

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN DE ALMACÉN Y
PRODUCTIVIDAD DEL ALMACÉN DE
BIENES DE AYUDA HUMANITARIA DE LA
OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL
DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2019.**

PRESENTADO POR:

FRANCOIS GABRIEL ALONSO CHIRITO DÍAZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

ASESOR:

M(o). JOSÉ GARCÍA PAREDES

HUACHO - 2021

GESTIÓN DE ALMACÉN Y PRODUCTIVIDAD DEL ALMACÉN DE BIENES DE AYUDA HUMANITARIA DE LA OFICINA REGIONAL DE DEFENSA CIVIL DEL GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, 2019.

FRANCOIS GABRIEL ALONSO CHIRITO DÍAZ

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: M(º). JOSÉ GARCÍA PAREDES

UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

HUACHO

2021



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres por el apoyo incondicional y el amor entregado durante toda mi vida, lo que ha permitido que llegue a cumplir mis metas personales y profesionales.

Francois Gabriel Alonso Chirito Díaz.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la bendición de darme salud, fuerzas y sabiduría, lo que me ha permitido tener alegrías y satisfacciones durante el transcurso de mi vida y me sigue permitiendo alcanzar metas.

Agradezco a mi familia por su amor incondicional y su apoyo en todo momento, por confiar en mí y por creer que puedo lograr todo lo que me propongo su me esfuerzo y que más difícil que sean las cosas debo seguir perseverando para lograr mis sueños.

Francois Gabriel Alonso Chirito Díaz.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Definición de términos básicos	42
2.4 Hipótesis de investigación	43
2.4.1 Hipótesis general	43
2.4.2 Hipótesis específicas	43
2.5 Operacionalización de las variables	45
CAPÍTULO III	47
METODOLOGÍA	47
3.1 Diseño metodológico	47
3.2 Población y muestra	47
3.2.1 Población	47
3.2.2 Muestra	47

3.3	Técnicas de recolección de datos	47
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	48
CAPÍTULO IV		49
RESULTADOS		49
4.1	Análisis de resultados	49
4.2	Contrastación de hipótesis	59
CAPÍTULO V		65
DISCUSIÓN		65
5.1	Discusión de resultados	65
CAPÍTULO VI		67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		67
6.1	Conclusiones	67
6.2	Recomendaciones	68
REFERENCIAS		69
7.1	Fuentes bibliográfica	69
ANEXOS		73

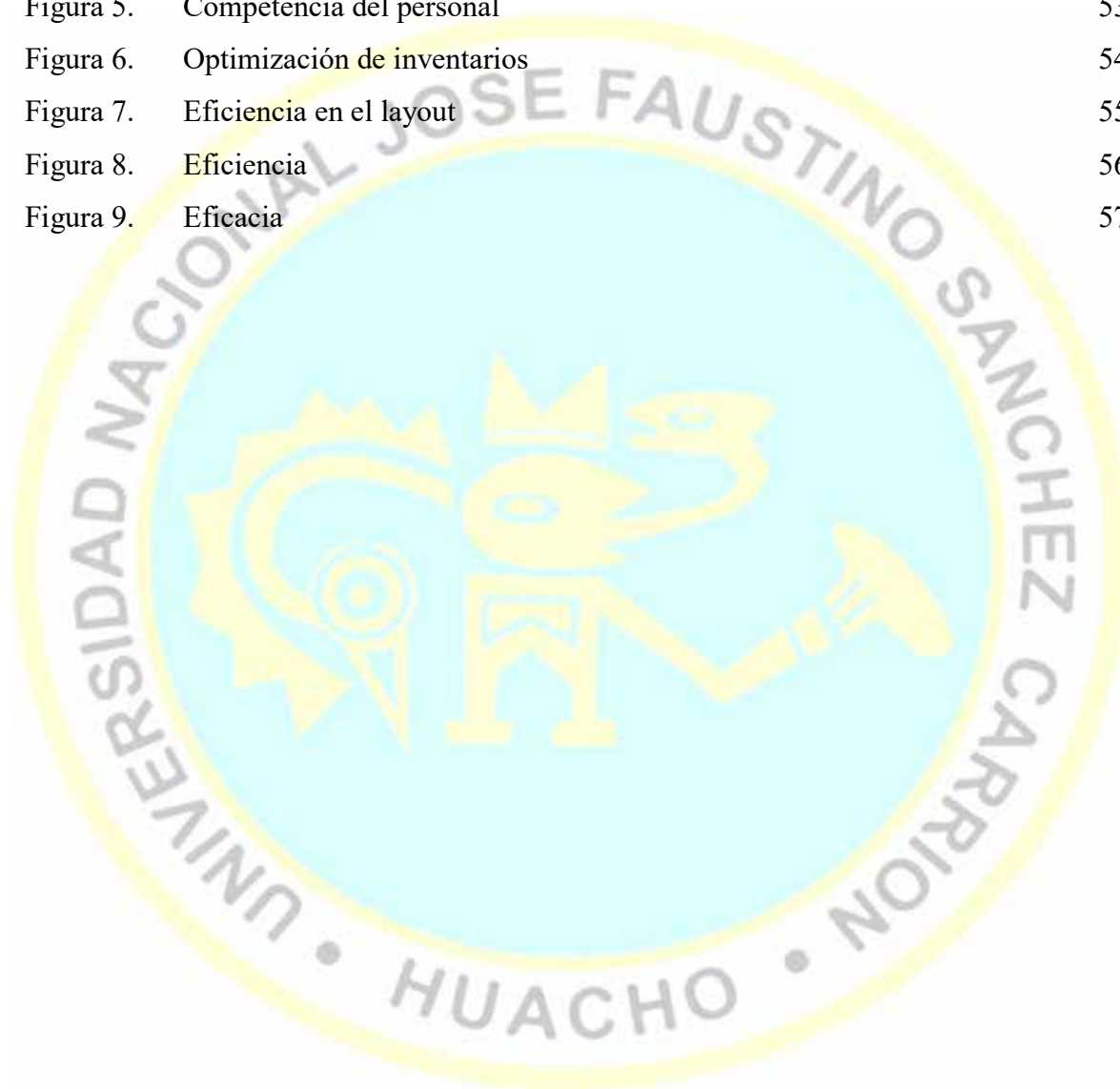


ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores	49
Tabla 2.	Edad de los trabajadores	50
Tabla 3.	Procesos definidos	51
Tabla 4.	Directivas y procedimientos	52
Tabla 5.	Competencia del personal	53
Tabla 6.	Optimización de inventarios	54
Tabla 7.	Eficiencia en el layout	55
Tabla 8.	Eficiencia	56
Tabla 9.	Eficacia	57
Tabla 10.	Pruebas de normalidad	58
Tabla 11.	Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de almacén y la productividad del almacén de bienes	59
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre los procesos definidos y la productividad del almacén de bienes	60
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre las directivas y procedimientos y la productividad del almacén de bienes	61
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman entre las competencias del personal y la productividad del almacén de bienes	62
Tabla 15.	Correlación de Rho de Spearman entre la optimización de inventarios y la productividad del almacén de bienes	63
Tabla 16.	Correlación de Rho de Spearman entre la eficiencia en layout y la productividad del almacén de bienes	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores	49
Figura 2.	Edad de los trabajadores	50
Figura 3.	Procesos definidos	51
Figura 4.	Directivas y procedimientos	52
Figura 5.	Competencia del personal	53
Figura 6.	Optimización de inventarios	54
Figura 7.	Eficiencia en el layout	55
Figura 8.	Eficiencia	56
Figura 9.	Eficacia	57



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera la gestión de almacén influye en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.

La investigación es de tipo aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental y de enfoque mixta. La población fue de 26 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario y una ficha de observación. Los resultados respecto a la variable “Gestión de almacén”, el 46,2% de los encuestados calificaron los procesos definidos en un nivel regular, 34,6% calificaron las directivas y procedimientos en un nivel deficiente, 3,8% lo calificó en un nivel eficiente las competencias del personal, el 46,2% lo calificaron en un nivel regular la optimización de inventarios, el 34,6% calificaron la eficiencia en la layout muy deficiente. Respecto a la variable “Productividad del almacén de bienes”, el 34,6% de los pedidos son entregados a tiempo generando una eficiencia del 60% en la productividad, el caso del 46,2% de los pedidos entregados se obtuvo una eficiencia en la productividad del 74%; el 34,6% de los pedidos son entregados a tiempo generando una eficacia del 50% en la productividad; el 46,2% de los pedidos entregados se obtuvo una eficacia en la productividad del 60%. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. La investigación concluye que la gestión de almacén influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.

Palabras clave: Gestión del almacén, productividad del almacén, procesos definidos, directivas y procedimientos, competencias del personal, optimización de inventarios, eficiencia en el layout, eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

The research had as a general objective to establish how warehouse management influences the productivity of the warehouse of humanitarian aid goods of the Regional Office of Civil Defense of the Regional Government of Lima, 2019.

The research is of applied type, explanatory level, non-experimental design and mixed focus. The population was 26 workers. The questionnaire and instrument technique used a questionnaire and an observation sheet. The results regarding the variable "Warehouse management", 46.2% of the respondents rated the processes defined at a regular level, 34.6% rated the directives and procedures at a deficient level, 26.9% rated it as at a very efficient level the competences of the staff, 46.2% rated it on a regular level the inventory optimization, 34.6% rated the efficiency in the layout very poor. Regarding the variable "Productivity of the warehouse of goods", 34.6% of the orders are delivered on time generating an efficiency of 60% in productivity, in the case of 46.2% of the orders delivered an efficiency was obtained in 74% productivity; 34.6% of orders are delivered on time, generating 50% efficiency in productivity; 46.2% of the orders delivered obtained a productivity efficiency of 60%. The Spearman Rho Test was used. The investigation concludes that warehouse management significantly influences the productivity of the humanitarian relief goods warehouse of the Regional Office of Civil Defense of the Regional Government of Lima, 2019.

Keywords: Warehouse management, warehouse productivity, defined processes, directives and procedures, staff competencies, inventory optimization, layout efficiency efficiency and effectiveness.

INTRODUCCIÓN

Los almacenes en una organización cumplen un rol esencial respecto a su cadena de suministro, ya que son los encargados de solventar de productos e insumos. En estos recientes años la administración del almacén se ha tornado en pieza fundamental para una organización para lograr el perfeccionamiento de los grados de productividad y eficiencia, asimismo, el desarrollar un adecuado control de cada movimiento de ubicación de los productos y la mejora oportuna y sustentable por medio del personal encargado de apoyar esta labor.

El que una organización logre el triunfo tiene que ver en gran magnitud a la gestión que se realice en sus almacenes, por ello, contar una estructura adecuada permite realizar los procedimientos una forma óptima, ahorrar tiempo y costos que se podrán invertir en otras áreas de la organización. El almacén es el principal abastecedor de toda organización, sin embargo, si esta lo considera como un área de depósito simple, tiene un recurso humano excedente y de bajo desempeño no tomando su merecida importancia podría llegar a tener un impacto negativo en cuanto a la productividad, obteniendo resultados pésimos en los índices de eficiencia y eficacia, además de poner en riesgo los bienes, materiales y/o insumos que se almacenan dentro de sus instalaciones. Además, los almacenes mal diseñados e inadecuadamente gestionados repercuten en daños en relación a la planificación, producción y el servicio al usuario con consecuencias seria en la rentabilidad de una organización. En este sentido, ser eficientes y eficaces son ingredientes clave para alcanzar una mejora continua y el óptimo desempeño ampliando los beneficios de la empresa. La productividad del almacén es necesaria para tener conocimiento de los índices positivos o negativos que repercuten directamente en la rentabilidad de la organización. Por lo tanto, al momento de gestionar el almacén se debe optimizar al máximo cada centímetro que se utiliza, y para eso se debe disponer de los recursos requeridos y el personal calificado que permita marcar la diferencia y ahorrar costes, rapidez y eficiencia logrando alcanzar cada objetivo trazado por la organización.

El capítulo I: Planteamiento del problema; consta de una serie de exploraciones que conlleva al diagnóstico de la realidad problemática, los objetivos de la Investigación que se busca alcanzar en el proyecto, objetivos de la investigación, justificación, la delimitación del problema de investigación y por último la viabilidad del estudio.

El capítulo II: Marco teórico; consta de la teoría relacionada al objeto de estudio, entre ellos tenemos; antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas sobre las dos variables y la definición de términos de los indicadores y dimensiones, hipótesis y operacionalización variables de la investigación.

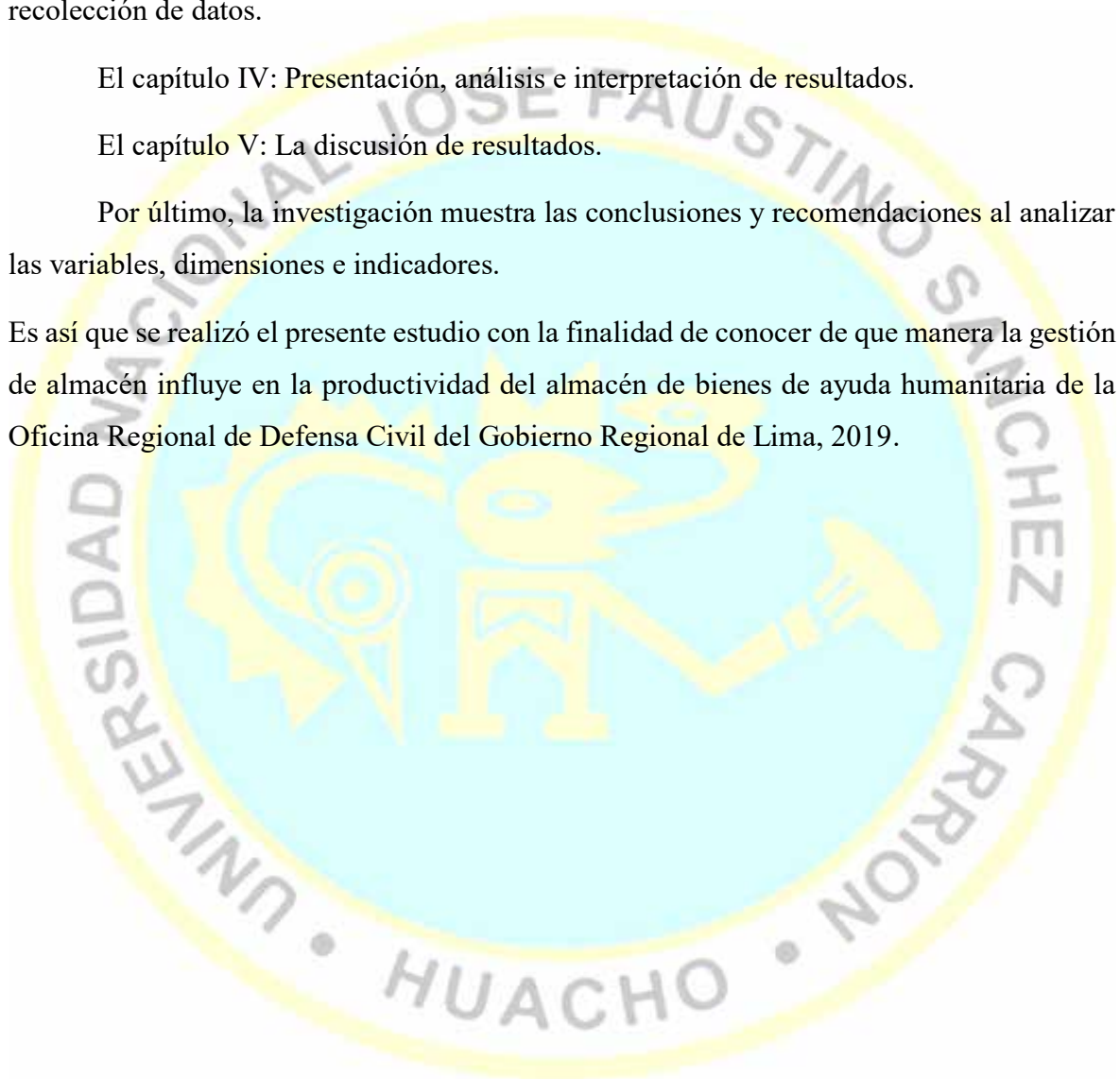
El capítulo III: La metodología de la investigación el cual incluye el tipo, nivel, método y diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El capítulo IV: Presentación, análisis e interpretación de resultados.

