.L.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing* (6° ed.). México D.F, México: Editorial Pearson Educación.
- Labrador, I. (2011). Las empresas españolas son las que más gastan en logística y almacenaje. *elEconomista.es*. Obtenido de <https://www.economista.es/gestion-empresarial/noticias/2787122/01/11/Las-empresas-espanolas-son-las-que-mas-gastan-en-logistica-y-almacenaje.html>
- Lawrence, G. (2003). *Principios de la administración financiera* (10° ed.). México D.F, México: Editorial Pearson Educación.

- Ley Universitaria N° 30220. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 09 de Julio de 2014.
- Márquez, A. (2017). Expedición de elaborados de pescado. En *Recepción, almacenaje y expedición de productos de la pesca* (p. 59). Málaga, España : Editorial Innovación y Cualificación S.L.
- Mendoza, L., y Garcia, R. (2017). *Evaluación del inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Frenos San Martín EIRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2014* (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Meyers, F. (2006). *Diseño de instalaciones de manufactura y manejo de materiales* (3° ed.). México D.F, México: Editorial Pearson Educación.
- Mingo, G., y Sánchez, G. (2017). Documentación relativa a operaciones de compraventa y aplicación del IVA. En *Operaciones administrativas y documentación sanitaria* (p. 165). Madrid, España: Editorial Editex, S.A.
- Miquel, S., Parra, F., Lhermie, C., y Miquel, M. (2006). Sistema de distribución comercial. En *Distribución comercial* (5° ed., p. 53). Madrid, España: Editorial ESIC.
- Namay , C., y Rengifo, S. (2017). *Evaluación del control de inventarios y su incidencia en la situación económica y financiera de la empresa Supermercados la Inmaculada S.A.C, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Nieto, A. (2004). *Administración de empresas*. Madrid, España: Editorial MAD S.L.
- Rodríguez, M. (2015). *Propuesta de mejoras en el modelo de almacenamiento de productos odontológicos en bodega sucursal Bogotá de New Stetic S.A* (tesis de pregrado). Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, Bogotá, Colombia.
- Rodríguez, R. (2015). *Guía de seguridad en procesos de almacenamiento y manejo de cargas*. Barcelona, España : Editorial FREMAP.
- Sanchez, C., y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Tafur, M. (2018). Almacenamiento y Distribución en la empresa Grupo Inamaculada S.A.C. (R. Quinteros , y D. Reátegui, Entrevistadores)

Velázquez, E. (2012). *Canales de distribución y logística*. México D.F, México: EditorEditRed tercer milenio S.C.

Vera, K., y Vela, J. (2017). *Evaluación del control interno de almacén y su incidencia en la rotación de inventarios de la empresa AJEPER del Oriente S.A en la ciudad de Tarapoto, periodo 2013* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

Vermorel, J. (2012). Definición de reabastecimiento de existencias. *LOKAD*. Obtenido de <https://www.lokad.com/es/definicion-reabastecimiento-de-existencias>

ANEXOS

ANEXO A: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018	¿Cómo se relaciona el almacenamiento con la distribución de los productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018?	Objetivo general	Hipótesis alterna	Almacenamiento	Descarga y recepción de pedidos	Recepción de mercancías	Ordinal	
		Determinar la relación del almacenamiento con la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018.	Hi: El almacenamiento se relaciona positivamente con la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018.			Documento de pedido		
						Planificación de la descarga		
						Recursos utilizados		
					Volumen y características de la descarga.			
		Objetivos específicos	Analizar el almacenamiento en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C- Tarapoto 2018.		Hipótesis nula	Ubicación/ reposición de mercancías		Sistema de gestión de ubicaciones
								Recursos utilizados
								Volumen de movimientos
								Reposición automática
		Evaluar la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C- Tarapoto 2018.	Ho: El almacenamiento se relaciona negativamente con la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018.		Preparación de pedidos	Pedidos		
						Cientes		
						Recursos utilizados		
						Organización del sistema de recogida de pedidos		
		Conocer la relación del almacenamiento y la distribución de productos en la empresa Supermercados La Inmaculada S.A.C, Tarapoto 2018.	Tiempo estándar		Funciones	Método de preparación de pedidos		
						Descarga		
Control de recepción								
Reabastecimiento								
Diseño	Población	Muestra	Preparación de pedidos					
			Control de expedición					
			Carga					
			Compra y venta					
No experimental - transversal	El universo poblacional para el presente proyecto de investigación, está comprendido por 12 colaboradores del operador logístico de la empresa Supermercados La Inmaculada SAC	La muestra será igual que la población siendo ésta compuesta por los 12 colaboradores del operador logístico de la empresa Supermercados La Inmaculada SAC.	Transporte y difusión de la producción					
			Fraccionamiento					
			Almacenamiento					
			Asunción de riesgos					
							Ordinal	

