



**UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA EMPRESARIAL**

**Propuesta de un modelo de gestión para medir la eficiencia del área
de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.,
en la ciudad de Chiclayo**

TESIS

**PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**

AUTORA:

C.P.C. Karito del Carmen Arrascue Torres

ASESOR:

Dr. Wilson Idrogo Rengifo

Lambayeque 2023

Propuesta de un modelo de gestión para medir la eficiencia del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A., en la ciudad de Chiclayo

PRESENTADA POR:



C.P.C. Karito del Carmen Arrascue Torres

AUTORA

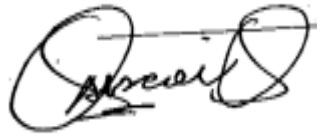


Dr. Wilson Idrogo Rengifo

ASESOR

Presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

APROBADA POR:



Dr. Guido Alarcón Villanueva

PRESIDENTE



Mg. Víctor Felipe Alza Tesén

SECRETARIO



Mg. Noe Alberto Rosillo Alberca

VOCAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

172

Siendo las 18:00 horas del día 04 de Agosto del año Dos Mil veintiuno, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 283-2023-EPA de fecha 21.07.2023, conformado por:

<u>Dr. GILBERTO ALARCON VILLARREAL</u>	PRESIDENTE (A)
<u>Mg. VICTOR FELIPE ALTA TESERA</u>	SECRETARIO (A)
<u>Mg. JOSE ALBERTO ROSILLO ALBERCA</u>	VOCAL
<u>Dr. WILSON IDROGO RENCIFO</u>	ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTION PARA MEDIR LA EFICIENCIA DEL AREA DE ALMACEN Y DESPACHE DE LA EMPRESA INDUSTRIAL CHIRCHO S.A. EN LA CIUDAD DE CAJALAYO

presentado por el (la) Tesisista MARILENE DE CARMEN PERAZQUE TORRES

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 672-2023-EPA de fecha 18 de Julio de 2023

El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 16 puntos que equivale al calificativo de Buena

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de:


MAESTRO EN ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN GERENCIA EMPRESARIAL

Siendo las 18:40 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO


ASESOR

Dedicatoria

A todas aquellas personas que han sido una parte importante en mi camino profesional y personal.

A mis padres, Segundo y Delicia por su amor incondicional y por creer en mí desde el primer día,

A mis hermanos Nataly y Jampier por su apoyo incondicional, durante todo este proceso de la tesis.

A toda mi familia por su consideración y aprecio, la cual hicieron de mí una buena persona.

A mis profesores y asesor por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarme en mi proceso profesional.

A Dios por mostrarnos día a día que con humildad, paciencia, perseverancia y sabiduría toda sea posible.

Agradecimiento

Agradecer a Dios, por la perseverancia, y la sabiduría que tuve para culminar con mi maestría en
Administración.

Expreso mi más sincero agradecimiento y reconocimiento a mis padres Segundo y Delicia; por
todo el apoyo incondicional, gracias por la perseverancia y la paciencia que demostraron todo
este tiempo en vida profesional.

Mi gratitud y agradecimiento a mi asesor de tesis; Dr. Wilson Idrogo Rengifo; un gran
profesional con mucha experiencia, conocimientos y vocación de colaboración, quien guio el
proceso del desarrollo de la tesis hasta la su finalización.

Índice

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice de tablas	VII
Índice de figuras	VII
Índice de anexos	VII
Resumen	VIII
Abstract.....	IX
Introducción.....	10
Capítulo I: Diseño teórico.....	13
1.1. Antecedentes de la investigación	13
1.2. Base teórica.....	15
1.3. Definiciones conceptuales	17
1.4. Operacionalización de variables	19
1.5. Objetivos	21
1.6. Hipótesis	22
Capítulo II. Métodos y materiales	23
2.1. Tipo de investigación	23
2.2. Diseño de investigación	23
2.3. Población, muestra y muestreo.....	23
2.4. Técnicas e instrumentos y recolección de datos.....	24
2.5. Procesamiento y análisis de datos	25
Capítulo III: Resultados.....	26
Capítulo IV: Discusión	36
Conclusiones.....	39
Recomendaciones	40
Referencias bibliográficas	41
Anexos	43

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de consistencia	19
Tabla 2. Validación de expertos	25
Tabla 3. Personal está involucrado en los procesos de almacén y despachos	26
Tabla 4. Existe un flujograma que guíe los procedimientos.....	27
Tabla 5. Se encuentra con un proceso oportuno en el área de almacén y despachos	29
Tabla 6. Existen manuales que describan los procesos de almacén y despachos	30

Índice de figuras

Figura 1. Detalle de personal involucrado en procesos de almacén y despachos	26
Figura 2. Flujograma que guíe los procedimientos	28
Figura 3. Detalle de procesos al cruzar información	29
Figura 4. Existen manuales que describan los procesos	30
Figura 5. Ubicación de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.	32
Figura 6. Flujograma del área de almacén y despachos	38

Índice de anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	43
Anexo 2. Validación de los expertos	44
Anexo 3. Matriz foda.....	45

Resumen

El presente trabajo de investigación expone el desarrollo; de realizar un gran cambio para mejorar, implementar y desarrollar en relación con las políticas de la empresa; lo cual con lleva, a que los objetivos descritos en la presente tesis; debe analizar las causas y consecuencias de todos los procesos del área de almacén y despachos, y posteriormente diseñar e implementar un manual de procedimiento de gestión para el área de almacén; dando lugar, a la evolución o mejoramiento de todos los procesos operativos y administrativos del área de almacén de la empresa. Se explica que el problema que se presenta en el proceso del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A. se diagnostica empleando un modelo de gestión de un manual de procedimiento, lo que lleva al uso de algunas estrategias operacionales dentro del área de almacén. Como parte de la realidad problemática; se tiene una gran magnitud de operaciones, que corresponden a registros que no están siendo controlados ni efectivos en todo el proceso del área de almacén. Se puede deducir u observar que solo existe una parte de las operaciones, se encuentran registradas en el sistema y cumplen con todos los requerimientos de la empresa. Dando lugar que la población, que conforma el área de almacén, se ha considerado a los trabajadores que pertenecen a la misma área, la cual se aplicó unas técnicas de campo como la entrevista y se utilizó un cuestionario con 10 itens para recoger información de la realidad que se vive dentro del área de almacén; y así identificar los principales puntos críticos.