El capítulo V: La discusión de resultados.

Por último, la investigación muestra las conclusiones y recomendaciones al analizar las variables, dimensiones e indicadores.

Es así que se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer de que manera la gestión de almacén influye en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El propósito primordial del Gobierno Regional de Lima es promover la inversión, generar empleo y fomentar el desarrollo sostenible. Asimismo, organiza y conduce la administración pública de la región tomando en cuenta sus competencias únicas, las compartidas y las que se delegan con la finalidad de aportar al desarrollo de la región, fomentando la inversión, así como los puestos laborales y respaldar los derechos e igualdades de oportunidades de sus pobladores en base a los programas y planes locales y nacionales de desarrollo. El almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil depende del Gobierno Regional de Lima. Asimismo, el Almacén de Bienes de Ayuda Humanitaria cuenta con una oficina descentralizada en Cañete, el almacén de Cañete se encuentra en la ciudad de San Vicente de Cañete, en las instalaciones de la Unidad Ejecutora Lima Sur, sito en la Antigua Panamericana km 144.5, distrito de San Vicente de Cañete, provincia de Cañete; almacén descentralizado en la provincia de Cañete – anexo del Gobierno Regional de Lima. Su abastecimiento, es por parte de la oficina de defensa civil de Huacho. Es decir, cuenta con los mismos ítems del almacén de Huacho.

Los almacenes en una organización cumplen un rol esencial respecto a su cadena de suministro, ya que son los encargados de solventar de productos e insumos. En estos recientes años la administración del almacén se ha tornado en pieza fundamental para una organización para lograr el perfeccionamiento de los grados de productividad y eficiencia, asimismo, el desarrollar un adecuado control de cada movimiento de ubicación de los productos y la mejora oportuna y sustentable por medio del personal encargado de apoyar esta labor.

En el almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil, se viene observando problemas que afectan la productividad de su almacén, problemas como la ausencia de supervisión al ingreso y salida de los productos lo que ha generado retrasos en la entrega de los pedidos; los productos no cuentan con codificación; falta de capacitación al personal en encargado del almacén; las ordenes de compras se han venido realizando de manera inadecuada; el almacén cuenta con dos patos de interiores, uno de ellos no funciona; cada personal administrativo cuenta con una computadora, con programas básicos.

En el caso de la gestión del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil, se ha podido evidenciar la falta de orden en el almacenaje lo que ha generado falta y perdidas de productos; el almacén no tiene el espacio suficiente para almacenar la mercancía; debido a un almacenamiento inadecuado se ha generado errores en los inventarios; ha habido deterioro de algunos bienes por motivo de mala posición o peso; se pierde demasiado tiempo en ubicar las mercancías ya que solo el personal antiguo conoce a la perfección sus localizaciones. Asimismo, también se presentan problemas por parte del almacén de Cañete, tales como el contar con un local reducido con un aproximado de 30 m² y de altura 2 m. Una parte del techo es de calamina galvanizada, y se encuentra deterioradora; almacenamiento y distribución, se encuentra desordenado, no tiene clasificación de los bienes de ayuda humanitaria, y se ha encontrado el deterioro de herramientas destinadas para los pobladores en situación de emergencia; maquinaria y equipamiento, no se cuenta; personal encargado, desconoce algunos procedimientos de temas logísticos.

Como se pudo observar en el almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil, se viene presentando una serie de problemas en su gestión y productividad. Al persistir dichos problemas, es muy probable que se generen retrasos en la entrega de la mercancía ocasionando malestar e incomodidad en los beneficiarios.

Por lo tanto, es importante que el almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil, cuente con personal capacitado y con un sistema de cómputo actualizado que permita la entrega de la mercancía en el lugar y tiempo indicado.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión de almacén influye en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera los procesos definidos influyen en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019?
- b. ¿De qué manera las directivas y procedimientos influyen en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019?
- c. ¿De qué manera las competencias del personal influyen en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019?
- d. ¿De qué manera la optimización de inventarios influye en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019?
- e. ¿De qué manera la eficiencia en el layout influye en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera la gestión de almacén influye en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer de qué manera los procesos definidos influyen en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.
- b. Establecer de qué manera las directivas y procedimientos influyen en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.
- c. Establecer de qué manera las competencias del personal influyen en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.
- d. Establecer de qué manera la optimización de inventarios influye en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.
- e. Establecer de qué manera la eficiencia en el layout influye en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

La presente investigación aportará con datos informativos relacionados a la influencia que hay entre las variables en cuestión, datos que serán expresado en las recomendaciones, resultados y conclusiones; los cuales aportarán a estudios investigativos realizados posteriormente.

Justificación práctica

El presente estudio plantea recomendaciones con el fin de poder soluciones los diversos problemas que se han distinguido.

Justificación metodológica

Su esencialidad metodológica se halla en la proyección de un instrumento científico de recolección de datos que colaborará a otras investigaciones a investigar acerca de la gestión del almacén y de la misma manera analizar la productividad del

almacén de materiales, el que encuentra un respaldo a través de bases teóricas elegidas según criterio con el fin de que el presente estudio de investigación alcance los resultados que se esperan.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación geográfica: Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

Delimitación temporal: Julio del año 2019 a marzo del año 2020.

Delimitación social: trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima.

Delimitación semántica:

Gestión del almacén: Es gestión posibilita supervisar unitariamente los bienes y posicionarlos de manera correcta para disminuir sumamente las actividades de mantenimiento, los fallos y el tiempo dedicado (Flamarique, 2018, p. 17).

Productividad del almacén: Se define a la productividad del almacén como la disposición de los medios mecánicos suficientes y necesarios para realizar una correcta recepción de la mercancía respecto a las condiciones requeridas, a la vez dotada de los medios técnicos y humanos adecuados (Pérez, 2017, p. 86).

1.6 Viabilidad del estudio

Se dispuso de los medios básicos (humanos, materiales y financieros), que aseguran la realización y ejecución del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Bonilla (2016), “Propuesta de estrategia para la gestión del proceso de abastecimiento, almacenamiento, distribución y control de inventario de la Unidad Estratégica de Negocios de Energía Eléctrica y Alumbrado Público de la ESPH S. A., en el año 2014”, Universidad Costa Rica. Costa Rica. El objetivo fue proponer una estrategia de gestión de abastecimiento, administración y control de inventario. Es una investigación exploratorio, descriptivo, explicativo. La población fueron los encargados de los diferentes centros de costos y de la distribución en el Almacén. Utilizó la encuesta. Concluyó que si bien la UEN presenta síntomas de estar llevando a cabo esfuerzos por mejorar el manejo y control del inventario que ha acumulado en los últimos periodos, dichas acciones no han repercutido en las cifras que reflejan los estados financieros, ni se aprecian oportunidades importantes de mejora, que le signifiquen detener, controlar y disminuir la tendencia al alza que dicho inventario tiene.

Cordero (2015), “Plan estratégico, para la optimización del sistema de crédito y cobranza y su incidencia en la rentabilidad del almacén normita de la ciudad de Quevedo”, Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador. Su objetivo fue diseñar un plan estratégico para la optimización del sistema de crédito, cobranza y la rentabilidad del almacén. Es una investigación de campo, documental, inductivo deductivo. La población fue 300 personas, la muestra fue 101 personas. Utilizó la encuesta. Concluyó que los indicadores de gestión del Almacén Normita hicieron posible detectar las dificultades en relación a cartera vencida, estableciendo la carencia en políticas de venta y cobros.

Jaramillo (2015), “Elaboración e implementación de un modelo de gestión administrativo y financiero en el almacén La Costeñita de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, y su incidencia en la optimización de los procesos administrativos y rentabilidad financiera, en el periodo abril – diciembre 2013”, Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. Su objetivo fue implementar un modelo de gestión administrativo y financiero en el Almacén. Es una investigación documental, de campo descriptiva aplicada exploratoria. La población fue 300 personas, la muestra fue 168 personas. Utilizó la encuesta. El estudio llegó a la conclusión que las organizaciones en los tiempos que hacen diagnósticos deberían realizarlo en cada área de la organización con el fin de identificar fallas a tiempo, para lograr lo propuesto.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Rozas (2018), “La gestión de almacén en el Gobierno Regional de Ica - 2017”, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Perú. Su objetivo fue conocer la gestión de almacén. Es una investigación básica, descriptivo, no experimental. La población fue 36 funcionarios. Utilizó la ficha bibliográfica, ficha de observación y el cuestionario. Concluyó que la gestión de almacén, tiene un valor de 71.17%, lo que podemos calificar como buena, este indicador se aclara en base a la falta de materiales destinados al área, dado por la gestión del tiempo en la gestión de la provisión, la gestión de la calidad en el almacén y la eficiencia.

Galindo (2017), “Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacenes en la empresa Promos Perú SAC”, Universidad César Vallejo. Perú. Su objetivo fue determinar cómo la aplicación de la metodología 5S mejora la productividad en el área de almacenes. Es una investigación aplicada deductivo, cuantitativo. Concluyó que la aplicación de la metodología 5S tiene buenos resultados en el área de almacén.

Quispe y Torres (2016), “Control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil de Gobierno Regional de Huancavelica en el año - 2013”, Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. Su objetivo fue determinar la relación entre control interno y la gestión de almacén. Es una investigación básica, correlacional, no experimental, transversal, correlacional. La población fue 26 trabajadores. Utilizó la encuesta. Concluyó que existe relación directa el control interno y la gestión de almacén.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Gestión del almacén

A. Definiciones

Flamarique (2018) afirma que la gestión del almacén posibilita supervisar de manera unitaria los bienes y posicionarlos de manera correcta para disminuir sumamente las actividades de mantenimiento, los fallos y el tiempo dedicado. Intenta instituir de qué manera y en qué lugar deben almacenarse las mercaderías (p.17).

López y Meza (2017) lo definen como una práctica donde se gestiona las actividades del almacén así la distribución, sus costos y su eficiencia (p.27).

Iglesias (2012) menciona que es la función de la logística que posibilita conservar cerca los bienes a los diversos bienes, a la vez que puede acoplar la elaboración a los grados que se demanda y favorece el servicio al cliente (p.3).

De la Fuente, Parreño, Fernández, Pino, Gómez y Puente (2008) mencionan que la gestión del almacén es el grupo de operaciones llevadas a cabo con mercaderías y bienes que deben movilizarse y preservarse para el logro de los alcances comerciales y productivos pronosticados en el flujo de operatividad de la organización (p.90).

B. Dimensiones

López y Meza (2017) señalan que para la gestión de almacén son los siguientes sus dimensiones:

- a. Procesos definidos: hace referencia al almacenamiento de las mercancías, el, el grupo de operaciones realizadas en el almacén, y equipamiento para realizar el proceso de almacenamiento.
- b. Directivas y procedimientos: hace referencia a la alta dirección y políticas del almacén, la agrupación de reglamentos que llevan un control del entorno laboral en el almacén, el grupo de tareas y actividades que deben llevarse a cabo, los procesos en la actualidad, el razonamiento de los procesos del almacén en la actualidad.

- c. Competencias del personal: hace referencia a las habilidades de los trabajadores en la gestión del almacén, la destreza de los colaboradores en sus labores, las obligaciones y compromisos.
- d. Optimización de inventarios: hace referencia al cuidado de los inventarios a través de las personas encargadas, el resguardo de los inventarios en relación a los daños materiales y aspectos climatológicos, la constancia con la que se llevan a cabo inventarios tangibles de las mercancías, los recursos o herramientas usadas para llevar el registro de la mercadería que ingresa.
- e. Eficiencia en el layout: hace referencia a la disposición de los artículos en el almacén, la ubicación del almacén, la protección en el almacén, la destinación de la ubicación del depósito de mercancías, la destinación de los pasadizos para el flujo de los trabajadores.

C. El almacén como centro de producción

Anaya (2011) menciona que un almacén puede ser considerado como un centro de elaboración en la cual se realizan un conjunto de procedimientos vinculados con:

- a. Recepción de productos (procesos de ingreso), que abarca fundamentalmente:

- Desembarque de camiones.

- Supervisión en la admisión de mercancías en su calidad y cantidad.

- Conformidad de artículos (politicado, etiquetado, entre otros.)

- Localización de artículos en la posición correspondiente.

- b. Almacenamiento de mercancías y materiales (procesos de almacenaje):

- Cuidado en los artículos en circunstancias de eficiencia para su preservación, distinción, selección y supervisión.

- c. Despacho de mercancía (procesos de salida):

- Agrupación de bienes y disposición del despacho con respecto a los clientes en los pedidos.

Es posible unir los medios utilizados en esta clase de producción del modo siguiente:

- Recursos humanos.
- Recursos de capital. Que se refiere al uso de la edificación industrial, equipos y maquinaria de mantenimiento en general, es decir, toda la conformación requerida para llevar a cabo los procedimientos de producción y que se manifiestan a modo de egreso entre amortizaciones y/o alquiler.
- Consumos en general.

Usualmente no agregan ningún valor al artículo en perspectiva del consumidor, debido a lo que se debe alcanzar es disminuir el costo de estos a través de una racionalización correspondiente de los medios utilizados.

El orden de las labores refiere a las llamadas líneas de flujo, en el que la producción persigue un procedimiento en progreso mediante los diversos departamentos de trabajo en los que se realizan las distintas actividades hasta darle fin al procedimiento; así mismo podemos hacer mención la situación de ciertas industrias, como almacenadores de maderas, hierro, cerámicas de construcción, entre otros; en los que se identifica una operación que transforma el artículo, como cortes y otros, previo al proceso de designación, estos que le atribuyen algún valor al bien, tienen a su vez el costo del desperdicio que se genera y el del procedimiento.

Generalmente, un almacén convencional y la repartición de gastos, podemos enfocarlo en los aspectos a continuación:

10% equipo y consumibles.

48% de gasto de personal.

42% espacio ocupado.

No obstante, en la magnitud en la que los almacenes se transforman con tecnologías de mayor alcance, la repartición de gastos se invierte obteniendo mayor prominencia los gastos de manutención de equipos, con reducción del gasto del personal.

La dificultad logística del almacén se proyecta esencialmente en lograr los propósitos de servicio instaurado, con una adecuada gestión de los medios utilizados eludiendo demoras y filas de espera, para disminuir de esa manera el total del tiempo empleado en el procedimiento (generar un servicio con velocidad), así mismo disminuyendo los costos operacionales en general.

En los almacenes, el concepto de *distribución en planta o lay-out*, así como en una procesadora, hace alusión a la disponibilidad física de los distintos departamentos de trabajo en los almacenes, tanto como los diversos medios instaurados en los mismos, conforma, en especial, la parte técnica de mayor cuidado en la estructura de un almacén debido a que el llamado lay-out acondiciona permanentemente su funcionamiento-

Es así que vamos a enfocarnos principalmente a la conceptualización de los distintos departamentos que integran un almacén, tal como a su interacción, evitando dar mayores detalles relacionados a su estructura, debido a que tal detalle, por su condición, se encuentra descontextualizada de dicha publicación.

Principalmente, en todo el almacén debemos identificar los siguientes departamentos o divisiones:

De servicios internos.

De servicios externos.

De almacenaje.

De manipulación del producto.

De carga y descarga de transporte.

Cada una de estas cuentan con una particularidad especial, encontrándose a su vez ambientadas por diversas limitaciones, como aspectos del entorno, como cámaras isotérmicas, refrigeración, normas de higiene y seguridad, regulación, entre otras, todo lo que tiene la particularidad de los artículos en cuestión y recursos de elaboración.

D. Área de almacenaje

Anaya (2011) menciona que esta área abarca la dimensión física utilizada por las mercaderías almacenadas, tal como por el diseño de estantes u otro recurso de almacenamiento utilizado.