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO B: Encuesta variable independiente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA



Buen día estimado trabajador (ra), somos bachilleres de la UNSM-Tarapoto, se está realizando una encuesta para **analizar el almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la empresa Supermercados la Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018**”, le pedimos un pequeño lapso de su tiempo y se agradece de ante mano su colaboración, gracias.

Indicaciones:

- Antes de elegir su respuesta, lea detenidamente la pregunta.
- Marque con una X la respuesta que usted considere correcta
- Sea honesto en sus respuestas

Para llenar la encuesta tiene que tener en cuenta lo siguiente:

Escala	1	2	3	4	5
Valor	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Proceso de almacenamiento						
N°	Descarga y recepción de pedidos	Respuestas				
01	¿Cómo califica usted el proceso de llegada de mercancías?	1	2	3	4	5
02	¿Cómo considera que es la documentación de recepción?					
03	¿Cómo califica usted a la planificación de la descarga de mercancía?					
04	¿Cómo califica usted la disponibilidad de los recursos para la recepción de mercancías?					
05	¿Cómo califica usted a la cantidad de pedido de mercancías?					
N°	Ubicación/reposición de mercancías.	Respuestas				
06	¿Cómo califica al sistema de ubicación de las góndolas?	1	2	3	4	5
07	¿Cómo califica usted a la disponibilidad de recursos utilizados en el almacén?					

08	¿Cómo califica usted los procesos que se realiza en el almacén?					
09	¿Cómo califica a los espacios en las estanterías?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo califica usted a la no utilización de un sistema de almacenaje?					
N°	Preparación de pedidos	Respuestas				
11	¿Cómo califica usted al número de guías diarias?	1	2	3	4	5
12	¿Cómo considera que es la adquisición de productos en las sucursales?					
13	¿Cómo considera usted a las herramientas utilizadas para sacar los pedidos?					
14	¿Cómo califica a la organización de las mercancías en las estanterías?					
15	¿Cómo califica a la no utilización de algún método para la preparación de pedidos?					
N°	Tiempos estándar	Respuestas				
16	¿Cómo califica usted al tiempo de descarga de los lotes de mercancía?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo califica al proceso de picking en el almacén?					
18	¿Cómo considera al tiempo de la preparación de pedidos?					
19	¿Cómo califica a la falta de personal y sistema para el control de expedición?					
20	¿Cómo califica al tiempo de carga?					

ANEXO C: Base de datos de la variable independiente.

Tabla 4

Base de datos de la dimensión descarga y recepción de pedidos.

	Descarga y recepción de pedidos					Total
	Prg.1	Prg.2	Prg.3	Prg.4	Prg.5	
Trabajador 1	3	1	3	2	3	12
Trabajador 2	5	2	4	4	2	17
Trabajador 3	3	2	3	4	1	13
Trabajador 4	1	3	1	1	2	8
Trabajador 5	2	2	2	3	1	10
Trabajador 6	2	2	2	2	1	9
Trabajador 7	2	2	2	2	3	11
Trabajador 8	1	3	1	1	2	8
Trabajador 9	1	3	1	2	1	8
Trabajador 10	2	2	2	1	2	9
Trabajador 11	1	2	2	2	3	10
Trabajador 12	1	1	1	1	1	5
TOTAL	24	25	24	25	22	120

Fuente. Aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

Tabla 5

Base de datos de la dimensión ubicación/ reposición de mercancías.