Palabras claves: resumen, almacén, procesos, manual

Abstract

The present research work exposes the development; to make a major change to improve, implement and develop in relation to company policies; which leads to the objectives described in this thesis; must analyze the causes and consequences of all processes in the warehouse area, and subsequently design and implement a management procedure manual for the warehouse area; giving rise to the evolution or improvement of all operational and administrative processes of the company's warehouse area. It is explained that the problem that occurs in the process of the warehouse area of the company Indu América Chiclayo S.A. it is diagnosed using a management model of a procedure manual, which leads to the use of some operational strategies within the warehouse area. As part of the problematic reality, there is a large magnitude of operations, which correspond to records that are not being controlled or effective in the entire process of the warehouse area. It can be deduced or observed that only a part of the operations exists, they are registered in the system, and they meet all the requirements of the company. Giving rise to the population, which makes up the warehouse area, the workers belonging to the same area have been considered, which applied some field techniques such as the interview and a questionnaire with 10 items was used to collect information from the reality that is lived within the warehouse area; and thus identify the main critical points.

Keywords: summary, warehouse, processes, manual

Introducción

En la actualidad, la cadena de valor logística se ha convertido en uno de los procesos más operativos y competitivos dentro de una organización, ya que forma parte del éxito de una empresa; es así como depende mucho, que los procesos estén ordenados y que la actual empresa gestione de forma eficiente la cadena de suministros para asegurar sus actividades de producción y organización. Adicional a esto existen estrategias relacionadas a la reducción de costos de almacenamiento, operativos, costos fijos y variables; lo que con lleva a la creación de valor a través de la gestión de forma eficiente las actividades desarrolladas en el almacén y la forma eficiente de satisfacer a los potenciales clientes en el mercado.

En la empresa Induamerica Chiclayo S.A. dedicada a la producción y comercialización de arroz pilado; planta industrial que siempre realiza innovaciones tecnológicas estando a la vanguardia al cambio continuo del sector productivo industrial del arroz en la región y el país, lo cual permitió el desarrollo de la empresa y su reconocimiento en el mercado llegando a obtener importantes niveles de producción y ventas, formando una gran cartera de clientes, reconocimiento de la calidad de sus productos y el reforzamiento de la relación con sus grandes proveedores que son los agricultores con su producto mejorado. Induamerica es una gran empresa que busca constantemente el mejoramiento continuo y sostenido en toda la región y el país compitiendo eficientemente en el mercado nacional e internacional, como lo demuestra las últimas estadísticas en donde lidera las exportaciones de arroz peruano hacia el exterior del país por quinto año en forma sucesiva.

Las grandes inversiones en innovaciones tecnológicas han hecho posible que Induamerica se mantenga altamente competitiva en el mercado de la producción de arroz y sus derivados, al mismo tiempo su reconocimiento con su certificación internacional HACCP que garantiza los

estándares de calidad de nuestros productos; ya que muchos de sus procesos que involucran varios puestos de este y de diferentes departamentos.

Esta investigación busca desarrollar una metodología basada en el uso de herramientas para la mejora y eficiencia de la calidad y estrategias que aporten a conocer, gestionar, e implementar para encontrar la solución a los problemas en el proceso y desarrollo de los abastecimientos de los productos y sus derivados y generar una eficiente logística de la empresa Induamerica Chiclayo. Esta gran empresa de crecimiento continuo con más de 20 años en su sector competitivo necesita mejorar de forma gradual en todas sus áreas para ser más eficiente y competitiva en el mercado, mantener nuevas estrategias y así seguir desarrollándose para poder diversificar, actualizar los procesos que ayuden a mejorar todo aquello que se vea involucrado en la cadena de abastecimiento logístico.

Sin embargo, hoy en día, la empresa Induamerica Chiclayo S.A. busca ser una empresa competitiva y apuntar hacia un grado de eficiencia en toda sus cadena logística, y a la vez poder satisfacer la demanda, en conjunto con los procesos internos de la empresa; donde estos procesos deben encontrarse ordenados, que sean más sencillos y que no obstruyan las actividades a desarrollarse, dado que la estructura de la cadena de suministro de Induamerica Chiclayo S.A.; sea el mejor y el más eficiente instrumento, con procesos adecuados y organizados, que todos los procesos fluyan entre así, para atender las demandas y necesidades del mercado arrocero.

Induamerica es una empresa que mantiene un elevado y reconocido posicionamiento en el mercado, y esto hace que para mantener esos niveles muy alto necesita realizar innovaciones en sus diferentes áreas y en especial en la actual área de almacén, donde tiene muchas deficiencias, y en determinados momentos se ha vuelto un cuello de botella en el desarrollo de sus actividades y procesos organizativos. La presente investigación; se llevará a cabo en la empresa Induamerica Chiclayo S.A.; específicamente en el área de almacén y despachos; llegando a realizarse la

siguiente pregunta como problema general: ¿Cómo ayudaría la propuesta del modelo de gestión para medir la eficiencia del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A. en la ciudad de Chiclayo?; con el objetivo de analizar las causa y consecuencias de la realidad problemática del área de almacén para proponer un modelo de gestión para medir la eficiencia del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A. en la ciudad de Chiclayo.

Hoy en día, existen diversas estrategias de procesos para orden y control de las operaciones de almacenes, gestionando inventarios, reducir costos de almacenaje y así generar beneficio económico a la organización; esta investigación analiza cada problema o punto crítico sobre todos los procesos de almacén, para reducir tiempo de despacho, atención al público, programación de almacenaje, información detallada acerca de las ordenes de despachos de productos a entregar; etc.; de tal manera se pueda obtener un control de los productos y una adecuada distribución de los materiales que ayude a optimizar el tiempo en los procesos.

La utilidad de esta investigación busca ayudar a desarrollar las obligaciones y funciones de los trabajadores y funcionarios y al mismo tiempo poder desarrollar con claridad los procesos y las diferentes funciones del área de almacén de la empresa. Esto nos permite al mismo tiempo conocer mejorar la funcionalidad internamente en lo concerniente a la descripción detallada de las labores de los trabajadores y funcionarios, su ubicación, e implementación de los puestos en esta área de almacén y despachos.

Capítulo I: Diseño teórico

1.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes 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” (p. 10); tuvo como objetivo “proponer una estrategia de gestión de abastecimiento, administración y control de inventario. Es una investigación exploratorio, descriptivo, explicativo”.

Dávila (2018) de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, presentaron un Trabajo Titulado: “Propuesta de Mejora de la Gestión de Inventarios en la Empresa Fermagri S.A.” (p. 19); analizó, “el proceso de gestión de inventarios, y con ello se evidenció los problemas en el control de inventario de la empresa. Para mantener un registro adecuado, se aplicó el análisis ABC, se planteó registrar las políticas de inventario”.