A manera general, los metros cúbicos y cuadrados empleados por esta área se encuentran dependiendo principalmente de los aspectos a continuación:

Métodos de almacenamiento utilizados, por ejemplo, estanterías estables.

Altura o grados de posición empleadas.

Amplitud de los corredores o pasillos necesarios en relación al método de almacenamiento utilizado.

E. El control, la información y la gestión de almacenes

Pérez (2017) menciona que uno de los aspectos de mayor importancia para la operatividad de un almacén es instaurar un sistema de supervisión correcto.

Cabe mencionar que el almacén es un factor influyente en la operación de toda clase de sectores. Debido a eso, es significativamente esencial alcanzar una supervisión exacta de este.

Se requiere contar con datos puntuales, no sólo de la cantidad de ingresos y salidas de los artículos, sino a su vez, lo que es bastante importante desde la perspectiva logística, de la disposición de estas en el almacén y las zonas en este mismo.

En la actualidad dicho control puede ser llevado a cabo de manera detallada, debido a los sistemas de informática. Hay diversas compañías enfocadas a este tipo de informática, con la capacidad de llevar a cabo programas completos ajustables a la administración de casi toda clase de tareas.

No obstante, a pesar de que estos programas sean tan íntegros, siempre se necesita del cliente, mejor dicho, el posterior cliente del sistema cuente con la capacidad de distinguir acerca de los aspectos necesarios para su organización. En relación a los requerimientos de toda labor, la compañía informática debe acoplar y llevar a cabo el programa que se adecúe de manera correcta.

a. *Elementos de control de un almacén.*

- Gestión de salidas.
- Expedición de la modificación.
- Almacenaje.
- Admisión-análisis de materiales.

Pero, además, con respecto a las necesidades de cada cliente, el sistema informático debe ser capaz de controlar y equilibrar los siguientes aspectos adicionales:

- Reubicación de las mercancías.
- Gestión de operarios
- Estadísticas del almacén.

Por último, es posible que para algunas aplicaciones sea útil estas posibilidades:

- Subsistemas de consignaciones.
- Gestión de la seguridad del sistema.

1.1. Datos maestros. Todo el sistema informático ha de estar basado en una gestión precisa de lo que se denominan «datos maestros», es decir, de la información primaria que debe estar introducido en el ordenador para que este inicie el control del almacén.

Bajo la denominación «datos maestros» se engloba una serie de informaciones variables según cada tipo de actividad pero que pueden clasificarse de este modo:

- Artículos.
- Variables logísticas.
- Lugares de entrega o clientes.
- Proveedores.
- Transportistas

1.1.1 *Artículos* En el apartado «artículos» se incluyen no solo los datos referentes a sus propias características, sino también y de forma significativa los que atañen a:

- Su ubicación dentro del almacén.
- Su referenciación.
- Su pertenencia o no a un determinado
- La forma de medición su medición, ya sea por unidades, longitud, peso, etc.
- Su identificación por códigos de barras.

1.1.2 *Variables logísticas*. Llamamos variables logísticas a todos aquellos datos concretos que influyen directamente en la gestión y control de cada artículo, tales como:

- Número de unidades de consumo.
- Número de unidades de consumo por capa.
- Número de capas afectadas.
- Indicador de la unidad de medida.
- Dimensiones específicas de la unidad de manejo.
- Peso de la unidad de manejo.

1.1.3 *Lugares de entrega-clientes*. Esta es una variable que debe estar introducida en el ordenador, aunque se trata de un almacén de uso interno exclusivamente. En este caso, el lugar de entrega o cliente será el propio usuario, el taller o la industria de que se trate. Los datos que se deben introducir en este apartado serán:

- Nombre, dirección, teléfono, fax, sitio web, correo electrónico, etc., actualizados, de todos y cada uno de los puntos o clientes en donde se pueden ingresar las mercancías.
- Definición o clasificación del lugar de entrega, bien sea consignatario, cliente, centro de distribución, almacén propio, tienda propia, franquicia, etc.

- Determinación de las condiciones de entrega para cada uno de los lugares de la misma (unidad de manipulación específica, ya sea palé, roll-tainer, cestón, contenedor, etc.; entrega con o sin factura y albarán, entrega de lista de bultos, documentaciones especiales, etc.).
- Definición de los servicios necesarios para cada lugar de entrega, es decir, etiquetado sí o no, colocación sí o no, cobro, etc.
- Definición de rutas semanales, diarias, mensuales y centro de distribución de procedencia y destino.

1.1.4 Proveedores. En este apartado han de estar incorporados todos los datos específicos a los proveedores de datos, destacando como mínimo los siguientes:

- Nombre, dirección, teléfonos, fax, sitio web, correo electrónico, etc., actualizados, de todos y cada uno de ellos.
- Índices de devoluciones, ya sea por capacidad, ubicación en el almacén, clase de artículo, tipos de albarán, etc.

1.1.5. Transportistas. El fichero de transportistas debe reunir todos los datos actualizados de los transportistas usuales y, como mínimo, otros como:

- Tiempo promedio de entrega y reparto.
- Coste promedio por unidad de transporte
- Volumen de facturación mensual, anual e incluso diario, si fuera posible.

1.2 Gestión de la recepción y revisión de las mercancías

Puede segmentar en tres etapas:

- Recepción de las mercancías.
- Control de calidad.
- Revisión de las mercancías.

Cada fase tiene que encontrarse controlado por un sistema que especifica la capacidad de tomar los datos siguientes:

1.2.1. Recepción de la mercancía

Control de bultos: En el cual se ingresan los datos específicos a la cantidad de bulto, de unidades por bulto, peso de este, etc.

1.2.2. Control de calidad.

Dictamen. Informe declarado por el receptor acerca del estado de las notificaciones en el momento de su admisión.

Devolución al proveedor. Ingreso de la información relacionada a la cantidad y la referencia de los instrumentos regresados al contar con defectos o no corresponder por algún motivo.

Entrada a rotos. Información relacionada a ciertos productos que se ingresan de manera temporal o definitiva bajo la señalización de «rotos», y que contarán con una reposición o reparación por parte del abastecedor.

1.2.3 Revisión de la mercancía

- Control de lotes: Recuento de la cantidad de lotes y unidades por lote
- Control por unidades: Conteo de las unidades.
- Etiquetado de la mercancía: Confección de etiquetas abarcando la referencia, el precio unitario, etc.
- Devolución al proveedor, abarca la elaboración del albarán de los bienes rechazados.

1.2.4 Beneficios del control de entrada de mercancías.

Un adecuado control en relación a los bienes aplazados a recepcionar y de realizar una adecuada planificación de tiempo.

- Posibilita hacer un control físico adecuado de los bienes en su recepción.
- Permite un control en relación a la cantidad de materiales pendientes de vigilar y pasar el control de calidad, donde es posible se extienda a cada tipo de producto.
- Posibilita tener un buen control en relación a la propiedad de la mercancía puesta en el almacén.
- Posibilita informar las distinciones observadas en la recepción.

1.3. Almacenaje de la mercancía

La informatización para el control del almacenaje de la mercancía incluye los parámetros que recogen los apartados siguientes.

1.3.1. *Paletización de entrada* El sistema informático debe permitir la realización de las siguientes funciones, con el fin de que todo el material que se incorpore al almacén se encuentre debidamente paletizado.

- Paletización automática o manual.
- Introducción de datos vía pantalla y por radiofrecuencia.
- Momento de separación entre bultos de una misma expedición, con distinción de si se hace al final del albarán o indicándolo mediante líneas parciales.
- Posibilidad de mezclar albaranes.

1.3.2 *Asignación de ubicación.* Inmediatamente después de una adecuada paletización conforme a la información ingresada anteriormente, para su ubicación en el almacén el sistema informático debe realizar las siguientes funciones:

- Asignación de ubicación automática o manual.
- Diferenciación entre asignación de hueco por palé o por referencia.
- Asignación a relleno por control de la existencia de picos y preparación de pedidos.

F. Costos de almacenamiento

Cruelles (2012) señala que se comprende por costo de almacenamiento a la agrupación de egresos en los que incide la organización debido al manejo, manutención y preservación de los bienes en el almacén.

Debe tomarse muy en consideración que, así como este costo se encuentra relacionado al mantenimiento de los bienes en el almacén, si deseamos un sistema óptimo en el inventario de la compañía, debe ser manifestada por unidad de artículo, mejor dicho, se debe tener conocimiento acerca del costo unitario por artículo en almacén.

Seguidamente se vinculan los fundamentales conceptos que influyen en la estructura de tal costo:

a. Costo del Espacio:

Se refiere a la agrupación de egresos provenientes del uso de un establecimiento en el que se almacenan los artículos. La organización puede contar con un establecimiento de su propiedad empleado al almacenamiento o puede optar por el alquiler de uno con el mismo propósito, de acuerdo a las circunstancias, la conformación de costos por esta conceptualización tendrá estructuras distintas.

b. Costos de las Instalaciones:

Entendemos por estos costos al grupo de egresos referidos a las distintas operaciones de inversión llevadas a cabo en el almacén, con el fin de perfeccionar su disposición de almacenaje y simplificar la gestión de las cargas.

Está vinculado de manera directa al costo del espacio, debido a lo que en diversas situaciones es tomado en cuenta como otro elemento.

c. Costos de Manipulación:

Se consideran en este tipo de costos a aquellos concernientes a los medios utilizados, sean técnicos o humanos, asignados a cumplir con esta tarea en el almacén. En los recursos técnicos se admiten las carretillas de preparación de pedidos, carretillas elevadoras, tanto como algún otro material que incurra de manera directa en el perfeccionamiento de resultados en la gestión y mantenimiento de los artículos en el almacén. El uso de estos recursos tiene como propósito perfeccionar y distribuir el procedimiento de gestión a través del tiempo.

G. Almacenaje de la mercancía

Perez (2017) menciona que la informatización para la gestión del almacenamiento de la mercancía abarca los lineamientos presentados a continuación:

Paletización de entrada

El sistema de informática debe posibilitar la ejecución de los siguientes objetivos con el propósito de que todos los bienes que se incluyan al almacén estén paletizado correctamente:

- Paletización manual o automática.
- Registro de información mediante pantalla y por radiofrecuencia.
- Momento de separación entre bultos de una misma expedición, con diferenciación, de si se realiza al final del albarán o señalándolo a través de líneas parciales
- Probabilidad de mezclar albaranes.

Destinación de localización:

Luego de realizar una paletización adecuada según la información incorporada previamente, para su acomodación en el almacén el sistema informático debe llevar a cabo las siguientes actividades:

- Destinación de una colocación manual o automática
- Distinción entre colocación de espacio por referencia o por pallet.
- Colocación a relleno por control de la existencia de picos y disposición de pedidos.

El almacenamiento de mercaderías debe posibilitar diversas particularidades, como:

- Capacidad de estructurar pallets de manera manual o automática.
- Empleo de diversos avances tecnológicos
- Capacidad de agrupar la mercadería proveniente de diversos albaranes en un solo pallet.
- Supervisión de bienes de peso modificable.
- Capacidad de almacenamiento parcial.
- Supervisión de pallets provenientes del exterior o elaborados en el almacén.
- Registro de movimientos mediante enlace informático.

- Indagación de espacios en diversos tiempos de manera manual y automática.
- Indagación de espacios por pallet o por referencia.
- Capacidad de agrupación de mercancías en un espacio.
- Capacidad de trasladar pallets inconclusos a la destinación de pedidos.
- Disposición de diversas técnicas de almacenamiento: por pallet, por zonas, por proximidad a un pasillo, por grupos, entre otros.
- Datos en tiempo exacto de pallets pendientes de guardar y condiciones de la mercadería a disposición.

H. Beneficios generales de un programa de gestión de almacén

Perez (2017) señala que los provechos que podrían lograrse de un adecuado programa de control y administración de un depósito son vastos. Para resumir, podemos clasificarlos en:

- Aumento de la productividad.
- Minimización de costes.
- Optimización de las prestaciones a los usuarios.
- Incremento de la capacidad existente disponible del depósito.
- Minimización del volumen de recuentos masivos.
- Minimización del volumen requerido de stock de seguridad.
- Descarte de errores. Aumento de la credibilidad de las concurrencias.
- Manejo de las localizaciones íntegramente fiables.
- Minimización de asignaciones burocráticas y gestoras.
- Mejora de los materiales del depósito.
- Descarte de lapsos muertos.
- Manejo de la productividad de los trabajadores.
- Acomodamiento logístico de los desplazamientos del almacén.
- Mejora de los traslados de los trabajadores

- Minimización de los lapsos de elaboración de asignaciones.
- Introducción de movimientos de asignaciones continuas.
- Optimización típica en la administración de pedidos.
- Fiabilidad en la administración de despacho.

I. Estadísticas del almacén

Perez (2017), un adecuado fardo de administración de depósitos debe facilitar conseguir cierto volumen de estadísticas acerca de las tareas de esto. En función de la actividad de cada almacén, las estadísticas sobre su evolución que pueden ser útiles en un momento dado, son:

a. Por almacén (cuando existen varios)

- Gestión de huecos (número de reaprovisionamientos, unidades movidas, etc.).
- Estadísticas de ocupación del almacén.

b. Por operarios

- Estadística de movimientos realizados por cada operario (número de documentos, líneas, unidades, tiempo, etc.).

c. Por lugares de entrega

- Estadística de los movimientos por cada lugar de entrega (número de pedidos, líneas, unidades, lotes, etc.).

J. El almacenamiento en la distribución

Perez (2017), señala:

a. *Cómo conseguir el espacio necesario.*

Obtener el espacio necesario para que el depósito sea apto para guardar en cualquier circunstancia los productos que reciben es uno de los fines más complicados de lograr. Para esto, la única alternativa factible es seleccionar correctamente la estructura de depósito a usar.

- Utilización del espacio

La tipificación se centra básicamente en el empleo de la superficie, pero se basa solo en uno de los criterios que intervienen en la mejora del acopio. el otro, más relevante aun, es beneficiarse de la cantidad.

- Utilización del volumen

Para conseguir la mayor cantidad tiene que mezclarse diversas formas, pudiendo tipificarlos.

b. Cómo conseguir la máxima accesibilidad

Tal como se mencionó, un depósito de despacho busca otro fin: el más óptimo acceso al íntegro de las mercancías.

- Grado de accesibilidad

Es preciso no olvidar que la accesibilidad que mencionamos es por una carga fija y podría ser distinta a otra de cualquier mercancía, toda vez que pueda ser sacada en bloque.

Por ello, no concurre una estructura de almacenaje idónea para un depósito de despacho. De esta manera lo más aconsejable es mezclar las diferentes alternativas disponibles según los rasgos de las mercancías.

K. Zona de almacenamiento

Perez (2017) señala que el área de guardado de un deposito puede tener uno o varios sectores. Aquí, tomaremos que el depósito utópico que mencionamos consigue varias clases de mercancías, en distintos volúmenes y con rangos de rotación diferentes.

Para emplear el modelo de un depósito con estos rasgos, esencialmente debe analizarse los rangos de rotación de la mercancía que se guardara, tipificándolos en tres grupos.

- Mercancías con bajo índice de rotación.
- Mercancías con índice de rotación medio.
- Mercancías con alta rotación.

La fijación de estos grupos tal vez no sea la más exacta, sin embargo, de todos modos, se tiene que emplear dándoles un rango medio. La mercancía que esta en este ambiente será de rotación media, los que se encuentren muy abajo, de baja rotación, y los que se encuentren muy arriba, de alta rotación.

Después de fijadas las mercancías y el espacio que ocuparan, se buscaran en el depósito, para ello tendremos en cuenta:

- Las mercancías de baja rotación, que son las que se consumen por vastos volúmenes y casi nunca se piden en elevadas cantidades. Por ello, necesitan un alto volumen de guardado, aun cuando usualmente no tiene mucha accesibilidad.
- Las mercancías de rotación media, particulares dados que a su pedido intermedio se une la cantidad por pedido. Por ello, requieren agilidad media de egreso y necesitan de mucha accesibilidad.
- En las mercancías de alta rotación lo que es esencial es la su accesibilidad, dado que esta mercancía es muy pedida. Sin embargo, en casi todas las oportunidades ese pedido está más incentivado por la carencia de almacenamiento de reserva en el almacén que por mucha demanda, y es que cuando ello sucede se ubica en la mercancía de baja rotación. Por ello, en esta mercancía lo más relevante es tener un almacenamiento con elevada agilidad de extracción.