	Ubicación/ reposición de mercancías					Total
	Prg.6	Prg.7	Prg.8	Prg.9	Prg.10	
Trabajador 1	3	3	1	3	3	13
Trabajador 2	5	3	2	4	5	19
Trabajador 3	4	1	2	3	3	13
Trabajador 4	1	3	1	1	1	7
Trabajador 5	3	1	3	3	3	13
Trabajador 6	2	2	1	2	2	9
Trabajador 7	3	3	3	3	2	14
Trabajador 8	1	3	1	1	1	7
Trabajador 9	2	2	1	1	1	7
Trabajador 10	1	2	2	1	1	7
Trabajador 11	2	1	3	1	2	9
Trabajador 12	1	2	1	1	1	6
TOTAL	28	26	21	24	25	124

Fuente. Aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

Tabla 6

Base de datos de la dimensión preparación de pedidos.

	Preparación de pedidos					Total
	Prg.11	Prg.12	Prg.13	Prg.14	Prg.15	
Trabajador 1	2	3	3	2	2	12
Trabajador 2	4	4	3	2	5	18
Trabajador 3	3	3	4	1	3	14
Trabajador 4	2	1	1	1	1	6
Trabajador 5	3	2	3	2	3	13
Trabajador 6	1	2	1	2	2	8
Trabajador 7	2	2	2	2	2	10
Trabajador 8	1	1	1	3	1	7
Trabajador 9	2	1	2	1	1	7
Trabajador 10	2	1	2	3	2	10
Trabajador 11	1	2	1	3	1	8
Trabajador 12	1	1	1	2	1	6
TOTAL	24	23	24	24	24	119

Fuente. Aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

Tabla 7

Base de datos de la dimensión tiempos estándar

	Tiempos estándar					Total
	Prg.16	Prg.17	Prg.18	Prg.19	Prg.20	
Trabajador 1	1	2	3	2	2	10
Trabajador 2	3	5	3	4	5	20
Trabajador 3	2	4	4	4	3	17
Trabajador 4	2	1	1	1	1	6
Trabajador 5	2	2	2	3	3	12
Trabajador 6	2	2	2	2	2	10
Trabajador 7	2	2	2	3	2	11
Trabajador 8	2	1	1	1	1	6
Trabajador 9	2	1	1	1	1	6
Trabajador 10	3	1	1	1	1	7
Trabajador 11	2	2	1	1	1	7
Trabajador 12	1	1	1	1	1	5
TOTAL	24	24	22	24	23	117

Fuente. Aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

Tabla 8

Consolidado de la variable almacenamiento.

D1	D2	D3	D4
12	13	12	10
17	19	18	20
13	13	14	17
8	7	6	6
10	13	13	12
9	9	8	10
11	14	10	11
8	7	7	6
8	7	7	6
9	7	10	7
10	9	8	7
5	6	6	5

Fuente. Aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

ANEXO D: Tabulación de la variable independiente.

Tabla 9

Datos básicos de las dimensiones de la variable almacenamiento.

Min.	5
Máx.	25
Rango	20
Amplitud	7

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 10

Intervalo de los valores de las dimensiones de la variable almacenamiento.

Valor	Desde	Hasta
Mala	5	11
Regular	12	17
Buena	18	25

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 11

Resultados generales de la dimensión 1

	Desde	Hasta	Fre.	%
Mala	5	11	8	67%
Regular	12	17	4	33%
Buena	18	25	0	0%
Total			12	100%

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 12

Resultados generales de la dimensión 2

	Desde	Hasta	Fre.	%
Mala	5	11	7	59%
Regular	12	17	4	33%
Buena	18	25	1	8%
Total			12	100%

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 13

Resultados generales de la dimensión 3.

	Desde	Hasta	Fre.	%
Mala	5	11	8	67%
Regular	12	17	3	25%
Buena	18	25	1	8%
Total			12	100%

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 14

Resultados generales de la dimensión 4.

	Desde	Hasta	Fre.	%
Mala	5	11	8	67%
Regular	12	17	3	25%
Buena	18	25	1	8%
Total			12	100%

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 15

Datos básicos de la variable almacenamiento.