Riaño (2018) Trabajo Titulado: “Propuesta de mejoramiento de inventario actual con el Análisis Inventarios ABC para la empresa YAMBAL de Colombia S.A.S” (p. 16); sostuvo que “los problemas eran retrasos en el abastecimiento o vencimiento de los productos, para lo cual se recomendó mantener un control de inventario periódico lo que ayudo a reducir el margen de error que presenta actualmente”.

Antecedentes nacionales

Cornejo, et at. (2017) sostuvo que “La logística no solo se basa en gestionar toda la cadena de abastecimiento” (p. 16); sino que busca optimizar procesos que funcionen secuencialmente y

obtener costos a los productos, una de las utilidades de gran nivel en la logística, el mejoramiento del servicio ofrecidos al público y los clientes.

Coca (2016) menciona que “Los almacenes juegan un rol importante en las empresas productoras” (p. 13); ya que estas crean valor muy importante dentro de la gestión de la empresa a través de sus actividades que desarrolla en el almacén mediante la rotación de sus productos y poder evitar de las pérdidas y otros derivados de la ineficiencia.

Zambrano (2011) investigación, la cual tituló: “Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011” (p. 8); sostuvo “que tiene como propósito principal la elaboración de un manual de procedimientos que permitirá establecer los lineamientos adecuados y desempeño de los colaboradores del departamento de logística, determinando las labores a efectuarse y los responsables de las mismas”.

Meana (2017) realizó un análisis actual de “Los inventarios a través del uso del layout” (p. 5); “obteniendo como resultados una inadecuada distribución de los espacios usados en almacén, y uno de sus objetivos específicos era la redistribución del área de almacén, logrando obtener de esta manera una visualización adecuada y mejor flujo de materiales”.

Llerena, et al. (2012) su investigación “Elaboración de un manual de políticas y procedimientos de control interno en el área de inventarios de prime – time comunicaciones CIA LTDA” (p. 10); “estableció este parámetro por el motivo de que la compañía prime - time comunicaciones, cuenta con amplia mercadería para ventas, en 4 sucursales, esto originó descontrol en inventarios, causando problemas de pérdidas de equipos, desconocimiento en el stock”.

Arreaga, et al. (2011) su estudio: “Diseño del manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventario y su influencia en la gestión de los procesos de compra, almacenaje y venta de la empresa comercial Asisco S.A.” (p. 9); sostuvo en la investigación que “analiza y efectúa los actuales procesos de compra, almacenaje y ventas para tener bien definidas y organizado el control interno, por lo que se elaboró un manual de políticas y procedimientos”.

1.2. Base teórica

Logística y supply chain management

García (2011) “El proceso de planificación, ejecución y control de los procedimientos para el eficiente y eficaz transporte y almacenamiento de mercancías, incluidos los servicios, e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo” (p. 25), sostuvo que debe “ajustarse a los requisitos del cliente: entrantes, salientes, movimientos internos y externos de almacén; es el control de materiales desde la fuente de aprovisionamiento hasta colocar el producto en el punto de venta solicitado por el cliente”.

García (2011) “La parte de gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el funcionamiento eficiente y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo” (p. 25), sostuvo que debe “satisfacer las necesidades de los clientes; actividades incluidas: gestión de entrada y salida del transporte, almacenaje, manipulación de materiales, logística de diseño, gestión de inventario, de suministro / planificación de demanda y gestión de proveedores de servicios logísticos”.

Gestión de almacenes

Vargas (2014) “La gestión de almacenes es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial” (p. 43); con el objetivo de resguardar, custodiar, controlar el abastecimiento de materiales y productos; un almacén es un área como un centro de

producción, en donde se desarrollan muchas actividades y procesos continuos y relacionados con los productos e insumos.

Funciones del almacén

Cornejo et al., (2017) detalla las principales funciones de un almacén:

- a) Recepción de productos en el almacén: contiene un conjunto de labores que se desarrollan antes del ingreso de los productos al área del almacenaje, desde el ingreso hasta posteriormente a su llegada. Para el correcto funcionamiento del almacén, es necesario realizar un detallado control y registro de las entradas y salidas de los productos e insumos.
- b) Almacenamiento de productos: es la operación primordial que se desarrolla al interior del almacén; donde se ubican los productos e insumos en espacios o lugares adecuados de acuerdo con su estructura, volúmenes y a las políticas de almacenamiento detalladas por la compañía. Garantizando la eficiente funcionalidad del almacén, es decir garantizando la adecuado y el buen funcionamiento y desempeño de los trabajadores usando los equipos para la manipulación y el almacenamiento de los productos.
- c) Despacho de productos: Muchos incluyen dentro de esta función a la elaboración de pedidos, proceso conocido como picking, el cual se refiere principalmente a la separación de una unidad de carga de un conjunto de productos almacenados.

Manual de procedimientos

Méndez (2003) en su libro “Como preparar manuales administrativos”, para Jiménez (2004) los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización” (p. 13); sostuvo que sirve para registrar y dar información precisa y detallada a un actividad en particular en una empresa determinada; coordina de forma clara y precisa los procesos a seguir para alcanzar los objetivos respectivos, obteniendo y cumpliendo los procesos e instrucciones dispuestos para la mejora de los desempeños de los empleados.

Ganivet (2015) lo describe así “El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas” (p. 26); significa que este documento contiene los pasos a seguir para realizar una o más funciones.