De esta manera, en un depósito con estos rasgos tiene que concurrir:

- Un área de acopio en bloque para la mercancía de poca rotación, donde predomina más el volumen que la accesibilidad o la agilidad para sacarlos.

Este acopio, según el número de mercancías que tiene que guardarse y del volumen de depósito empleable, se puede llevar a cabo a través de bloques puros, o de cualquiera de las estructuras de almacenamiento en bloque con anaqueles, tipo drivers o dinámicas.

- Un área de acopio con anaqueles que, conforme a su cantidad de mercancías de elevada rotación, puede ser almacenamiento sencillo o del mixto, esto es, con anaqueles de desarrollo de pedidos agregados.

Si el almacenamiento es simple puede optarse por un depósito con carretas típicas (necesitan pasillos entre 3,5 y 4 m), retráctiles (pasillos entre 2,5 y 3 m), trilaterales (pasillos entre 1,6 y 2,2 m) o transelevadores (pasillos inferiores a 1,7 m).

Entonces, optar por unos u otros no solo será según el pasillo requerido, sino esencialmente en el vínculo del volumen necesitado y el que se tenga. Del mismo modo se requerirá observar las distintas capacidades de elevación de estas máquinas:

- Carretas típicas, máximo entre 6 y 7 m.
- Carretas retráctiles, máximo entre 8,5 y 9,5 m.
- Carretas trilaterales, máximo entre 14 y 15 m.
- Transelevadores, sin límite aparente.

Otro criterio relevante a observar es el costo de la inversión, ya que mientras más moderna es la estructura, más elevado es su importe. Si la cantidad de mercancías con un rango de rotación elevada es vasta, se necesitará crear un área de acopio mixta, esto es, con anaqueles de picking. No obstante, ya que la elaboración de pedidos más ágil suele emplearse a la altura menos elevada factible, en tanto que el acopio con más utilidades se genera a la mayor altura factible, es menester otorgar un almacén con picking hasta media altura y de almacenamiento en el resto.

L. *Objetivo del almacenamiento*

Rodríguez (2010) señala que, en cualquier almacén de una empresa, el objetivo principal es vigilar los recursos de traslado de todo tipo, ello significa, recepcionar insumos para la fabricación, el bien finalizado en fabricación, las reparaciones para mantenimiento y cualquier tipo de recurso para demás áreas, como recursos de limpieza, por ejemplo.

La función de los almacenes es recepcionar, custodiar y controlar dichos recursos, otorgar a la persona que lo pida. Las mercaderías que se encuentran en tránsito se almacenan de forma temporal, ya que el objetivo del área del almacén es brindar a cualquier solicitante, sea externo u interno de la empresa, la

mercadería que necesite (insumos, bien finalizado o recursos en general) de manera adecuada y en la proporción necesaria.

Para que ello se lleve a cabo, es necesario que el almacén reciba cada solicitud de la mercancía, darlas al área de compras u otra que esté a cargo de este rol, estar a la espera que el área de compra pueda adquirir el recurso solicitado del bien finalizado de la distribución y ventas, sino éste último, señalándole el tiempo en que lo requiera, en los tiempos en que lo requiera. Si la fabricación da la orden para fabricar determinado bien, realizará una solicitud a almacenes para que adquiera el insumo requerido para la fabricación del bien.

M. Importancia de la gestión de almacén

Errasti (2014) menciona que los establecimientos para almacenar los productos de la empresa se hallan conforme al departamento dada por la empresa en relación a sus posibilidades. De este modo, es importante proceder con cuidado al momento de realizar los despachos netamente requeridos, organizando las rutas con anticipación.

Es inevitable el vínculo del almacén con otras áreas puesto que le proporcionan soporte técnico y de funcionalidad por tal motivo depende para hacer sus procesos ello es el motivo de su existencia ya que los clientes internos son los usuarios de la misma compañía los cuales realizan sus pedidos de suministro ya planificados en el tiempo de su empleo por tema de fabricación o para un empleo de ello, es necesario que los usuarios tengan un trato igualitario como los usuarios externos ello se logra a través de la satisfacción ya que está sujeto a las ventas la sanidad e higiene en la empresa dichos usuarios también son parte del movimiento de la misma.

Para la dirección del almacén es importante que se identifiquen sus áreas donde estás deben asegurar contar con trabajadores preparados de forma continua en sus actividades cotidianas con prevención, responsabilidad y respeto entre colegas de esta manera se lograría una buena calidad de trato, y un adecuado ambiente laboral.

Es importante contar con un líder con determinadas características en su toma de decisiones, sin despistes que lo puedan apartar de la meta propuesta. En

cada momento priorizar la integridad de sus trabajadores vinculado con su ambiente laboral, brindando los equipos necesarios como los Epps indicados para cada recurso como atuendo, lentes de protección, botas, mascarilla necesarios para el contacto con elementos nocivos contra el sistema respiratorio donde pueden traer como consecuencia problemas salud, no sirve de nada disponer de una excelente infraestructura si se descuida al equipo humano. De igual modo tener un trato igualitario con los trabajadores, entender y hacer caso a cada realidad, y dar valor a cada socio es de igual importante. Todo ello incentiva a que el personal se identifique con la empresa, los conduce tener una mayor efectividad. Al momento de ejecutar las acciones en el periodo planificado con anticipación y principalmente motivados, al tener conocimiento que son tratados con respeto. El primero objetivo de una empresa es dar satisfacción tanto al cliente interno como externo con calidad de atención, buen trato, calidad de entrega en el justo a tiempo con una excelente comunicación continua y principalmente adecuada.

N. Alcance de la gestión de almacén

Para Nicaragua (2013), las más importantes acciones dan a la construcción a la creación de valor dentro de un almacén son los siguientes:

- Rotación de mercadería: se sustenta en el manejo en impedir que el bien sea innecesario por temas de obsolescencia.
- Reducir daños: es necesario que un almacén mejore el manejo de sus mercaderías con el objeto de impedir ciertos daños, sea por ejecución o hurto.
- Contar con un excelente nivel de stocks: cualquier almacén cuenta con cierta capacidad la cual no puede excederse, ya que si pasara la mercadería se agruparía en pequeños rincones y traería problemas para satisfacer determinados pedidos. De esta manera, en el cargo del área del almacén se concibe la recepción del elemento tangible con las mismas instalaciones y se pasa al mantenimiento de este en buenas condiciones para luego ser manipulado.

O. Funciones del almacén

Francisco (2014) hace mención de las más importantes funciones en un almacén:

- Carga y descarga: la cual señala que en un almacén es necesario un sistema de control de ingreso y salida de inventarios, para su adecuado manejo. El proceso de carga comprende acciones de situar y planificar la mercancía dentro de un almacén; en ciertos almacenes se requieren de equipos y maquinarias requeridos para la descarga y ubicación de la mercancía. Asimismo, es posible que la carga sea bastante compleja que la descarga ya que hay almacenes se supervisan de forma previa los inventarios, y es importante recalcar que está sujeto a la naturaleza de los inventarios es necesario hacer un proceso de empaquetado.
- Programación adecuada: puesto que es necesario atribuir los medios indicados y apropiados, como por ejemplo el tiempo, recursos, maquinarias e instrumentos para ejecutar las actividades y dar prevención a cualquier riesgo que se presente. Asimismo, es importante resaltar que las acciones sean planificadas de forma anticipada como las compras, y despachos de inventarios.
- Movimiento en el interior del almacén: donde se mueve el inventario en el interior del almacén hasta su colocación. Dicha acción es de alto riesgo dentro del almacén ya que se puede generar daños por un mal manejo de la ubicación. Es importante recalcar que esta acción de movimiento se realiza con los equipos indicados que la empresa destina.

P. El almacenamiento y su relación con la concepción logística

Perez (2017) indica que alrededor de los años 90 se incorporó progresivamente un concepto muy inclinado en el tema de almacenaje, denominada logística. Verdaderamente no se aclara algún elemento nuevo, no obstante, es esclarece con respecto al almacenamiento de bienes.

La logística se define como un procedimiento cuyo rol es planificar y desarrollar el suministro para cualquier tipo de elemento esencial para la

ejecución de cierta acción. Cuando se emplea la logística como único sustento, este procedimiento ya ha sido y viene siendo empleado durante mucho tiempo.

Como la historia lo relata desde los tiempos de la antigua Grecia hasta la actualidad el Kanban y el JIT (Just in time). Por tal motivo, por medio de estos se hace intentos por dar un uso adecuado a los medios, con la finalidad de que la industria genere únicamente lo esencial y los tiempos indicados, de tal forma que resten a los denominados stocks no importantes de bienes finales, como también en los insumos.

Las dos definiciones fueron creados y aprobadas por los países de occidente centrados al sector, con respecto a la crisis del petróleo en los años 70 y 80 del siglo pasado. En esos años, la industria de occidente se vieron obligadas a competir con las empresas niponas, dada por medio de la admisión de sistema de fabricación, procesos y reducción de insumos y robotización de la producción. Este proceso trajo como efecto el crecimiento de novedoso y flexibles herramientas de la robótica en su fabricación, sistemas automotrices filoguiados, el establecimiento de los procesos informáticos en la fabricación de los actuales instrumentos hechos por la electrónica y demás.

La metodología JIT (Just in time) al integrarlo genera un propósito como la reducción de insumos, ha sido el motivo influyente en la industria en el desarrollo de los procesos de logística.

La logística y el almacenamiento

Es la relación que existe entre logística y almacenamiento es notoria y las manifiesta.

Es posible sintetizar los objetivos de la logística moderna son las siguientes:

- La planeación, infraestructura, provisión y la fabricación de bienes;
- La manutención y apoyo del fabricante, y para finalizar,
- La salida y el reciclaje de factores.

A dichos objetivos se les añade la misión de hacer el manejo individual para cada acción, donde comprende aparte del traslado y la gestión de recursos sino

al mismo tiempo, dos factores resaltantes para cada operación sea comercial o industrial: la industrial y el almacenamiento.

La logística tiene como principales finalidades de evaluación y administración del movimiento de los recursos; comenzando por la provisión de insumos, pasando por la elaboración, continuando con el almacenaje y finalizando con la distribución de los bienes puesto a su consumo.

La logística se establece como una totalidad integral, de tal forma que cada gestión añadida en el movimiento de insumos y recursos a cada aspecto, industrial o comercial o ambas, requiere de sistema de desarrollo, elaboración y repartición planificados.

Por otro lado, las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) vienen siendo soporte a los sistemas logísticos de almacenamiento, pero es real que las evoluciones de dichas se producen con mucha rapidez de otros sistemas quedan obsoletos quedando atrás en el corto plazo, sin lograr su integración o sin cumplir de forma total las exigencias del comprador.

Variable dependiente: Productividad del almacén de bienes

A. Definiciones

Pérez (2017) define almacenamiento de los bienes como la disposición de los medios mecánicos suficientes y necesarios para realizar una correcta recepción de la mercancía respecto a las condiciones requeridas, a la vez dotada de los medios técnicos y humanos adecuados.

Ganivet (2014) menciona que la productividad es el resultado del esfuerzo del hombre y no de una maquinaria o más efectividad, ya que está tendrá importancia en la producción, pero no en la productividad (p.53).

Anaya (2011) define a la productividad como el vínculo entre el output, de bienes o servicio alcanzados respecto a los medios utilizados para la finalidad de los mismos.

García (2011) menciona que la productividad en el almacén es el vínculo entre los bienes finales y los insumos que se emplearon o los causantes de la producción que participaron.

B. Dimensiones

Cáceres (2017) señala en su estudio la optimización de la productividad en el rubro de almacén se valora de acuerdo a las dimensiones Eficiencia y Eficacia.

Para eficiencia se valorarán las distribuciones llevadas a cabo según el cronograma con el fin de manejar el rango de ejecución de la atención de pedidos a los clientes y asegurar la disponibilidad sobre los insumos y bienes para el desenvolvimiento de sus asignaciones en el trabajo.

$$ET = \frac{PET}{TPE} * 100$$

Donde:

ET = Entregas a tiempo.

PET = Pedidos entregados a tiempo.

TPE = Total pedidos entregados.

Para eficacia se valorarán las distribuciones idóneas con el fin de manejar el rango de pedidos que son distribuidos íntegramente a los clientes para asegurar la disponibilidad requerida de materiales e insumos pedidos para el desenvolvimiento de las asignaciones en el trabajo.

$$EP = \frac{PEP}{TPE} * 100$$

Donde:

EP = Entregas perfectas.

PEP = Pedidos entregados perfectos.

TPE = Total pedidos entregados.

C. Tipos de almacenes

Perdiguero (2017) menciona para diferenciar los tipos de almacén se tipifican de la siguiente manera.

a. Conforme a su vínculo con el flujo de mercancías

Principalmente los depósitos de mercancías se clasifican en grandes bloques.

- Los que conservan y distribuyen materias primas (suministros, recursos, etc.).
- Los que almacenan productos en fase de elaboración.
- Los que se encargan de la mercancía acabada a la espera de llegar a manos del consumidor final.

Dentro de este grupo de almacenes se encuentra el destinado a dar apoyo auxiliar y tiene como finalidad proveer de repuestos, productos de limpieza y consumibles, de forma paralela a otro almacén que tenga labores prioritarias de la empresa.

b. Según su ubicación

Esta clasificación se basa primordialmente en las tipologías de los almacenados productos y se centra en garantizar que se conserven en la mayor calidad posible hasta su consumo,

Así pues, existen almacenes que por sus características están ubicados al aire libre, disponiendo de poca edificación, delimitados por cercas, en este caso la mercancía no necesita protección para conservar su calidad.

También hay almacenes interiores que propician las mayores medidas de protección ante los agentes atmosféricos, incluso modificando las condiciones atmosféricas como iluminación, humedad o temperatura (cámaras frigoríficas, etc.).

c. Según el material a almacenar

El estado de la suma de la mercadería es esencial para su manejo y almacenaje.

Con respecto a ello, se extiende en gran medida, almacenes de mercancías sólidas (individualizada o a granel), está sujeto a la comodidad y rentabilidad del transporte. También son comunes los almacenes en que la mercancía está en líquido, en muchas ocasiones con las más altas medidas de seguridad, porque suelen ser inflamables y corrosivas, por ello, se usan contenedores especializados con una gran durabilidad y resistencia.

Aunque menos frecuentes también existen almacenes para mercancías gaseosas, que al igual que los que están diseñados para los líquidos, disponen a medidas de seguridad singularizada, que previenen de la inflamabilidad o de la alta presión.

d. Según su localización

Principalmente se distribuyen en depósitos locales o en la region, los locales intentan que todos sus recursos se encuentran en punto intermedio en la red de la empresa para distribuir las mercancías de forma rígida y otorgar todas las prestaciones factibles de manera cómoda. Por su parte, los depósitos regionales cuentan con una finalidad distinta que consiste en acercar la mercancía a un punto de venta estratégico, para obtener el máximo número de clientes.

También pueden existir depósitos de tránsito, no se guardan productos si no que solo se mueven, suelen situarse a una distancia media entre el deposito local y el regional.

e. Según su función logística

- Centro de consolidación: son depósitos que reciben productos de un gran número de proveedores para después distribuirlos en un único pedido. Es un tipo de almacén que reduce costes sobre el transporte, ya que se agrupan los envíos.
- Centro de ruptura: son almacenes que reciben productos pocos proveedores para después enviarlos a un gran número de clientes.

f. Según grado de mecanización

Según como se manipulen los productos el almacén será más o menos mecanizado. Un almacén tradicional es aquel en el que los productos están

almacenados en estantería para después ser manipulados mediante palés con carretas de mástil retraíble.