Min.	20
Máx.	100
Rango	80
Amplitud	27

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 16

Intervalo de los valores de la variable almacenamiento

Valor	Desde	Hasta
Mala	20	46
Regular	47	72
Buena	73	100

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 17

Resultados generales de la variable almacenamiento

	Desde	Hasta	Fre.	%
Mala	5	11	7	58%
Regular	12	17	4	34%
Buena	18	25	1	8%
Total			12	100%

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

ANEXO E: Encuesta variable dependiente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA



Buen día estimado trabajador (ra), somos bachilleres de la UNSM-Tarapoto, se está realizando una encuesta para **analizar el almacenamiento y su relación con la distribución de productos en la empresa Supermercados la Inmaculada S.A.C., Tarapoto 2018**”, le pedimos un pequeño lapso de su tiempo y se agradece de ante mano su colaboración, gracias.

Indicaciones:

- Antes de elegir su respuesta, lea detenidamente la pregunta.
- Marque con una X la respuesta que usted considere correcta
- Sea honesto en sus respuestas

Para llenar la encuesta tiene que tener en cuenta lo siguiente:

Escala	1	2	3	4	5
Valor	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena

Distribución						
N°	Funciones	Respuestas				
01	¿Cómo califica usted la realización de llegada de los pedidos?	1	2	3	4	5
02	¿Considera usted, que se atienden todas las guías emitidas por las sucursales a tiempo?					
03	¿Cómo considera usted, la cantidad de productos que entra al operador logístico?					
04	¿Cómo considera usted, la actividad de la empresa al momento que un producto pierde valor?					
05	¿Cómo califica usted a la planificación de la descarga de mercancía?					
06	¿Cómo califica usted la disponibilidad de vehículos de transporte de las mercancías hacia el punto de venta?					
07	¿Cómo califica la cantidad de mercancías que transporta en el vehículo?					
08	¿Cómo califica el espacio donde se carga y descarga las mercancías?					

09	¿Cómo califica a la variedad de productos de la empresa?					
10	¿Cómo califica usted la entrada de lotes al almacén?					
11	¿Cómo considera los estados físicos de los productos para su traslado?					
12	¿Cómo considera usted el abastecimiento, de productos en el operador?					
13	¿Cómo califica usted la disponibilidad de distintos productos para la venta?					
14	¿Cómo califica la tenencia de stock disponible?					
15	¿Cómo califica el orden de los productos en las góndolas?					
16	¿Cómo califica usted la distribución de góndolas en el almacén?					
17	¿Cómo considera las rutas para el transporte de las mercancías?					
18	¿Cómo considera usted las acciones que toma la empresa frente a pérdidas y roturas de las mercancías?					
19	¿Cómo califica usted los métodos de la empresa para la prevención de accidentes?					
20	¿Cómo califica los métodos de manipulación de productos en la empresa?					

ANEXO F: Base de datos de la variable dependiente

Tabla 18

Base de datos de la variable/dimensión funciones

	Funciones									
	Prg.1	Prg.2	Prg.3	Prg.4	Prg.5	Prg.6	Prg.7	Prg.8	Prg.9	Prg.10
Trabajador 1	4	3	2	4	2	4	4	3	2	2
Trabajador 2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3
Trabajador 3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2
Trabajador 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4
Trabajador 6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
Trabajador 7	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
Trabajador 8	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
Trabajador 9	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
Trabajador 10	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
Trabajador 11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	28	29	24	29	28	28	28	27	25	24

Fuente. Aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

	Funciones										Total
	Prg.11	Prg.12	Prg.13	Prg.14	Prg.15	Prg.16	Prg.17	Prg.18	Prg.19	Prg.20	
Trabajador 1	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	62
Trabajador 2	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	90
Trabajador 3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	33
Trabajador 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
Trabajador 5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	74
Trabajador 6	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	36
Trabajador 7	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	44
Trabajador 8	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	33
Trabajador 9	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	37
Trabajador 10	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	46
Trabajador 11	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	43
Trabajador 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
TOTAL	26	28	25	26	25	26	30	25	29	28	538

Fuente. Aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa.

ANEXO G: Tabulación de la variable dependiente.

Tabla 19

Datos básicos de la variable/dimensión funciones

Min.	20
Máx.	100
Rango	80
Amplitud	27

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 20

Intervalo de los valores de la variable/dimensión funciones

Valor	Desde	Hasta
Mala	20	46
Regular	47	72
Buena	73	100

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Tabla 21

Resultados generales de la variable/dimensión funciones

	Desde	Hasta	Fre.	%
Mala	20	46	8	66%
Regular	47	72	2	17%
Buena	73	100	2	17%
Total			12	100%

Fuente. Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario.