1.3. Definiciones conceptuales

Almacén

García (2011) define 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” (p. 7)

Almacenero

Cornejo (2017) define que el “Almacenero o almacenista es la persona encargada de la gestión de almacén, entre las funciones a realizar son el recepcionar y despachar los elementos que se tienen en el área de almacenamiento” (p. 5)

Inventario

Serech (2005) define que “El inventario de una organización es aquella que está conformada por las materias primas, productos en proceso, productos terminados y materiales usados en el proceso de manufactura” (p. 10)

Recepción y despacho

Escudero (2014) define “Los procesos que gestionan los controles de entrada y salida en el área almacén, este proceso está conformado por las devoluciones, descarga y envío de mercancías; y supervisión física de los productos a través de los documentos de control” (p. 14)

Productividad

Ganivet (2015) 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. 16)

Manual

Castán (2012) define “Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad” (p. 13)

Procedimiento

Cáceres (2015) menciona “Una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También se define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera” (p. 17)

1.4. Operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1:	Tipo:	Población:
¿Cómo ayudaría la propuesta de un modelo de gestión en la empresa Induamerica Chiclayo S.A. en la ciudad de Chiclayo, para mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos?	Analizar las causa y consecuencias de la realidad problemática del área de almacén para proponer un modelo de gestión para mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A. en la ciudad de Chiclayo.	La propuesta de un modelo de gestión permitirá mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A., en la ciudad de Chiclayo.	Manual de Procedimientos	Explicativa	Conformado por 7 trabajadores
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:	Variable 2:	Enfoque:	Muestra:
¿Cuál es la situación de la realidad problemática actual en los diferentes aspectos como procesos y otros en general del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.?	Describir la realidad de la problemática actual del área de almacén, en aspectos o partes tales como: procedimientos seguidos, técnicas aplicadas, mecanismos de medición y control, personal técnico, manejo y conservación de los productos, distribución del producto dentro del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.	Si se realiza un análisis sistemático de los aspectos tales como: procedimientos seguidos, técnicas aplicadas, mecanismos de medición y control, personal técnico, manejo y conservación de los productos, y distribución del producto dentro del área de almacén y despachos; permitirá describir la realidad de la problemática actual del área de almacén.	Eficiencia	Cuantitativo	Conformado por 7 trabajadores

¿Cuáles son las principales causas y consecuencias que generan la problemática actual del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.?	Analizar las causa y consecuencias de la realidad problemática del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.	Si se realiza un análisis sistemático de las principales causas y consecuencias, permitirá conocer la realidad problemática del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.	<p>Diseño:</p> <p>No Experimental.</p>
¿Cuáles serían los cambios en la mejora de la eficiencia que se conseguirá a través de una propuesta de un modelo de gestión del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.?	Proponer recomendaciones basado en un modelo de gestión para mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos de tal manera que la empresa Induamerica Chiclayo S.A. corrija las deficiencias y cubrir las carencias.	Si se proponen recomendaciones basado en un modelo de gestión; permitirá mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos de tal manera que la empresa Induamerica Chiclayo S.A.	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Transeccional Descriptivo</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

1.5. Objetivos

Objetivo general

Analizar las causa y consecuencias de la realidad problemática del área de almacén y despachos para proponer un modelo de gestión para mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A. en la ciudad de Chiclayo.

Objetivo específico

- Describir la realidad de la problemática actual del área de almacén y despachos, en aspectos o partes tales como: procedimientos seguidos, técnicas aplicadas, mecanismos de medición y control, personal técnico, manejo y conservación de los productos, distribución del producto dentro del área de almacén de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.
- Analizar las causa y consecuencias de la realidad problemática del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.
- Proponer recomendaciones basado en un modelo de gestión para mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos de tal manera que la empresa Induamerica Chiclayo S.A. corrija las deficiencias y cubrir las carencias.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

La propuesta de un modelo de gestión; permitirá mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A., en la ciudad de Chiclayo

Hipótesis específicas

- Si se realiza un análisis sistemático de los aspectos tales como: procedimientos seguidos, técnicas aplicadas, mecanismos de medición y control, personal técnico, manejo y conservación de los productos, y distribución del producto dentro del área de almacén y despachos; permitirá describir la realidad de la problemática actual del área de almacén.
- Si se realiza un análisis sistemático de las principales causas y consecuencias, permitirá conocer la realidad problemática del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.
- Si se proponen recomendaciones basado en un modelo de gestión; permitirá mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos de tal manera que la empresa Induamerica Chiclayo SA.

Capítulo II. Métodos y materiales

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación se realizará con un tipo de investigación explicativa, dado que el proceso se orienta no solo a describir los hechos específicos, sino también buscar establecer las posibles causas que generan el mismo, bajo un enfoque cuantitativo utilizando la recolección de datos para descubrir los procesos y realizar la interpretación; en tal sentido la investigación, buscar describir y explicar los procesos del área de almacén y despachos de forma ordenada.

2.2. Diseño de investigación

La presente investigación tiene como diseño la investigación de campo y de carácter no experimental que consiste en la recolección de datos directamente de los trabajadores de la empresa Induamerica Chiclayo S.A, en donde pertenece la realidad del trabajo de investigación; es decir en este trabajo de investigación se obtendrá la información directamente del campo. Se recaba la información en el mismo lugar de los hechos lo cual exige el contacto con la realidad que se estudia y se recoge mediante técnicas específicas.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al., 174).

Actualmente el área de almacén y despachos cuenta con 7 trabajadores; de la empresa Induamerica Chiclayo SA.

Muestra

Debido a que solo se evaluará los procedimientos para determinar las causas que impiden su eficiencia en el área de almacén de la empresa Induamerica Chiclayo SA, nuestra muestra será de los 7 trabajadores que laboran en esa área.

2.4. Técnicas e instrumentos y recolección de datos

Técnicas

Esta investigación se desarrollará a base de la observación, teniendo en cuenta la ficha de observación y el análisis documental que se les hará a los trabajadores de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.

Instrumento

Para esta investigación se aplicará una entrevista y a la vez un cuestionario que está a base de un juicio de expertos; la cual se les aplicará a los trabajadores de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.

Validez del instrumento

La validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández et al., 2014, p. 200).

El cuestionario fue validado por juicio de expertos, que son los docentes especialistas en trabajos relacionados al presente de estudio de investigación, los cuales derivaron su decisión y refrendaron las dimensiones, indicadores del instrumento.

Tabla 2. Validación de expertos

Nombres y apellidos	Grado	Resultado
Yris Marisela Deza Navarrete	Magister	Aplicable
María Magdalena Barrantes Quiroz	Magister	Aplicable
Noe Alberto Rosillo Alberca	Magister	Aplicable

2.5. Procesamiento y análisis de datos

Esta investigación es empírica; porque se basa en la observación - ENTREVISTA de algo ya establecido y del cumplimiento que se le dé, además se le adaptará a un manual de procedimientos, el cual servirá para modelar los procesos funcionales de los trabajadores del área de almacén y despachos.

La información primaria se obtendrá a través de la recolección de forma directa de la toma de las respectivas entrevistas a realizar a los funcionarios y empleados del área respectiva de almacén y despachos la cual va a permitir identificar las distintas variables de las dimensiones como almacenamiento, control de inventarios, abastecimiento, distribución recepción y mantenimiento.

Se trabajar en base a recolección de datos y se analizará la información para poder tener una comparación de antes y después de las operaciones del área de almacén y despachos con la finalidad de poder determinar los tiempos de espera y poder mejorar la gestión.