Por su parte, existen depósitos donde para manipular los productos se utilizan equipo automatizado que reducen la actividad de los trabajadores y agilizan el trabajo.

D. *Sistemas de almacenaje*

Pérez (2017) menciona que concurren distintas estructuras para la organización de productos en el interior del área de almacenamiento de un depósito y el ser escogido estará sujeto a dos criterios:

a. Forma de colocación de las mercancías.

Las formas a emplearse son:

Almacenamiento ordenado. Lo podríamos definir como la manera de guardar que da una única posición a cada mercancía. Por ello, aquí se fijan los espacios de manera que no puedan incluirse más que productos de la misma clase. Los sectores dados tendrán que brindar la flexibilidad correcta, sobre todo si concurre la posibilidad de que se den oscilaciones temporales en una o varias líneas de mercancía, que refleja que el empleo del espacio no sea el mejor. Pero, el empleo de una estructura de almacenaje organizado implica la más óptima garantía si hablamos de facilidad de manipulación de las mercancías, así como al manejo y control de los volúmenes guardados.

Almacenamiento desordenado. Este es un almacenaje no ordenado cuando la dación de espacio se otorga de acuerdo a como se recibe los productos, sin seguir orden determinado, solo el requerimiento de ubicación del mismo. En el almacenamiento desordenado la flexibilidad del almacén tiene que ser amplia. Los sectores deben contar con proporciones correctas para que, puedan ser empleados con cualquier mercancía que se les brinde.

Almacenamiento en bloque. Este es el único que posibilita llenar íntegramente un depósito. Aquí se congregan junto a otros, sin espacios libres. En la praxis, estos son diversos bloques como mercancías distintas tengan que guardarse, de forma que todas las mercancías con una referencia común se

guarden juntas. Así, este almacenamiento es simplemente uno ordenado, con las superioridades e inconvenientes del mismo. Pero, al no dejar espacios intermedios entre las mercaderías la ratio de ocupación en un almacén en bloque siempre es mayor que el de un simple almacén ordenado.

Almacenamiento a granel. Este es un guardado de mercancía suelta, esto es, los que no se sistematizan en unidades de carga. Esta mercancía se guarda apilándose o en rimeras. Los depósitos empleados pueden ser cubiertos o encontrarse libres. El optar por determinado depósito está sujeto a los rasgos del material a guardarse y de su aptitud para perdurar ante los cambios climatológicos.

b. Utilización del espacio disponible

Algunos de los criterios más relevantes al optar por una estructura de almacenaje correcto implica lograr un pleno empleo del espacio que se tiene. Para conseguir un empleo adecuado el mismo tenemos que estudiar con anterioridad a través de dos reglas que lo definen: superficie y volumen.

Superficie de almacenaje. Es la dada en un depósito para empleo exclusivo en mercancías. Usualmente se logra al quitar de la superficie total creada los sectores dirigidos a la recepción, manejo, empaquetado y despacho. Después de lograda la superficie de almacenaje, se tiene que establecer el volumen de la mercancía que se requiere guardar y después de elegir el método para ello, puede empezarse el análisis de los sistemas de almacenaje que empleen mejor la utilidad de la superficie.

Métodos basados en la optimización de la superficie utilizada. Basada, en el almacenaje se emplean dos formas: el almacenamiento con o sin pasillos.

- El almacenamiento sin emplearlos es el que usualmente se lleva a cabo generando bloques de mercancías, apilados con o sin palé, de manera que entre los mismos no se desperdicie espacios.
- El almacenamiento empleándolos, a diferencia es donde las mercancías se apilan guardando entre dos cargas únicas un pasillo de disociación y acceso, cuya amplitud se fija de acuerdo al método de apilado que se emplee. En esta estructura, los productos pueden ponerse en el pale o solo juntarse una sobre otras. Los tipos de las formas de almacenamiento de acuerdo al rango

de optimización del área empleable, es la que resumiremos en la siguiente clasificación:

- A través de estantes trasladables.
- Empleando transelevadores.
- Empleando carretas trilaterales.
- Empleando carretas que levantan y se retrotraen.
- Empleando apiladores con conductor en el asiento.
- Empleándolo con conductor de compañía.
- Empleando carretas que levantan material pesado.

E. Procesos operativos de almacén

Anaya (2011) mencionan:

Flujos de entrada.

Corresponden a todas las asignaciones comunes vinculadas a la de atención de productos, ya sean de productores, etc. Del mismo modo contienen los retornos de venta o materiales en general.

A estas transacciones que naturalmente son temporales, en ocasiones no se les da el interés que necesitan desde la perspectiva del control, sujetándose así a la agilidad, seguridad y precisión del proceso, pero, obsérvese que cualquier falta, retraso en los procesos de ingreso causan daño en los de salida y con ello en el rango de la prestación de la entidad.

Flujos de salida.

Todo tiene que estar correctamente documentado en las denominados cédulas de salida y con las rubricas autorizantes de las transacciones.

Frecuentemente estos documentos se dan por teleproceso, conjuntamente con el resto de los mismos para el despacho (etiquetas, hojas de ruta, etcétera.), donde la documentación auténtica será guardada en las áreas emisoras para que actúen como control interno.

F. Localización física de almacenes

Anaya (2011) menciona que pocas definiciones generaron en logística a ideas más modernas para tratar de hallar resoluciones; parte de los patrones matemáticos cuya base están en heurísticos, para hallar respuesta a las fallas. Todos estos se fundamentan en ideas que buscan hallar una ubicación física de los depósitos que reduzca los costos de traslado en grupo, observando la entrada como la salida.

Por lo general, estos patrones tienen carencia de una verdadera propuesta puesto que consisten en sintetizar a las dificultades empresariales, basándose en el comportamiento de unos indicadores esenciales como la distancia al destino y costo del traslado, donde normalmente se considera proporcional a la distancia hecha, dejando de lado a demás condiciones tácticas como motivos de oportunidad, costos de edificación, etcétera. No obstante, dichos planteamientos poseen un enorme valor, que podría emplearse como referencia para dar perfección a una investigación más específica donde tengan en cuenta demás elementos y restricciones puesta por la realidad empresarial.

Generalmente, estos patrones incrementan su empleo conforme en que contemplamos zonas geográficas más extensas; como en el caso, toda la nación en sus puntos de destino y destino establecidos del producto.

Es necesario resaltar al momento de establecer un lugar de ubicación se tendrá que observar criterios adicionales como: medios de comunicación concurrentes, posibilidades de fabricación, favores fiscales de la inversión y coste de las mismas, etcétera., como también motivos de oportunidad de la inversión, como puede ser la disposición previa de solares edificables; donde en la práctica los planteamientos son más difíciles, esto recordando que los costes y la política de traslado podrían realizar substancialmente un diseño originalmente apto.

Entre los diversos procesos que existen, se pueden resaltar por su sencillez la denominada forma de centro de gravedad, el que es particularmente empleable si consiste en determinar la posición de un almacén central, que recepciona materiales desde diferentes proveedores y que abastece al mismo tiempo una red de almacenes regionales.

Naturalmente, en sitio indicado en la instalación del almacén está sujeto a demás factores como los accesos, condición de las carreteras, etcétera.

G. Factores para medir la productividad

García (2011) menciona que los criterios esenciales: capital – gente – tecnología. Los mismos son distintos en su función, pero tienen que guardar armonía entre ellos dado que son interdependientes. Estos deben rendir todo lo que puedan esforzándose mínimamente y lo que se obtendrá será valorado como su rango de productividad.

a. Factor capital

Este contiene el íntegro de la inversión de los componentes físicos que intervienen en la creación de mercancías. Estos componentes solo integran un sector del activo fijo del comercio.

La inversión de estos componentes para la fabricación tiene que reobtenerse en un lapso razonable, claramente, con utilidad, para que sea provechosa a los inversionistas.

b. Factor gente

La relevancia de estos está sujeta a los requerimientos determinados de las compañías.

En la economía moderna, la productividad de los sujetos no se calcula por su energía física sino por una pequeña porción de esta y mucho de su energía mental.

Es relevante la inversión de bienes de capital, sin embargo, observemos que los locales fueron ideados al igual que la maquinaria por la capacidad innovativa del sujeto. Son ellos los que dirigen y emplean la producción de las máquinas. La energía mental de los sujetos es más relevante que los bienes de capital invertidos.

Si se logra que los especialistas de una organización mezclen sus saberes y ordenen sus tareas racionalmente, encontramos la verdad de que la

productividad por sujeto es más y más factible de lograr y calcular si los sujetos laboran individualmente en su especialidad.

c. Factor tecnología

El nivel en el que se encuentran las aplicaciones de los computadores ha generado diversas industrias subsidiarias, como la manufacturera de elementos, prestaciones, datos, programas, etc.

Estos avances alcanzan a programas en el espacio, satélites de comunicación, la medicina electrónica, etc. Punto aparte localizamos sectores de la ciencia donde sujetos tantean lo que desconocen y hallan un nuevo saber.

H. Teorías de la productividad

Nicaragua (2013) menciona que la productividad es fruto de la relación de los resultados y el tiempo para lograr el bien o servicio, de igual modo es posible definirlo como un vínculo de la producción obtenida y los medios que se ha ejecutado para lograrlo. Asimismo, la calidad del producto es un elemento relevante que se relaciona íntimamente con la productividad, donde la calidad de la mano de obra, la administración y las condiciones laborales son aquellas que tiene una elevada productividad.

La productividad es un elemento que se vincula con los medios que existen y los bienes de los sistemas productivos. Mejor dicho, el uso eficaz de los medios al generar recursos y servicios.

Un vínculo que hay de los productos logrados y los productos que comprende la fabricación.

La productividad sea a ser el empleo adecuado de los medios en un periodo determinado. Está también requiere del adecuado empleo de los productos que participan en la elaboración, de tal forma que ello interviene la productividad para medir las condiciones actuales de la empresa.

De igual modo, la productividad realiza el cálculo que hay entre la producción hecha y la proporción de elementos utilizados para su objetivo. La importancia de la productividad radica en que es un elemento que da beneficios

a cada área de la empresa, puesto que por medio de la mejora de eficacia y una buena calidad de mano de obra más no empleando su labor y capital.

La productividad de la labor se reduce con respecto a la productividad de las demás naciones que fabrican los mismos productos se genera un desequilibrio competitivo.

I. Misión y responsabilidad de un almacén

Anaya (2011), es posible menciona que en un almacén sus dimensiones están basadas en términos cúbicos y cuadrados para lograr una máxima ocupación de los bienes que ponerse con el mínimo de espacio requerido.

Es importante considerar es de alto costo el espacio ocupado, puesto que al final el coste de infraestructura física adicionando el coste de los procesos del almacén revierten sobre el coste del valor de los productos puestos; de ahí que el cálculo del espacio solicitado para el almacenamiento de determinado nivel de stocks en el transcurso de un año es una actividad de organización de estrategias más relevante en la gestión logística del almacén.

Es importante resaltar las siguientes funciones básicas de un almacén:

- Protección y mantenimiento de inventarios.
- Manejo tangible de bienes (entrada – salida).
- Organización de pedidos (Picking), organización de expedientes y control.
- Carga de camiones.

Ello comprende un grupo de roles vinculados a la productividad operativa y mantenimiento de medios ejecutados (compra, renovación e innovación de procedimientos o maquinarias, capacitación de trabajadores, etcétera), teniendo en cuenta las normas de seguridad e higiene en el trabajo.

J. Elementos básicos que inciden en la productividad

Nicaragua (2013) menciona los elementos más importantes en la productividad:

- Análisis del nivel ocupacional:

Cuyo propósito es establecer las disposiciones y carencias de los trabajadores de los diferentes de organización y los recursos para dar solución de alguna deficiencia de desequilibrio entre la proporción de carga laboral y mano de obra disponible. El estudio de nivel ocupacional es un inicio para considerar a la productividad. La conservación de una condición estable en relación a tener trabajadores correctos, formados, entrenados e inculcado en las actividades, flexibiliza el aumento o al menos la conservación y el equilibrio de la fuerza laboral capaz de flexibilizar el logro de objetivos productivos de la organización.

- El factor humano:

El requisito de mejorar los niveles de productividad conduce a tener en cuenta lo siguiente:

Contar con cierta cantidad de conocimientos no se traduce en una elevada productividad. Como tampoco un adecuado funcionamiento de un área es significado de productividad, si es que ello no aporta a los objetivos verdaderos del sistema, así como una excelente no significa de productividad, tener una excelente rentabilidad no significa productividad.

Todo lo mencionado anteriormente a tener en cuenta la definición integrada de productividad debe exponer un grupo de factores como: mercado, calidad del recurso humano, equipo, actividad y perspectiva sistémico, donde los elementos esenciales para lograr una elevada productividad.

K. Recursos humanos en el almacén

Nicaragua (2013) hace mención, que el área de almacén dentro de las empresas es una de los elementos que contribuye al orden de distribución y empleo de medios, ya que tiene como responsabilidad recepcionar las características de material, maquinarias u equipos de oficina que están en las diferencias áreas, proveerlos al mismo tiempo con las materias primas y recursos requeridos para logren una labor sin demoras. Aun cuando parezca una labor sencilla, las actividades en el área de almacén necesitan que el personal que

labora en este tenga una adecuada preparación, y de esta forma realice un elevado orden de trabajo. Cuando las empresas realizan inversiones en la capacitación de sus trabajadores de almacén tendrá grandes beneficios, ya que tendrá trabajadores mayor preparados y con motivados en su labor.

L. Importancia de capacitar a personal del almacén

Nicaragua (2013) hace mención que el área de almacenamiento, las empresas no tienen un control al detalle de los medios disponibles, se tendría un inadecuado empleo o distribución de estos lo que incidirá cada función de los trabajadores y significa de un momento a otro un egreso inesperado para la empresa. Por tal motivo todas las empresas en nuestro país comprendan la relevancia de esta área, y realicen inversiones en la formación de los trabajadores integrantes para lograr lo propuesto.

M. Productividad del trabajo en el almacén

Nicaragua (2013) menciona que la productividad laboral es una medida de entradas y salidas de los elementos que participan en el trabajo. En lo que respecta a las entradas se refieren al número de personal o también sus horas laborales. En relación a las salidas es posible emplear el valor agregado a la fabricación. Asimismo, las empresas vienen teniendo una gran influencia por los siguientes factores:

Factores externos: disposición de medios, calificación del personal (mano de obra), las políticas tributarias, la disposición de capital y las políticas gubernamentales.

Factores internos: comprende la tecnología, las instalaciones, bienes, planificación de la empresa y metodología del trabajo. La productividad se logra a través de individuos, puesto que es posible medir los saberes y todo lo que concierne a los medios, que comprenden la fabricación u concepción de las carencias y deseos del mercado.

La relevancia de la productividad se centra en la rentabilidad de una empresa, aumentar la productividad significa una elevada producción con los

mismos, de igual forma optimizar de manera constante la condición económica para el desarrollo de la empresa.

2.3 Definición de términos básicos

Gestión de almacén

Es gestión posibilita supervisar unitariamente los bienes y posicionarlos de manera correcta para disminuir sumamente las actividades de mantenimiento, los fallos y el tiempo dedicado (Flamarique, 2018).

Productividad del almacén

Se define a la productividad del almacén como la disposición de los medios mecánicos suficientes y necesarios para realizar una correcta recepción de la mercancía respecto a las condiciones requeridas, a la vez dotada de los medios técnicos y humanos adecuados (Pérez, 2017).

Procesos definidos

Hace referencia al almacenamiento de las mercancías, el grupo de operaciones realizadas en el almacén, y equipamiento para cumplir con el proceso almacenamiento (Lopez y Meza, 2017).

Directivas y procedimientos

Hace referencia a la alta dirección y políticas del almacén, la agrupación de reglamentos que llevan un control del entorno laboral en el almacén, el grupo de tareas y actividades que deben llevarse a cabo, los procesos en la actualidad, el razonamiento de los procesos del almacén en la actualidad (Lopez y Meza, 2017).

Competencias del personal

Hace referencia a las habilidades de los trabajadores en la gestión del almacén, la destreza de los colaboradores en sus labores, las obligaciones y compromisos (Lopez y Meza, 2017).