ANEXO H: Guía de observación variable independiente

Guía de observación 01

Lugar:

Responsables:

Fecha:

Variable:

N°	Preguntas	Cumple		Observaciones o recomendaciones
		Si	No	
Descarga y recepción de pedidos				
01	¿Se cumple con el protocolo de llegada de la mercancía?			
02	¿Se cumple con el número de instrumentos para el proceso de recepción?			
Ubicación/reposición de mercancías				
03	¿El operador cumple en brindar la disponibilidad de recursos para el movimiento de mercancías?			
04	¿Se cumple con la disponibilidad y orden de las estanterías?			
Preparación de pedidos				
05	¿La empresa cumple con brindar los instrumentos necesarios para sacar los pedidos?			
06	¿Se cumple un método para la preparación de pedidos?			
Tiempos estándar				
07	¿Se cumple con un tiempo óptimo para la recepción de mercancías?			
08	¿Se cumple con la implantación de un sistema para la expedición?			

ANEXO I: Desarrollo de la guía de observación variable independiente

Guía de observación 01

Lugar: Operador logístico (Carret. Fernando Belaunde Terry km. 2)

Responsables: Los investigadores

Fecha: 07 de Noviembre, 2018

Variable: Almacenamiento

N°	Preguntas	Cumple		Observaciones o recomendaciones
		Si	No	
Descarga y recepción de pedidos				
1	¿Se cumple con el protocolo de llegada de la mercancía?	X		Observamos que este protocolo de llegada es muy tedioso ya que el personal encargado de la recepción de mercadería tiene que realizar muchas actividades como el registro de llegada por medio de la factura y guía de remisión, luego pasa a apoyar al transportista en la descarga de la mercadería, llegando al momento del control físico de las mercancías en esta zona para pasar a la última fase que es el de registro del total de mercancía siendo todo este protocolo muy amplio.
2	¿Se cumple con el número de instrumentos para el proceso de recepción?		X	Este proceso al ser muy tedioso el personal encargo necesita de instrumentos a su disposición, la empresa presenta escasez de instrumentos y falta de modernizados de los mismos.
Ubicación/reposición de mercancías				
3	¿El operador cumple en brindar la disponibilidad de recursos para el movimiento de mercancías?		X	Se observó que los recursos para realizar el movimiento de mercancías son escasos provocando que los trabajadores que realizan esta actividad estén en constante ventaja por los mismos hasta genera que algunos dejen de seguir con su actividad debido que existe un tiempo de espera de los recursos.
4	¿Se cumple con la disponibilidad y orden de las estanterías?		X	Se observó que las estanterías están bien ubicadas y cuentan con amplios espacios para la ubicación de los productos, pero en esto no existe disponibilidad de los mismos ya que están abarrotados por productos en mal orden debido a que no están sectorizados y que no cuenta con espacios establecidos para cada producto.
Preparación de pedidos				
5	¿La empresa cumple con brindar los instrumentos necesarios para sacar los pedidos?		X	Se observó que este proceso es la más importante pero la más deficiente ya que para el manejo de preparación y salida de los pedidos se tiene que utilizar instrumentos en mayor cantidad, esto debido a que no existe la disponibilidad para cada trabajador y también a que las estanterías no están siendo bien utilizadas, generando el fastidio de los trabajadores.
6	¿Se cumple un método para la preparación de pedidos?	X		Se observó que si se cumple con un método para la preparación de pedidos pero esto es muy complejo debido al protocolo y a otros factores como la cantidad de pedido, los instrumentos, la ubicación y el apoyo entre trabajadores; este método empieza con un pedido interno de las sucursales por medio de una guía el mismo que es entregado al personal luego el tiene que sacar los productos, controlarlos y enviar en un transportista de la empresa; siendo esto muy complejo.
Tiempos estándar				
7	¿Se cumple con un tiempo óptimo para la recepción de mercancías?		X	Observamos que este tiempo en la recepción de mercancías no es el óptimo debido a las actividades que realizan siendo esto de mucha demora.
8	¿Se cumple con la implantación de un sistema para la expedición?		X	Observamos que el almacén no cuenta con un sistema para la expedición todo lo realizan manual y a criterio personal.