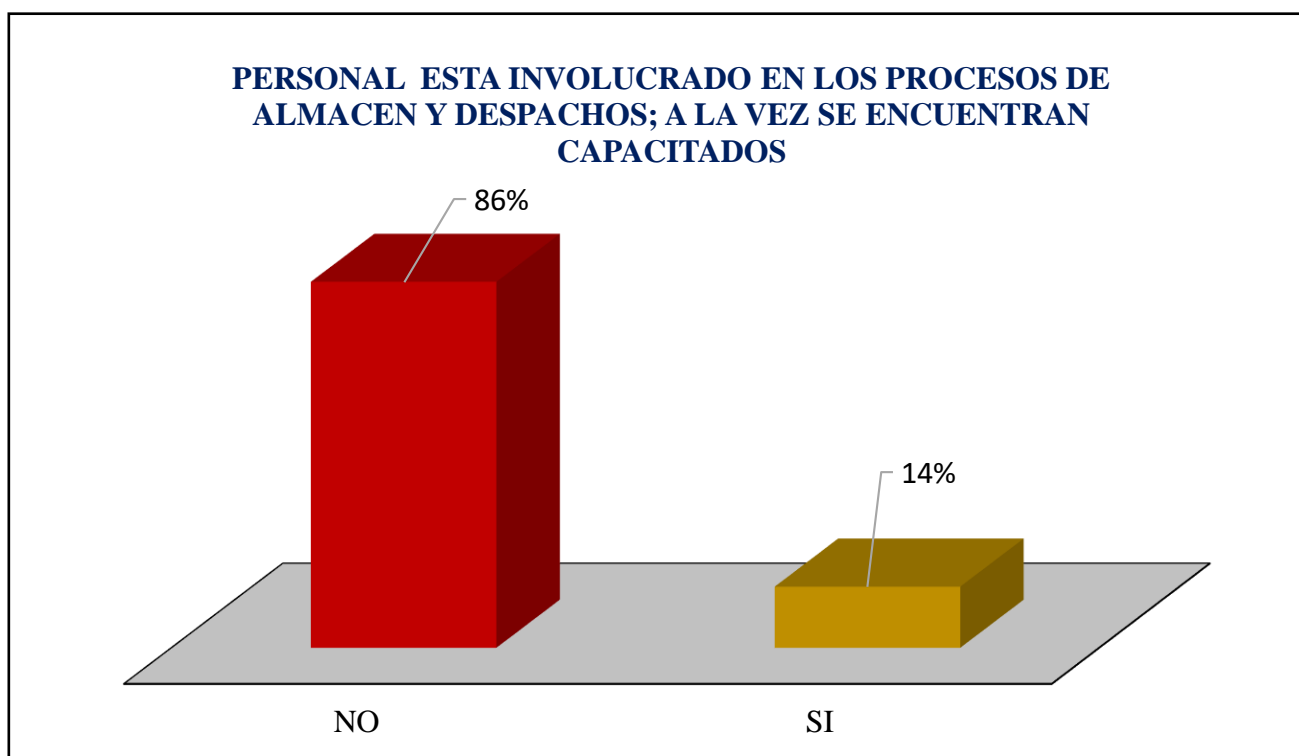
Capítulo III: Resultados

3.1. Objetivo general: Analizar las causa y consecuencias de la realidad problemática del área de almacén y despachos para proponer un modelo de gestión para mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A. en la ciudad de Chiclayo.

Tabla 3. Personal está involucrado en los procesos de almacén y despachos

VALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	6	86%
SI	1	14%
TOTAL	7	100%

Figura 1. Detalle de personal involucrado en procesos de almacén y despachos



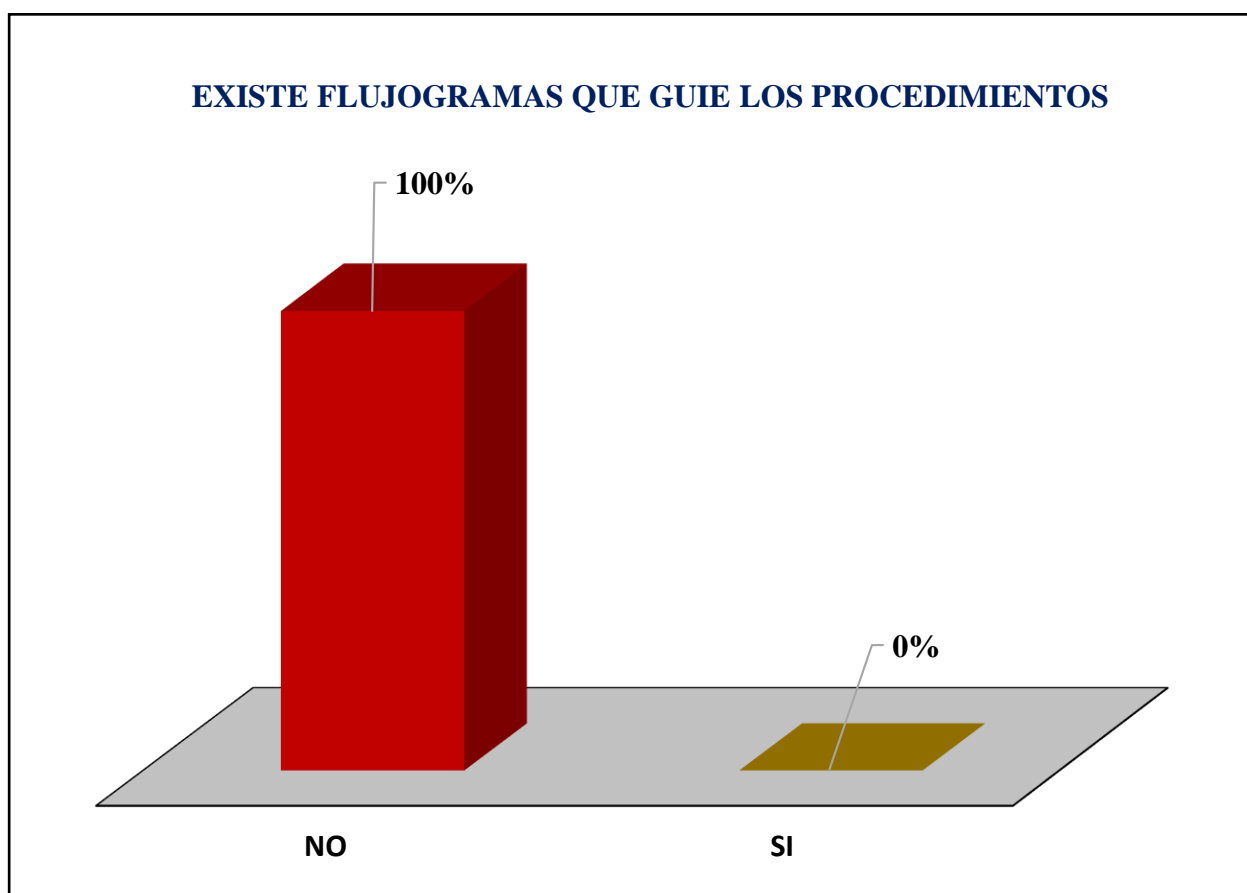
Del 100% el 76% comentaron que no existe conocimiento de los procesos del área de almacén y despachos, asimismo un 14% manifestaron que si cuentan con las capacitaciones correspondientes. En resumen, se observó que la mayoría de los encuestados comentaron que desconocen de los procesos operativos del área de almacén y despachos.