Optimización de inventarios

Hace referencia al cuidado de los inventarios a través de las personas encargadas, el resguardo de los inventarios en relación a los daños materiales y aspectos climatológicos, la constancia con la que se llevan a cabo inventarios tangibles de las

mercancías, los recursos o herramientas usadas para llevar el registro de la mercadería que ingresa (Lopez y Meza, 2017).

Eficiencia en el layout

Hace referencia a la disposición de los artículos en el almacén, la ubicación del almacén, la disposición de los artículos en almacén, la protección en el almacén, la destinación de la ubicación del depósito de mercancías, la destinación de los pasadizos para el flujo de los trabajadores (Lopez y Meza, 2017).

Eficiencia

Se analizarán las distribuciones realizadas al momento exacto con el fin de supervisar el grado de concreción de la atención de las demandas de los clientes efectivos a modo de asegurar la disposición correspondiente de los medios tangibles para la realización de sus labores en la organización (Cáceres, 2017).

Eficacia

Se analizarán las distribuciones perfectas con la finalidad de supervisar el grado de pedidos que son distribuidos integralmente a los clientes a manera de asegurar la disposición necesaria de medios tangibles requeridos para la realización de sus labores en la organización (Cáceres, 2017).

2.4 Hipótesis de investigación

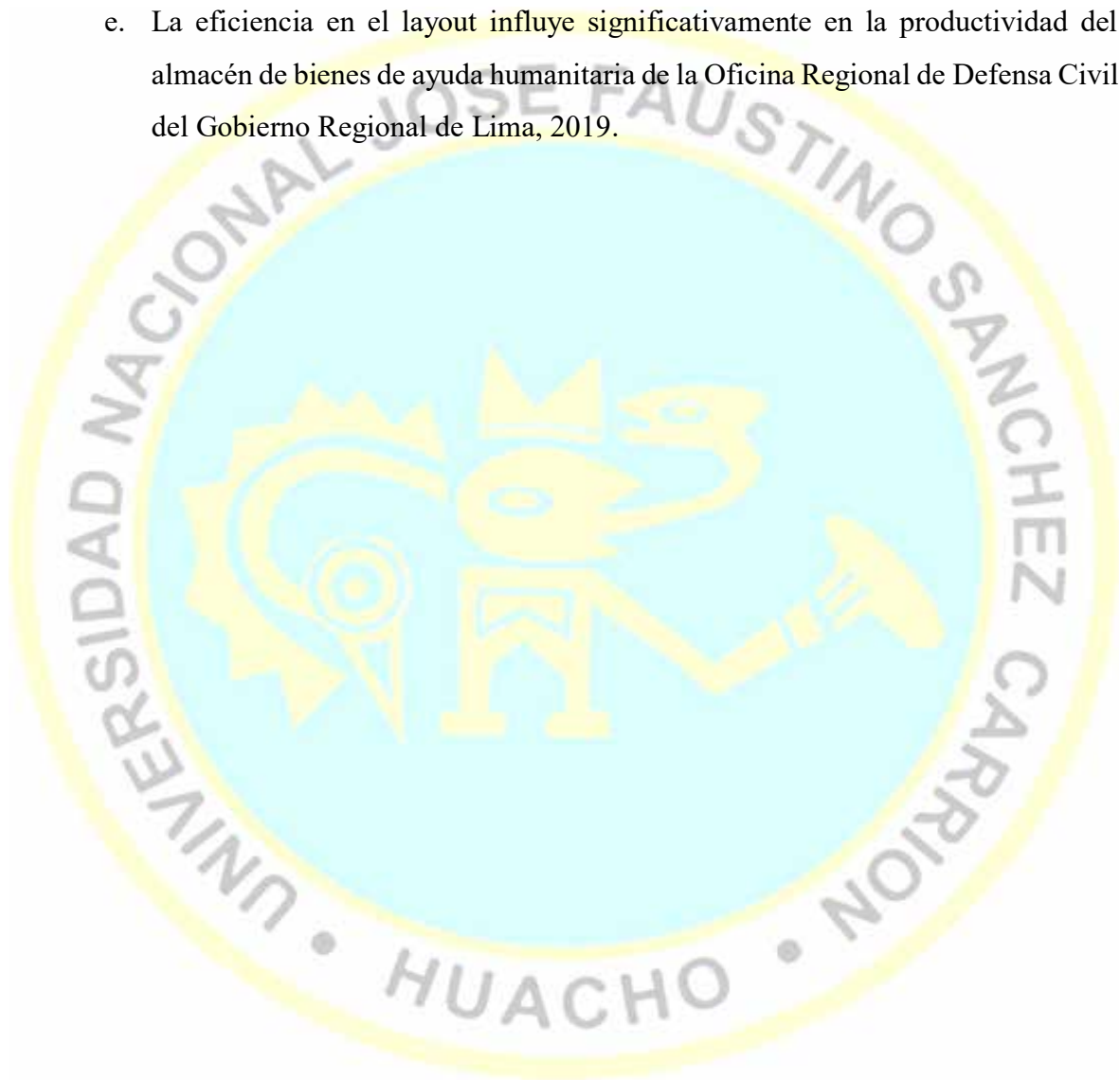
2.4.1 Hipótesis general

La gestión de almacén influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. Los procesos definidos influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.
- b. Las directivas y procedimientos influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.

- c. Las competencias del personal influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.
- d. La optimización de inventarios influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.
- e. La eficiencia en el layout influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima, 2019.



2.5 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
<p>GESTIÓN DE ALMACÉN</p> <p>Es una práctica donde se gestiona las actividades del almacén así la distribución, sus costos y su eficiencia (López y Meza,2017, p.27).</p>	<p><i>Procesos definidos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento de las mercaderías. - Infraestructura para realizar el proceso de almacenamiento. - Conjunto de actividades que se realizan en el almacén. - Manual de organización y funciones.
	<p><i>Directivas y procedimientos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Directivas y políticas del almacén. - El conjunto de reglas que controlan el medio ambiente de trabajo en el almacén. - Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse. - Procedimientos actuales. - Lógica de los procedimientos actuales del almacén.
	<p><i>Competencias del personal</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias del personal en el manejo del almacén. - Desempeño del personal en sus funciones - Responsabilidades y obligaciones.
	<p><i>Optimización de inventarios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Custodia de los inventarios por los responsables delegados. - Protección de los inventarios contra deterioros físicos y condiciones climatológica. - Frecuencia con la que se realizan inventarios físicos de las mercaderías. - Medios o instrumentos utilizados para registrar la mercadería entrante.
	<p><i>Eficiencia en el layout</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución del almacén. - Distribución de los productos almacenados. - Localización del almacén. - Disponibilidad de los productos almacenados. - Seguridad en el almacén. - Asignación de la zona de depósito de las mercaderías. - Asignación de pasillos para circulación del personal.

Fuente: López y Meza (2017).

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
<p>PRODUCTIVIDAD DEL ALMACÉN</p> <p>Es el vínculo entre la cantidad de productos producidos y los medios empleados para lograr dicha producción en el almacén (Cáceres,2017, p.33).</p>	<p><i>Eficiencia</i></p> <p><i>Eficacia</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entregas a tiempo. - Entregas perfectas.

Fuente: Cáceres (2017).



CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo aplicada. El nivel de investigación es explicativo. La investigación es de diseño no experimental. Es de enfoque mixto.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Fue 26 trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima.

3.2.2 Muestra

No se calculó.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario y observación de campo. El cuestionario ayudó a medir la variable “Gestión de almacén”; mientras que, para evaluar la segunda variable, “Productividad del almacén”, se utilizó la observación de campo.

Validación el cuestionario

<i>KMO y prueba de Bartlett</i>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,685
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1137,131
	gl	378
	Sig.	,000

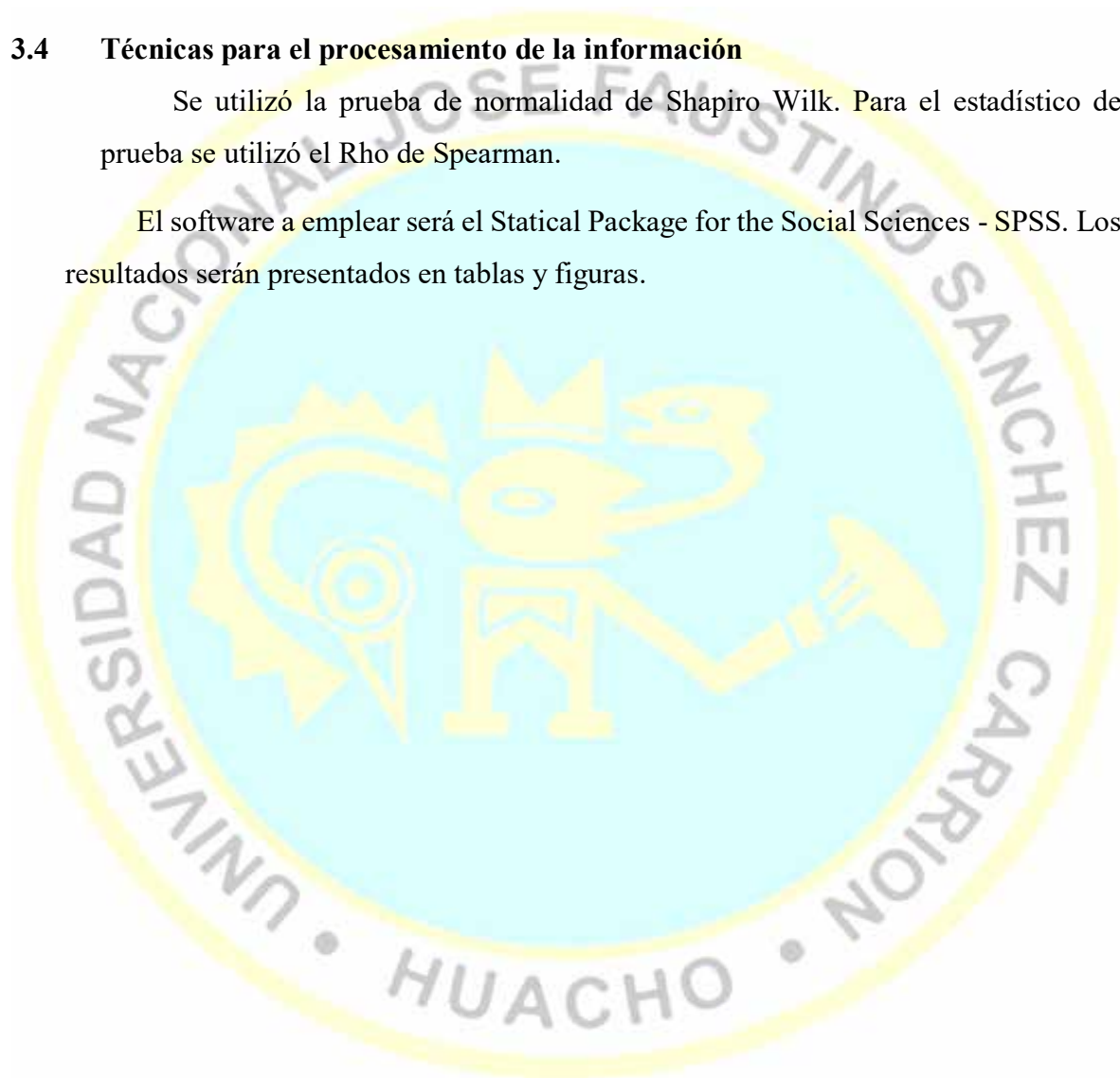
Confiabilidad del cuestionario

<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	28

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

El software a emplear será el Statical Package for the Social Sciences - SPSS. Los resultados serán presentados en tablas y figuras.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Datos generales

Tabla 1
Género de los trabajadores

	F	%
M	21	80,8
Válidos F	5	19,2
Total	26	100,0

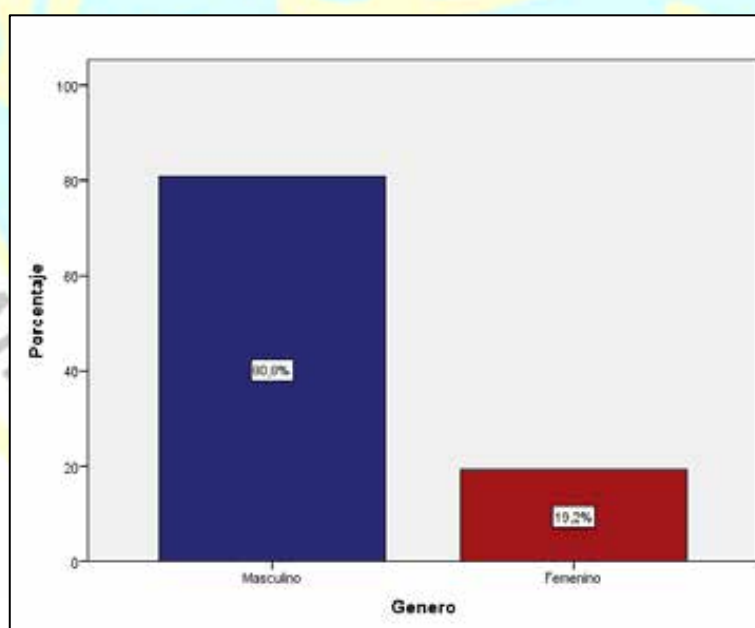


Figura 1. Género de los trabajadores.

Tabla 1, el 80,8% mencionaron pertenecer al género masculino y en el caso de 19,2% mencionaron pertenecer al género femenino.

Tabla 2
Edad de los trabajadores

	F	%
Entre 18 años a 24 años	2	7,7
Entre 25 años a 31 años	7	26,9
Válidos Entre 32 años a 45 años	8	30,8
Más de 45 años	9	34,6
Total	26	100,0

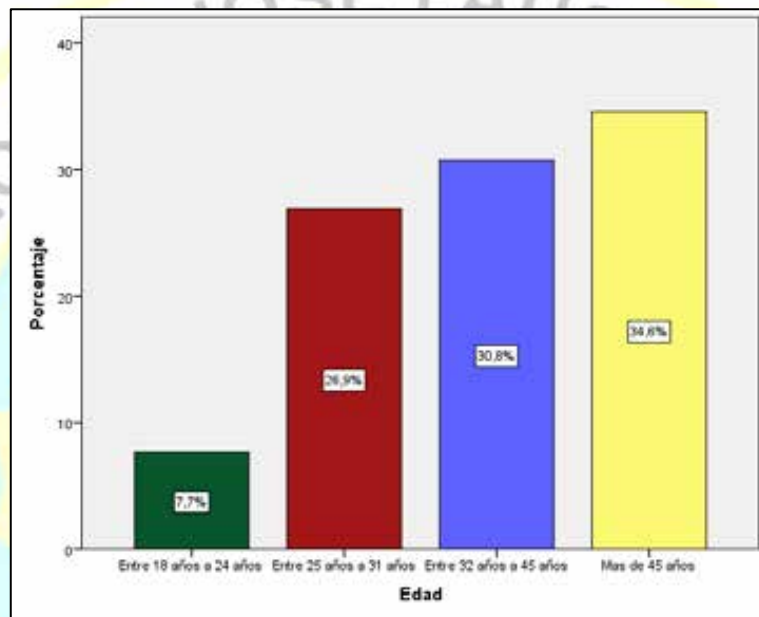


Figura 2. Edad de los trabajadores de la Oficina Regional de Defensa Civil del Gobierno Regional de Lima.

Tabla 2, el 7,7% de los encuestados tiene entre 18 años a 24 años, en el caso del 26,9% mencionaron que están entre 25 años a 31 años, en el caso del 30,8% mencionaron que tener entre 32 años a 45 años y en el caso del 34,6% tiene más de 45 años.