ANEXO J: Guía de observación variable dependiente

Guía de observación 02

Lugar:

Responsables:

Fecha:

Variable:

N°	Preguntas	Cumple		Observaciones o recomendaciones
		Si	No	
Funciones				
01	¿Se cumple con la llegada de los pedidos realizados por parte del operador?			
02	¿Se cumple con el tiempo establecido para la llegada de productos según la demanda?			
03	¿Se cumple con disponibilidad de vehículos?			
04	¿Se cumple con rutas previstas y su monitoreo digital?			
05	¿Se cumple con la llegada de diversificación de mercancías?			
06	¿Se cumple con el monitoreo instantáneo de la diversificación??			
07	¿Se cumple con un plan de verificación de stock?			
08	¿Se cumple con el pedido a tiempo en relación al stock?			
09	¿El proceso de distribución se da según lo previsto?			
10	¿Se cumple con el envío de todas las mercancías pedidos a la sucursal?			

ANEXO K: Desarrollo de la Guía de observación variable dependiente

Guía de observación 02

Lugar: Operador logístico (Carret. Fernando Belaunde Terry km. 2)

Responsables: Los investigadores

Fecha: 07 de Noviembre, 2018

Variable: Almacenamiento

N°	Preguntas	Cumple		Observaciones o recomendaciones
		Si	No	
Funciones				
1	¿Se cumple con la llegada de los pedidos realizados por parte del operador?	X		Se observó que al operador llegan vehículos transportistas diariamente y esto es constante.
2	¿Se cumple con el tiempo establecido para la llegada de productos según la demanda?		X	Se observó que las mercancías que llegan al operador no son mercancías que llegan en su día acordado sino que tienen tiempo de retraso.
3	¿Se cumple con la disponibilidad de vehículos?		X	Se observó que los vehículos no se dan abasto para atender a todas las sucursales de la empresa, debido que algunos salen a trayectorias lejanas y que cuando hay para llevar a otra sucursal se tiene que esperar la llegada y disponibilidad de los mismos.
4	¿Se cumple con rutas previstas y su monitoreo digital?		X	Se observó que los vehículos no cuentan con rutas previstas debido que hay varias y que estos no cuentan con monitoreo digital, es decir que los transportistas tienen la libertad de decidir su ruta ocasionando que la empresa confíe en sus trabajadores.
5	¿Se cumple con la llegada de mercancías de diversificación de productos?	X		Se observó que al almacén llegan vehículos con mercancías de distintas empresas y de distinta variedad, las variedades están en relación al consumo y la capacidad adquisitiva de la población.
6	¿Se cumple con el monitoreo instantáneo de la diversificación?	X		Se observó que las mercancías que llegan son verificadas y controladas haciendo notar que estas son diversificadas según lo que se realiza el pedido de compra.
7	¿Se cumple con un plan de verificación de stock?		X	Se observó que la verificación del stock no cuenta con un plan sino que esta verificación se hace por observación directa de los trabajadores de los productos presentes físicos.
8	¿Se cumple con el pedido a tiempo en relación al stock?	X		Se observó que los productos que son pedidos se envían en su totalidad, en algunas ocasiones se envían todo lo que se encuentra en stock sin cumplir con el requerimiento establecido en número.
9	¿El proceso de distribución se da según lo previsto?		X	Se observó que la distribución de productos tiene tiempo de retraso, el mismo que es amplio debido a distintos factores que participan desde su pedido.
10	¿Se cumple con el envío de todas las mercancías pedidos a la sucursal?	X		Se observó que el personal del operador si cumple con el pedido los mismos que son cargados a los vehículos transportistas para que sean llevados a las sucursales que lo requieran, este cumplimiento suele no ser puntual.

ANEXO L: Guía de entrevista

Entrevista

Área:	
Cargo en la empresa:	

PREGUNTAS:

1. ¿Cuántas y como considera usted al pedido de guías diarias?

2. ¿Cómo está distribuido el operador logístico?

3. ¿Con qué y cuántos materiales y equipos tiene el operador para el desarrollo de las actividades?

4. ¿Cuenta con el personal adecuado para el cumplimiento de las actividades diarias?

--

5. ¿Considera que su almacén está bien distribuido?

6. ¿Cumple con el pedido de guías diariamente en su totalidad?