Se puede observar que después del resultado obtenido, existe una irresponsabilidad acerca de todos los procesos establecidos en almacén y despachos, que producto del desconocimiento, se genera mucha incidencia en el trabajo operativo, como errores de registro en las órdenes de despacho y atención al público, errónea emisión en los comprobantes de pago, mal descarga y carga en la distribución de los productos de almacén, no existen un plan de trabajo que detalle la programación de despacho, ni mucho menos pedidos consolidados para almacenar de acuerdo a una planificación.

3.2. Objetivo específico 1: Describir la realidad de la problemática actual del área de almacén y despachos, en aspectos o partes tales como: procedimientos seguidos, técnicas aplicadas, mecanismos de medición y control, personal técnico, manejo y conservación de los productos, distribución del producto dentro del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.

Tabla 4. Existe un flujograma que guíe los procedimientos

VALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	7	100%
SI	0	0%
TOTAL	7	100%

Figura 2. Flujograma que guie los procedimientos

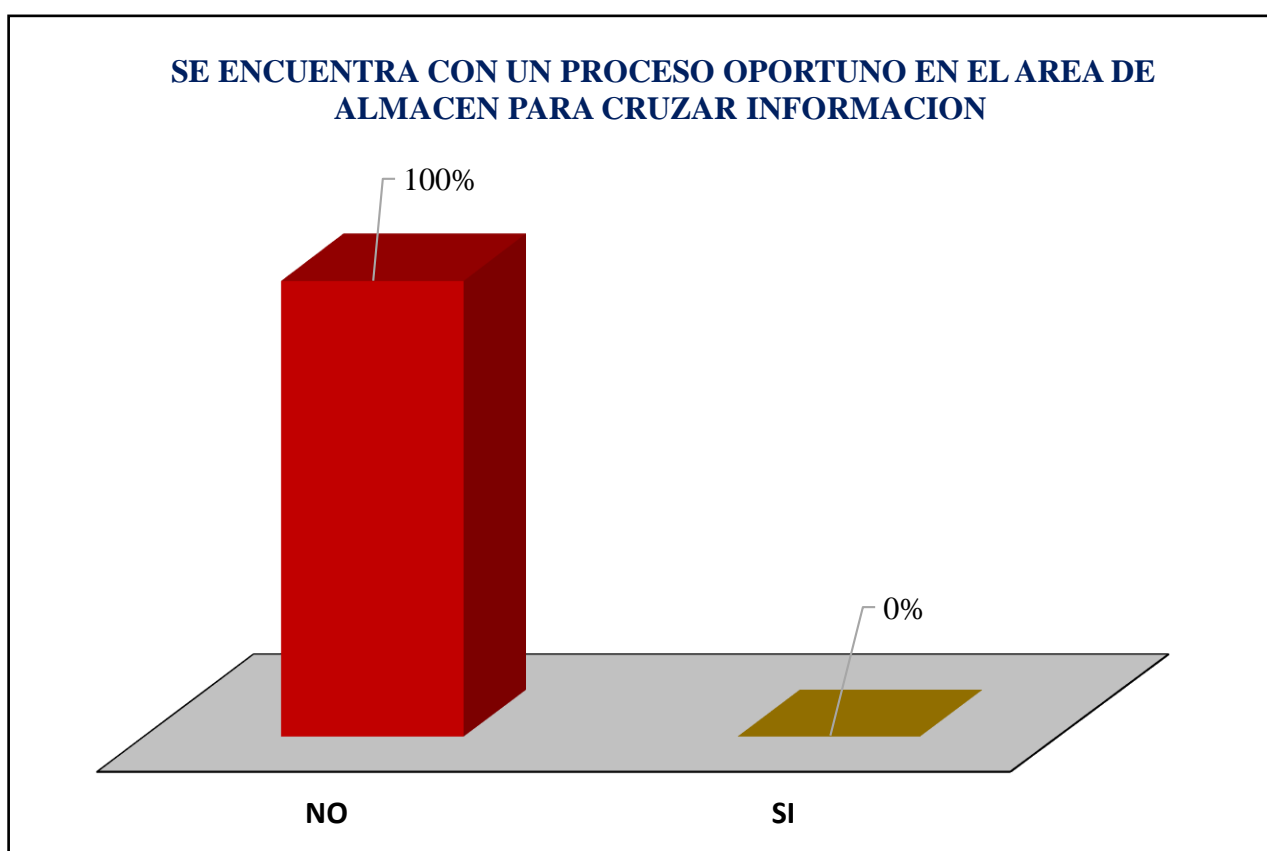
Del 100% de los encuestados, los 7 trabajadores comentaron que no existe un flujograma que guie los procedimientos de ingresos y salidas de material o producto terminado en el área de almacén y despachos, todo se maneja de forma empírica.

Se puede evidenciar, que no existe un flujograma que explique todos los procesos a detalle del área almacén y despachos, como atención de despachos, programación de unidades, recepción de pedidos, entrega de documentación al cierre de mes, proceso para el llenado de la documentación administrativa que se tiene dentro del área, pago de estivas, proceso para el almacenaje de los productos, entre otros procesos.

Tabla 5. Se encuentra con un proceso oportuno en el área de almacén y despachos

VALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	7	100%
SI	0	0%
TOTAL	7	100%

Figura 3. Detalle de procesos al cruzar información



Del 100% de los encuestados los 7 trabajadores del área de almacén comentaron que no existe claridad con los procesos operativos para poder cruzar información con la documentación de órdenes de ingreso y órdenes de salida de material, entre otros procesos que forman parte del área de almacén y despachos.