B. Análisis descriptivo de la variable “Gestión de almacén”

Tabla 3
Procesos definidos

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Deficiente	9	34,6
Regular	12	46,2
Eficiente	5	19,2
Total	26	100,0

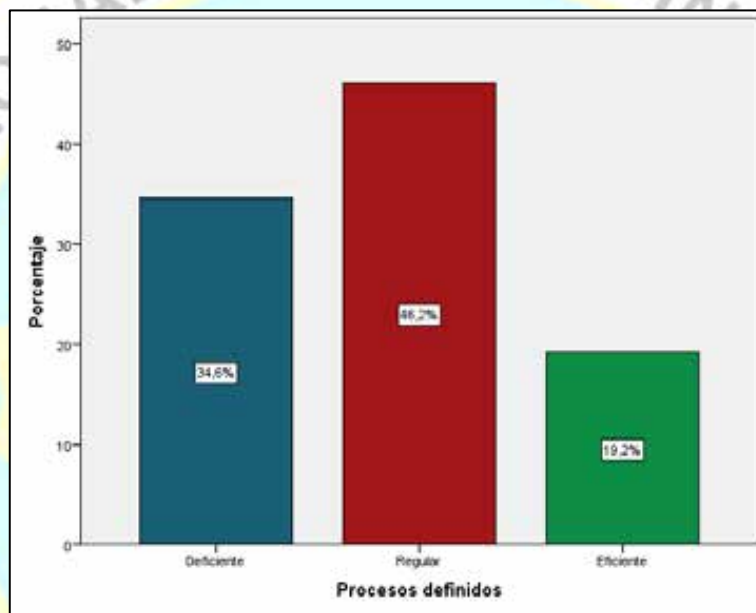


Figura 3. Procesos definidos.

Tabla 3, el 34,6% de los encuestados calificaron los procesos definidos en un nivel deficiente, en el caso del 46,2% calificaron en un nivel regular y en el caso del 19,2% lo calificaron en un nivel eficiente.

Tabla 4
Directivas y procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	6	23,1
Deficiente	9	34,6
Válidos Regular	10	38,5
Eficiente	1	3,8
Total	26	100,0

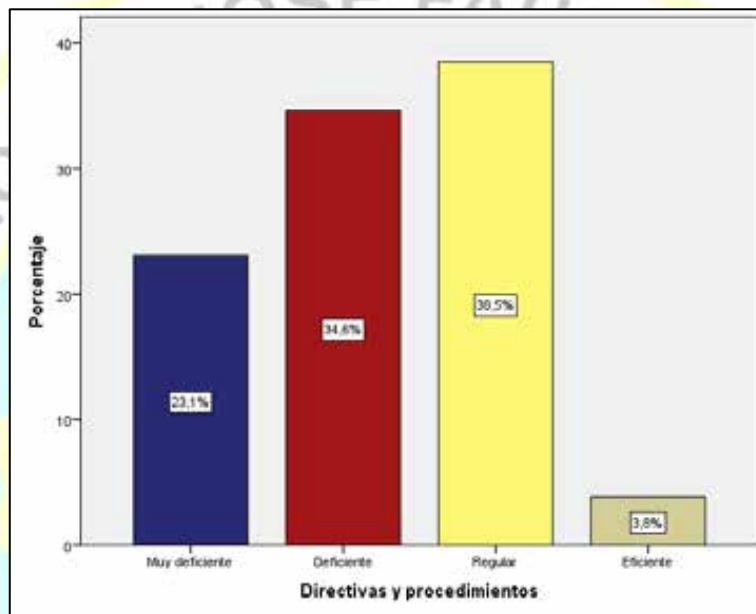


Figura 4. Directivas y procedimientos.

Tabla 4, el 23,1% calificaron las directivas y procedimientos en un nivel muy deficiente, en el caso del 34,6% lo calificaron en un nivel deficiente, en el caso del 38,5% lo calificaron en un nivel regular y en el caso del 3,8% lo calificó en un nivel eficiente.

Tabla 5
Competencia del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	3	11,5
Deficiente	1	3,8
Regular	7	26,9
Eficiente	7	26,9
Muy eficiente	8	30,8
Total	26	100,0

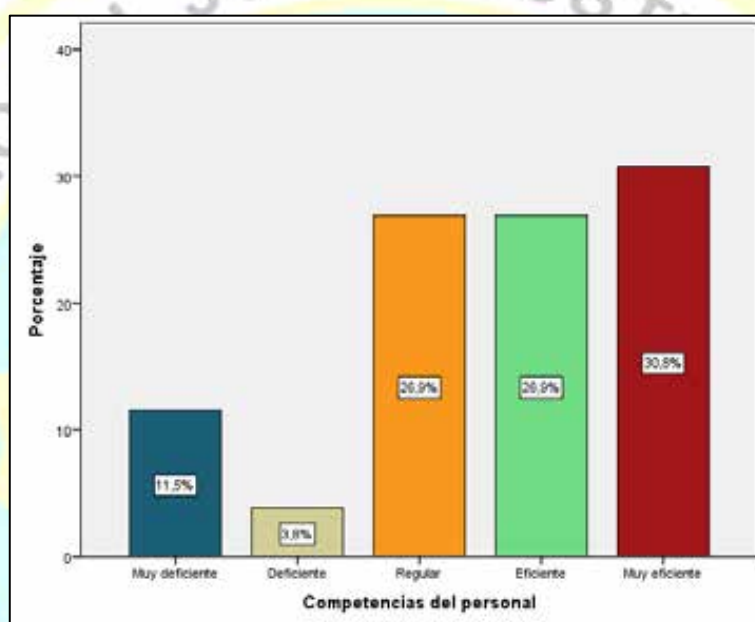


Figura 5. Competencia del personal.

Tabla 5, el 11,5% de los encuestados calificaron las competencias del personal en un nivel muy deficiente, en el caso del 3,8% lo calificaron en un nivel deficiente, en el caso del 26,9% lo calificaron en un nivel regular, en el caso del 26,9% en un nivel eficiente y el otro 26,9% lo calificó en un nivel muy eficiente.

Tabla 6
Optimización de inventarios

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy deficiente	9 34,6
	Regular	12 46,2
	Eficiente	5 19,2
	Total	26 100,0

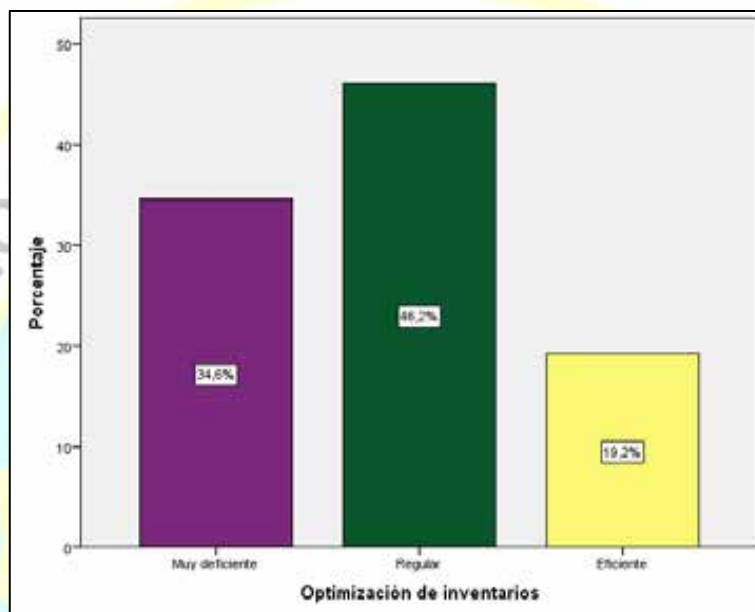


Figura 6. Optimización de inventarios.

Tabla 6, el 34,6% de los encuestados calificaron la optimización de inventarios en un nivel muy deficiente, en el caso del 46,2% lo calificaron en un nivel regular y el 19,2% lo calificaron en un nivel eficiente.

Tabla 7
Eficiencia en el layout

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy deficiente	9	34,6
	Deficiente	3	11,5
Válidos	Regular	8	30,8
	Muy eficiente	6	23,1
	Total	26	100,0

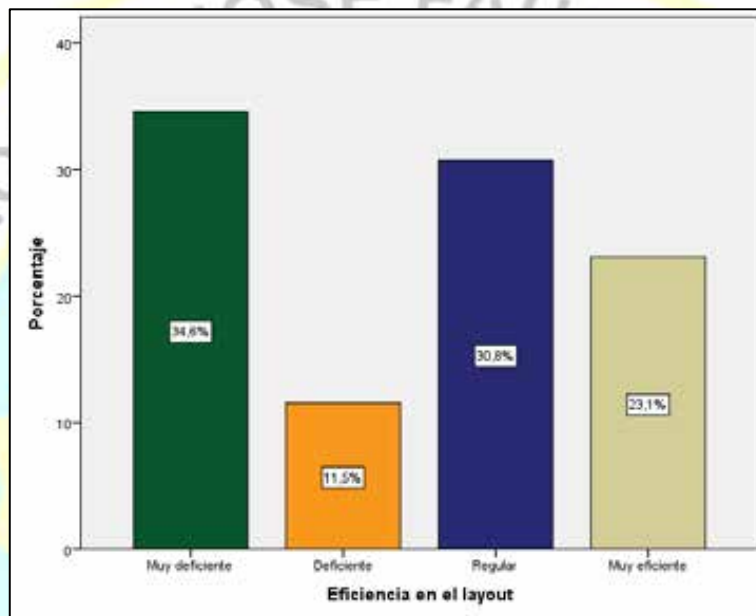


Figura 7. Eficiencia en el layout.

Tabla 7, el 34,6% calificaron la eficiencia en la layout muy deficiente, en el caso del 11,5% calificaron un nivel deficiente, en el caso del 30,8% calificaron un nivel regular y en el caso del 23,1% lo calificaron en un nivel muy eficiente.

C. Análisis descriptivo de la variable “Productividad del almacén de bienes”

Tabla 8

Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	
	60	9	34,6
Válidos	71	5	19,2
	74	12	46,2
Total	26		100,0

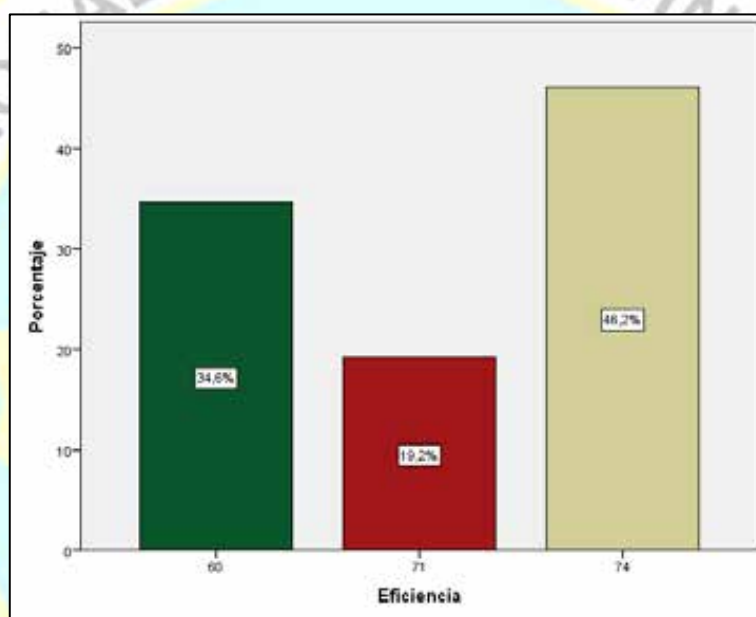


Figura 8. Eficiencia.

Tabla 8, el 34,6% de los pedidos son entregados a tiempo generando una eficiencia del 60% en la productividad, en el caso del 19,2% de los pedidos que son entregados a tiempo se obtuvo una eficiencia del 71%. En el caso del 46,2% de los pedidos entregados se obtuvo una eficiencia en la productividad del 74%.

Tabla 9
Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	50	34,6
	56	19,2
	60	46,2
Total	26	100,0

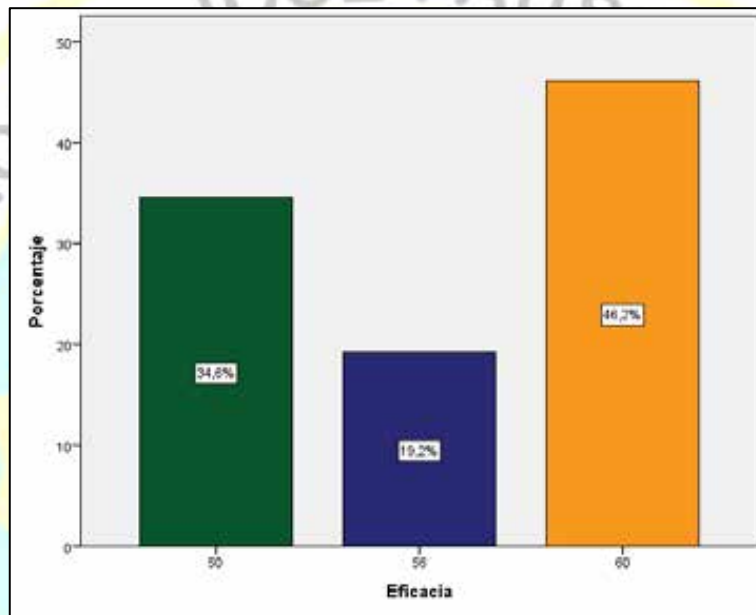


Figura 9. Eficacia.

Tabla 9, el 34,6% de los pedidos son entregados a tiempo generando una eficacia del 50% en la productividad, en el caso del 19,2% de los pedidos que son entregados a tiempo se obtuvo una eficacia del 56%. En el caso del 46,2% de los pedidos entregados se obtuvo una eficacia en la productividad del 60%.

D. Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de Shapiro Wilk (para muestras menores de 50). Por lo expuesto en la Tabla 10, se optó por utilizar Correlación de Rho de Spearman.

Tabla 10

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE ALMACÉN	,916	26	,035
PROCESOS DEFINIDOS	,863	26	,003
DIRECTIVAS Y PROCEDIMIENTOS	,882	26	,006
COMPETENCIAS DEL PERSONAL	,856	26	,002
OPTIMIZACIÓN DE INVENTARIOS	,822	26	,000
EFICIENCIA EN EL LAYOUT	,833	26	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors



4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 11

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de almacén y la productividad del almacén de bienes

			Gestión de almacén	Productividad del almacén de bienes
Rho de Spearman	Gestión de almacén	Coefficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	26	26
	Productividad del almacén de bienes	Coefficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	26	26

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

Se determinó que existe una correlación positiva moderada, encontrándose con 0,565 y un nivel significancia de 0,003, aceptándose la hipótesis:

La gestión de almacén influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019.

Hipótesis específica 1

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre los procesos definidos y la productividad del almacén de bienes

			Procesos definidos	Productividad del almacén de bienes
Rho de Spearman	Procesos definidos	Coefficiente de correlación	1,000	,479*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	26	26
	Productividad del almacén de bienes	Coefficiente de correlación	,479*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se determinó que existe una correlación positiva moderada, encontrándose con 0,479 y un nivel de significancia de 0,013, aceptándose la hipótesis:

Los procesos definidos influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019.

Hipótesis específica 2

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre las directivas y procedimientos y la productividad del almacén de bienes

			Directivas y procedimientos	Productividad del almacén de bienes
Rho de Spearman	Directivas y procedimientos	Coefficiente de correlación	1,000	,450*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	26	26
	Productividad del almacén de bienes	Coefficiente de correlación	,450*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se determinó que existe una correlación positiva moderada, encontrándose con 0,450 y un nivel de significancia de 0,021, aceptándose la hipótesis:

Las directivas y procedimientos influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019.

Hipótesis específica 3

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre las competencias del personal y la productividad del almacén de bienes

			Competencias del personal	Productividad del almacén de bienes
Rho de Spearman	Competencias del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,448*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	26	26
	Productividad del almacén de bienes	Coefficiente de correlación	,448*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se determinó que existe una correlación positiva moderada, encontrándose con 0,448 y un nivel de significancia de 0,022, aceptándose la hipótesis:

Las competencias del personal influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019.