7. ¿Hacer requerimientos para el mantenimiento y compra de equipos e infraestructura que necesita el operador a la administración?

8. ¿Recibe quejas de los puntos de ventas? ¿Cuáles son los factores?

GRACIAS...

ANEXO M: Desarrollo de la guía de entrevista

Entrevista

Área:	Almacén
Cargo en la empresa:	Jefe del operador logístico

PREGUNTAS:

1. ¿Cuántas y como considera usted al pedido de guías diarias?

Las guías diarias pueden ser de 15 a más, considero que esta cantidad de pedidos son
correctos ya que nos indican que la empresa está teniendo un nivel bueno de ventas,
pero este número de guías no pueden ser atendidas en su totalidad debido que se
presenta inconvenientes en el proceso.

2. ¿Cómo está distribuido el operador logístico?

Bueno, el operador logístico cuenta con 10000 metros cuadrados los cuales están
distribuidas en áreas o partes, estas son el área de recepción, el almacén y la zona
de expedición de mercadería, contamos también con un muelle para la recepción de
los vehículos que llegan con mercancías.

3. ¿Con qué y cuántos materiales y equipos tiene el operador para el desarrollo de las actividades?

En relación a esta pregunta le puedo decir que los materiales y equipos que tenemos
en el operador son todos manuales, los mismos que son los pallets, los carritos
tras paletas, escaleras y otros, equipos tenemos los de computo en general, ahora si
hablamos de cantidad no lo tengo fijado pero sé que son escasos.

4. ¿Cuenta con el personal adecuado para el cumplimiento de las actividades diarias?

Si contamos con el personal adecuado para las actividades a realizar ya que conocen
su trabajo, pero se puede decir que la deficiencia en mi personal es que no somos

muchos y esto se refleja ante una crecida demanda de pedidos, haciendo que nos
retrasemos más en nuestras obligaciones.

5. ¿Considera que su almacén está bien distribuido?

Si considero que el almacén está bien distribuido ya que tiene zonas establecidas,
dimensiones correctas y estanterías bien hechas, lo malo no contamos con
estanterías segmentadas ni con un orden de los productos, ni contamos con
Señalizaciones, ni sanciones para el desempeño de los trabajadores.

6. ¿Cumple con el pedido de guías diariamente en su totalidad?

Lamentablemente no, es muy difícil aceptar pero tenemos pedidos por sacar
y enviar a las sucursales, debido que existen retrasos en las actividades y en otros
factores que lo ocasionan, el cumplir con los pedidos es muy difícil en su totalidad
pero estamos trabajando para poder realizarlo.

7. ¿Hacer requerimientos para el mantenimiento y compra de equipos e infraestructura que necesita el operador a la administración?

No hacemos requerimientos para el mantenimiento y compra de equipos o otros
de ese tema está ligado principalmente la administración a través de un área
el cual es el de compras, siempre vienen a ver la realidad del operador, suponemos
que tienen conocimiento y que están trabajando en ello.

8. ¿Recibe quejas de los puntos de ventas? ¿Cuáles son los factores?

Si se suele recibir quejas de las sucursales o puntos de ventas, los factores por lo
que llegan su reclamo es básicamente por el retraso del envío de su pedido diario
otro factor también es por el estado en el que llegan los productos aunque este es
difícil, estos dos son los factores que usualmente llegan quejas.

GRACIAS...

ANEXO N: Personal del Operador logístico.

Cargo	Número
Jefe	1
Digitadores	2
Almaceneros	7
Transportistas	2
Total	12

Fuente: Supermercados La Inmaculada S.A.C, 2018.

ANEXO Ñ: Panel Fotográfico



Figura 7. Muelle de ingreso y salida de mercancías. (Fuente: Supermercados La Inmaculada S.A.C, 2018).



Figura 8. Estanterías internas. (Fuente: Supermercados La Inmaculada S.A.C, 2018).



Figura 9. Almacén siendo ocupado por mercadería que no tiene lugar de ubicación. (Fuente: Supermercados La Inmaculada S.A.C, 2018).



Figura 10. Muelle de entrada, pallets en mal estado. (Fuente: Supermercados La Inmaculada S.A.C, 2018).



Figura 11. Oficina del operador logístico. (Fuente: Supermercados La Inmaculada S.A.C, 2018).