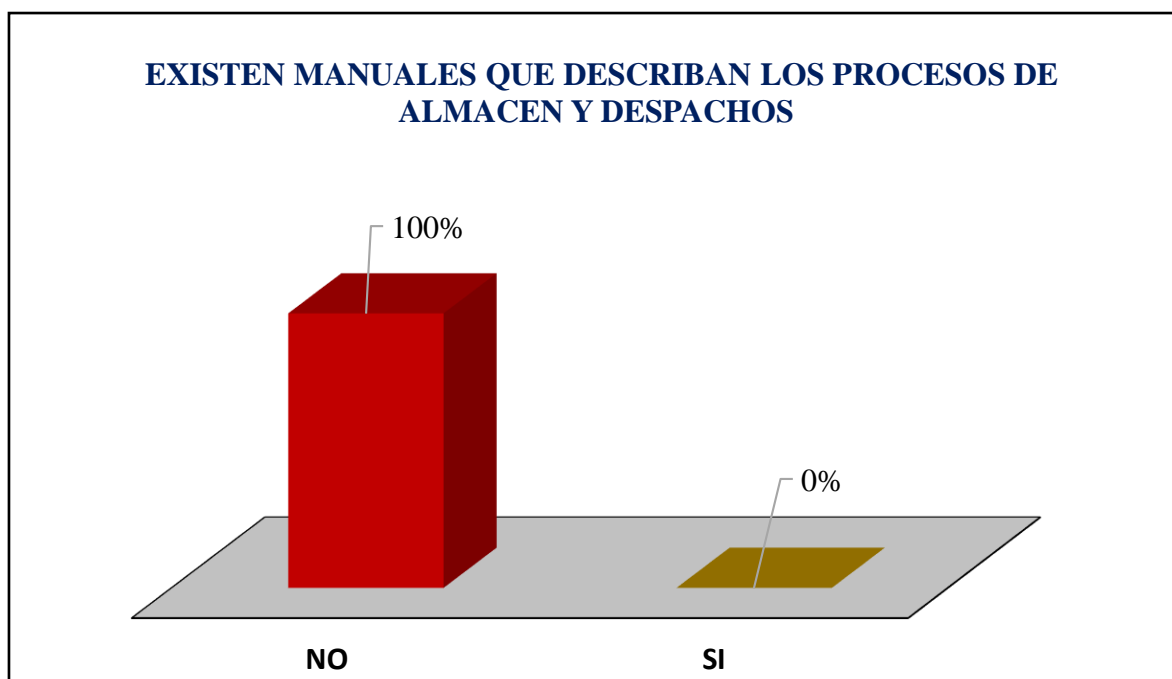
A la fecha se tiene inconvenientes con la documentación que se viene trabajando dentro del área, ya que existe diversos errores al momento del llenado por parte del personal, como enmendaduras, mal llenado, etc.; mal registro en el sistema de las operaciones, lo cual no concuerda con la documentación en físico.

3.3. Objetivo específico 2: Analizar las causa y consecuencias de la realidad problemática del área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.

Tabla 6. Existen manuales que describan los procesos de almacén y despachos

VALIDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NO	7	100%
SI	0	0%
TOTAL	7	100%

Figura 4. Existen manuales que describan los procesos



Del 100% de los encuestados, los 7 trabajadores comentaron que no existe manuales que determine las funciones de las personas; la cual también indicaron que existe personal no capacitado para el desarrollo de las funciones y con desconocimientos en todos los procesos de almacén y despachos.

Como se explicó en los puntos anteriores, no se tiene flujogramas que expliquen todo el proceso operativo desde inicio hasta el final del proceso, como despachos, entrega de documentación, planificación de unidades a despachar, registro de información en el sistema, entre otros.

3.4. Objetivo específico 3: Proponer recomendaciones basado en un modelo de gestión para mejorar la eficiencia del área de almacén y despachos de tal manera que la empresa Induamerica Chiclayo S.A. corrija las deficiencias y cubrir las carencias.

Hoy en día, la problemática que viene atravesando la empresa Induamerica Chiclayo S.A.; es preocupante, debido a que todos los procesos no están siendo ejecutados dentro del área de almacén y despachos; y esto genera desorden en toda la información y toma decisiones.

Misión

Ser la primera empresa arrocería del Perú

Visión

Integrar toda la cadena productiva y comercial del arroz, innovando y asegurando productos de calidad para beneficio de nuestros clientes y colaboradores.