Hipótesis específica 4

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre la optimización de inventarios y la productividad del almacén de bienes

			Optimización de inventarios	Productividad del almacén de bienes
Rho de Spearman	Optimización de inventarios	Coefficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	26	26
	Productividad del almacén de bienes	Coefficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	26	26

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

Se determinó que existe una correlación positiva moderada, encontrándose con 0,526 y un nivel de significancia de 0,006, aceptándose la hipótesis:

La optimización de inventarios influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019.

Hipótesis específica 5

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre la eficiencia en layout y la productividad del almacén de bienes

			Eficiencia en el layout	Productividad del almacén de bienes
Rho de Spearman	Eficiencia en el layout	Coefficiente de correlación	1,000	,468*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	26	26
	Productividad del almacén de bienes	Coefficiente de correlación	,468*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	26	26

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se determinó que existe una correlación positiva moderada, encontrándose con 0,468 y un nivel de significancia de 0,016, aceptándose la hipótesis:

La eficiencia en el layout influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Respecto a la comprobación de la hipótesis general, la gestión de almacén influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019; se acepta la hipótesis. Concordando con lo encontrado por Bonilla (2016), quien concluyó que si bien la UEN presenta síntomas de estar llevando a cabo esfuerzos por mejorar el manejo y control del inventario que ha acumulado en los últimos periodos, dichas acciones no han repercutido en las cifras que reflejan los estados financieros, ni se aprecian oportunidades importantes de mejora, que le signifiquen detener, controlar y disminuir la tendencia al alza que dicho inventario tiene.

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 1, los procesos definidos influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019; se acepta la hipótesis. Concordando con lo encontrado por Rozas (2018), quien concluyó que la gestión de almacén, tiene un valor de 71.17%, lo que podemos calificar como buena, este indicador se aclara en base a la falta de materiales destinados al área, dado por la gestión del tiempo en la gestión de la provisión, la gestión de la calidad en el almacén y la eficiencia.

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 2, las directivas y procedimientos influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019; se acepta la hipótesis. Concordando con lo encontrado por Jaramillo (2015), quien concluyó que para detectar las cosas negativas de la empresa, se debe realizar de

manera periódica diagnósticos a todas las áreas de la empresa, con el fin de identificar fallas a tiempo, para lograr lo propuesto.

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 3, las competencias del personal influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019; se acepta la hipótesis. Concordando con lo encontrado por Galindo (2017), quien concluyó que la aplicación de la metodología 5S tiene buenos resultados en el área de almacén.

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 4, la optimización de inventarios influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019; se acepta la hipótesis. Concordando con lo encontrado por Quispe y Torres (2016), quien concluyó que existe relación directa entre el control interno y la gestión de almacén.

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 5, la eficiencia en el layout influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019; se acepta la hipótesis. Concordando con lo encontrado por Cordero (2015), quien concluyó que en los indicadores de gestión del Almacén Normita hicieron posible detectar las dificultades en relación a cartera vencida, estableciendo la carencia en políticas de venta y cobros.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se concluye que la gestión de almacén influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019.

Se concluye que los procesos definidos influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019. Es decir, a medida que el manual de organización y funciones contribuya al orden del almacenaje para evitar la pérdida de productos mejorara el control de entrada y salida de ellos.

Se concluye que las directivas y procedimientos influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019. Es decir, a medida que el grupo de reglas que normas el clima laboral en el almacén sea eficiente mejorara los procedimientos de codificación.

Se concluye que las competencias del personal influyen significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019. Es decir, a medida que las competencias del personal sean eficientes en la gestión del almacén mejorara la administración de las ordenes de compras.

Se concluye que la optimización de inventarios influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019. Es decir, a medida que la gestión que realiza la organización sea eficiente para estar en contacto con los clientes mejorara la rapidez y eficiencia en la atención al usuario.

Se concluye que la eficiencia en el layout influye significativamente en la productividad del almacén de bienes de ayuda humanitaria de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL, 2019. Es decir, a medida que exista disponibilidad para solventar de productos almacenados e insumos necesarios a los usuarios mejorara el control de cada movimiento de ubicación de los productos.

6.2 Recomendaciones

Realizar la revisión y mejora al manual de organización y funciones para contribuir a la normatividad del adecuado control de entrada y salida del orden del almacenaje con el propósito de evitar la pérdida de ellos.

Implementar un control y seguimiento de los productos e insumos que permita su ubicación inmediata en el almacén y maximizar el espacio suficiente para almacenar la mercancía.

Realizar evaluaciones constantes sobre el manejo de almacenaje para tener conocimiento el estado en que se encuentra y mejorar la administración de las ordenes de compras.

Establecer planes de acción enfocados a la mejora de la gestión que realiza la organización al momento de estar en contacto con los clientes con el fin de aumentar la rapidez y eficiencia en la atención al usuario.

Realizar un análisis de tal manera que se pueda identificar de manera constante la disponibilidad para solventar de productos almacenados e insumos necesarios a los usuarios.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográfica

Anaya, J. (2011). *Logística integral. La gestión operativa de la empresa* (4 ed.). Madrid: Esic.

Cruelles, J. (2012). *Stock, procesos y dirección de operaciones*. Barcelona: Marcombo.

Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A. y Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.

García, A. (2011). *Productividad y reducción de costos. Para la empresa y mediana industria*. (2 ed.). México D.F.: Trillas.

Pérez, M. (2017). *Almacenamiento de materiales* (1 ed.). Bogotá: Alfaomega.

7.2 Fuentes electrónicas

Bonilla, G. (2016). *Propuesta de estrategia para la gestión del proceso de abastecimiento, almacenamiento, distribución y control de inventario de la Unidad Estratégica de Negocios de Energía Eléctrica y Alumbrado Público de la ESPH S. A., en el año 2014*. Tesis de maestría, Universidad Costa Rica. Recuperado el 19 de agosto de 2019, de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/29190/Propuesta%20de%20estrategia%20para%20la%20gesti%20del%20proceso%20de%20abastecimiento%20almacenamiento%20distribuci%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cáceres, D. (2017). *Gestión de almacenes para mejorar la productividad del área de almacén de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - Lima, 2017*. Tesis para titulación, Lima, Perú. Recuperado el 10 de agosto de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16978/C%20a1ceres_TDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contreras, F. y Quintero, M. (2012). *Producción de mejora para la gestión de almacén de las bodegas de materia prima de una empresa del sector químico y calzado*. Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado el 19 de agosto de 2019, de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS4084_1.pdf

Cordero, K. (2015). *Plan estratégico, para la optimización del sistema de crédito y cobranza y su incidencia en la rentabilidad del almacén normita de la ciudad de Quevedo*. tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo. Recuperado el 19 de agosto de 2019, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4140/1/TUQMDE002-2015.pdf>

De la Fuente, D., Parreño, J., Fernández, I., Pino, R., Gómez, A. y Puente, J. (2008). *Ingeniería de la organización en la empresa: Dirección de operaciones*. México: Ediciones Universidad de Oviedo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=wvkk787HzuUC&pg=PA90&dq=administracion+del+almacen&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjPIZrPi5DkAhVBw1kKHUKyCC84FBDoAQhXMAk#v=onepage&q=administracion%20del%20almacen&f=false>

Flamarique, S. (2018). *Gestión de existencias en almacén*. Barcelona: marge books. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=CDd8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+del+almacen&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjhhcTxhpDkAhXRxlkKHfH5DcMQ6AEILjAB#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20del%20almacen&f=false>

Galindo, U. (2017). *Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el área de almacenes en la empresa Promos Perú SAC*. tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 19 de agosto de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13433/Galindo_SU.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ganivet, J. (2014). *UF0926 - Diseño y organización del almacén*. España: Editorial Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Z35XDwAAQBAJ&printsec=frontc>

over&dq=productividad+en+el+almacen&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjy5e_72Y_kAhVBmVkJHSzwCGEQ6AEIMjAC#v=snippet&q=productividad&f=false

Iglesias, A. (2012). *Manual de gestion de almacen*. Lima: editorial UTP. Obtenido de <https://logispyme.files.wordpress.com/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>

Jaramillo, C. (2015). *Elaboración e implementación de un modelo de gestión administrativo y financiero en el almacén La Costeñita de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, y su incidencia en la optimización de los procesos administrativos y rentabilidad financiera*. tesis de maestría, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Recuperado el 19 de agosto de 2019, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2059/1/UNACH-IPG-PYMES-2015-001.pdf>

Lopez, G. y Meza, R. (2017). *Aplicación del modelo de gestión por procesos en la gestión del almacén de Negociaciones Palca E.I.R.L. Lima - 2014*. Tesis para titulación, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo - Perú. Recuperado el 15 de agosto de 2019, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1272/TESIS%20FINAL%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

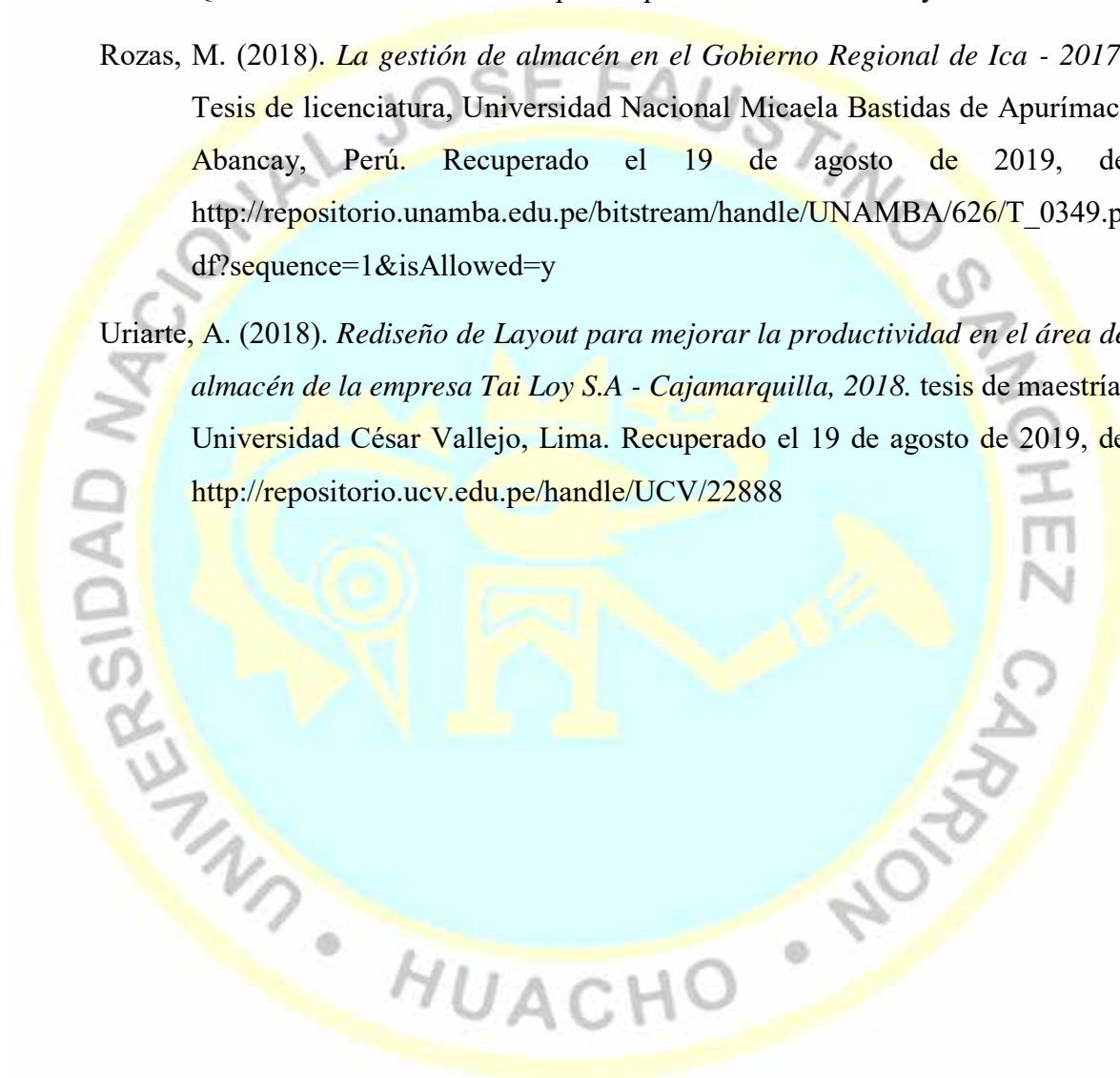
Mora, L. (2011). *gestion logistica en centros de distribucion, bodegas y almacenes*. Bogotá: ecoe-ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=hXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=GESTION+DE+ALMACENAMIENTO+libros&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje2oX0ipDkAhXlpVkJHXLzBOUQ6AEIPjAE#v=onepage&q&f=false>

Perdiguero, M. (2017). *Diseño y organización del almacén*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=QbhdDwAAQBAJ&pg=PT49&dq=productividad+en+el+almacen&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjy5e_72Y_kAhVBmVkJHSzwCGEQ6AEILTAB#v=snippet&q=tipos%20de%20almac%C3%A9n&f=false

Quispe, L. y Torres, R. (2016). *Control interno y la gestión de almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil de Gobierno Regional de Huancavelica en el año - 2013*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Recuperado el 19 de agosto de 2019, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1946/TESIS-2016-CONTABILIDAD-QUISPE%20Y%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rozas, M. (2018). *La gestión de almacén en el Gobierno Regional de Ica - 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay, Perú. Recuperado el 19 de agosto de 2019, de http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/626/T_0349.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Uriarte, A. (2018). *Rediseño de Layout para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa Tai Loy S.A - Cajamarquilla, 2018*. tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 19 de agosto de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22888>



ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE ALMACÉN

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

I. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda.

DIMENSIÓN 01	Muy eficiente	Eficiente	Regular	Deficiente	Muy deficiente
El almacenamiento de las mercaderías es:					
La infraestructura para realizar el proceso de almacenamiento es:					
El conjunto de actividades que se realizan en el almacén es:					
El manual de organización y funciones es:					
DIMENSIÓN 02					
Las directivas y políticas del almacén son:					
El conjunto de reglas que controlan el medio ambiente de trabajo en el almacén es:					
El conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse es:					
Los procedimientos actuales son:					
La lógica de los procedimientos actuales en el almacén es:					
DIMENSIÓN 03					
Las competencias del personal en el manejo del almacén son:					

El desempeño del personal en sus funciones es:					
Las responsabilidades y obligaciones de los trabajadores son:					
DIMENSIÓN 04					
La custodia de los inventarios por los responsables delegados es:					
La protección de los inventarios contra deterioros físicos y condiciones climatológicas es:					
La frecuencia con la que se realizan inventarios físicos de las mercaderías es:					
Los medios o instrumentos utilizados para registrar la mercadería entrante son:					
DIMENSIÓN 05					
La distribución del almacén es:					
La distribución de los productos almacenados es:					
La localización del almacén es:					
La disponibilidad de los productos almacenados es:					
La seguridad en el almacén es:					
La asignación de la zona de depósito de las mercancías es:					
La asignación de pasillos para la circulación del personal es:					

Fuente: López y Meza (2017).



FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE PRODUCTIVIDAD DEL ALMACÉN DE BIENES

Fecha:

Instrucciones: Rellenar la ficha de observación según lo percibido y observado en el almacén de la Oficina Regional de Defensa Civil del GRL.

PRODUCTIVIDAD DEL ALMACÉN DE BIENES	
EFICIENCIA	TOTAL
Pedidos entregados a tiempo – PET	
Total de pedidos entregados – TPE	
$\frac{PET}{TPE} * 100$	
EFICACIA	TOTAL
Pedidos entregados perfectos (bien en buen estado, bien correcto según especificaciones, etc.) – PEP	
Total de pedidos entregados – TPE	
$\frac{PEP}{TPE} * 100$	

M(º). JOSE GARCIA PAREDES
ASESOR

Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN
PRESIDENTE

Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS
SECRETARIO

M(º). JORGE ANTONIO SANCHEZ GUZMAN
VOCAL