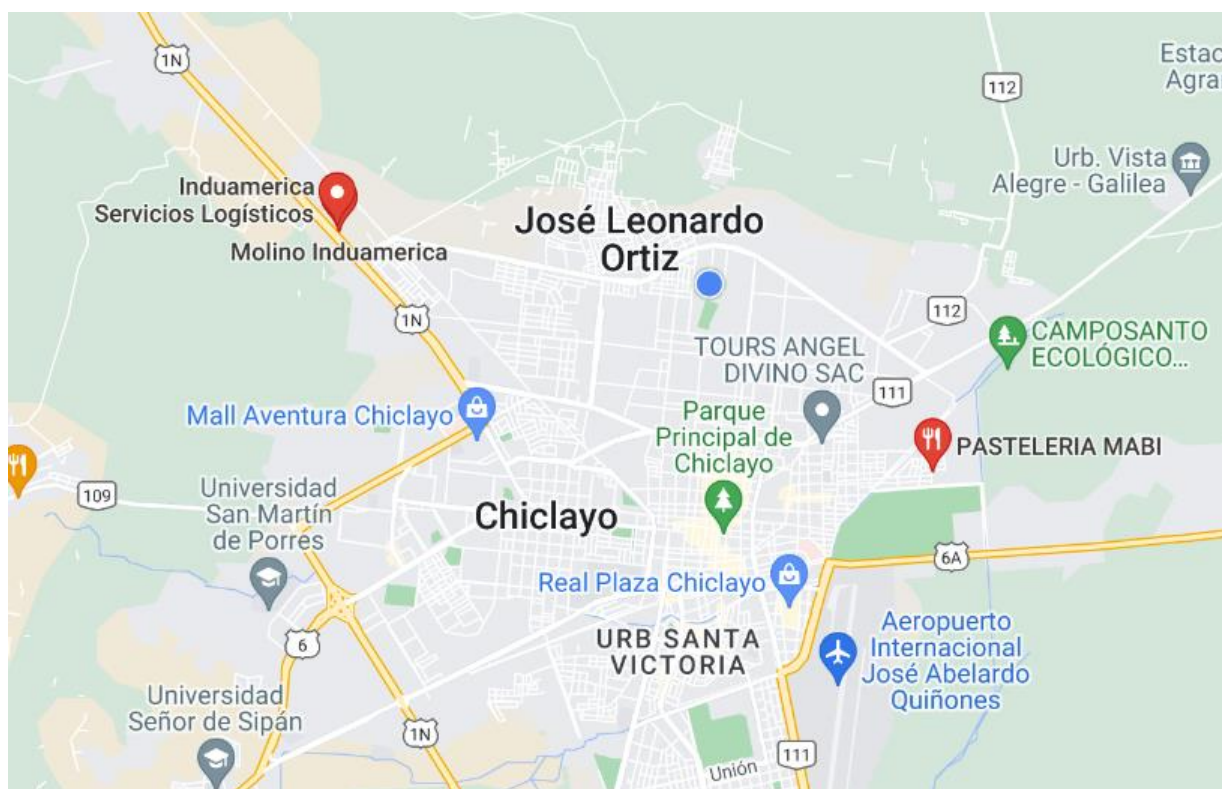
Ubicación geográfica

Dirección: Carretera Panamericana Norte KM. 775 - Chiclayo - Lambayeque.

Horario de atención: Lunes a Sábado de 8:00 am. a 6:00 pm.

Teléfono: (74) 265476

Figura 5. Ubicación de la empresa Induamerica Chiclayo S.A.



Valores del negocio:

La empresa Induamerica Chiclayo S.A.C.; tiene los siguientes valores:

- Honestidad: Actuar y promover su práctica en todos los actos.
- Lealtad: Priorizar la fidelización con los colaboradores y clientes.
- Responsabilidad: Asumir todos los compromisos.
- Calidad: Promover eficiencia y eficacia en todos los actos para beneficio de nuestros clientes y colaboradores.

- Trabajo en equipo.: Capitalizar las ideas y esfuerzos de todos los miembros de la organización para el logro de los objetivos.
- Flexibilidad: Adaptarse a los cambios en el entorno asumiendo riesgos y aprovechando oportunidades

Análisis FODA

Para la empresa Induamerica Chiclayo S.A. se tiene la siguiente información y del mercado, donde permita analizar la situación la situación actual de la empresa.

Entre los principales resultados obtenidos resalta la necesidad de consolidar procesos internos y operativos, como, por ejemplo; el hecho de mejorar su sistema de información, rediseñar responsabilidades en la cadena de mando dentro de la cadena de suministro, o incrementar los controles en el proceso de entrega de productos a su principal cliente lo cual será ejecutado con las capacidades de producción y almacenamiento, que forma parte del personal del área de almacén de la empresa Induamerica Chiclayo S.A. (Anexo N°03)

Modelo de negocio

El modelo de negocio de Induamerica Chiclayo S.A. consiste en acopiar arroz cascara, para luego procesarlo y finalmente distribuir el producto terminado con el uso de marcas propias o de terceros.

Análisis de estrategia empresarial

Induamerica Chiclayo S.A. tiene como estrategia empresarias contar con puntos de acopio en las diferentes zonas productoras de arroz como son Bagua Grande, Nueva Cajamarca, San Hilarión y Chiclayo con la finalidad de brindar asesoría técnica a los agricultores y poder

obtener productos de calidad, además de facilitarles líneas de crédito para que puedan cumplir con la cosecha. Contar con plantas procesadoras en las zonas de Rioja, Bellavista y Chiclayo con la finalidad de Secar el arroz cascara en el menor tiempo posible para evitar pérdida de calidad en el grano, para posteriormente ser pilado y embolsado en las diferentes presentaciones. Contar con Puntos de venta estratégico (Chiclayo y Lima) con canales de distribución que van desde mayoristas, Retail y exportaciones.

Análisis operacional:

Acopio: este proceso consta de dos modalidades Compra Directa, es decir se busca a los agricultores para comprar la cosecha que tengan disponible en su momento, y habilitaciones, es decir se brinda las facilidades técnicas y económicas (entrega de fertilizantes al crédito) durante la siembra con la finalidad de garantizar la entrega del arroz cascara cuando este se encuentre en las condiciones adecuadas.

Producción: se inicia con el ingreso de arroz cascara a las tolvas de recepción, donde se toman las muestras húmedas (porcentaje de humedad, impureza) con la finalidad de realizar las proyecciones, que se registran en el sistema para ayudar al personal de acopio a determinar el precio de compra. El producto físicamente pasa por la máquina pre limpia para luego a los silos de aireación donde reposan hasta que se libere la secadora, el proceso de secado puede durar hasta 36 horas en razón a que es un proceso continuo donde se seca hasta 250 toneladas, cada hora se controla la humedad del grano hasta que este llegue a 14% de humedad, se toman datos de muestra seca para realizar el registro en el sistema y ayude al personal de pilado a realizar su programación según los requerimientos de comercial.

Durante todo el proceso el sistema permite observar el stock del producto según el almacén en el que se encuentre.

El proceso de producción culmina con el pilado, que consiste separar la cascara del arroz para luego pulir el grano y remover la cutícula de este durante este proceso se obtiene el polvillo, luego el grano pasa por la clasificadora y selectora donde se obtiene el ñelen y rechazo. Finalmente, el producto terminado y subproductos son entregados al almacenero para que sean despachados según las ventas del área comercial a los diferentes clientes.

Análisis tecnológico

Sistemas de información: Hace referencia a desarrollo de software y al análisis del proceso.

Se relaciona de manera directa con las diferentes áreas operativas (acopio, producción y comercial) y estratégicas (administración y gerencia general) de estos últimos transmiten la necesidad de captura de información para proceder a alinear los procesos y sistematizarlos, trabajando con los usuarios para identificar los puntos críticos y replantear o mejorar el procedimiento.

Infraestructura tecnológica y comunicaciones: Hace referencia al soporte técnico es la ayuda que se brinda a los usuarios ante eventualidades con el software o hardware tiene una relación directa con los usuarios finales, y redes y comunicaciones se encarga de optimizar el uso de internet para la mejor fluidez de información

Capítulo IV: Discusión

El presente estudio se realizó teniendo como objetivo analizar las causas y consecuencias de la realidad problemática del área de almacén para proponer un modelo de un manual de procedimientos de gestión para mejorar la eficiencia del área de almacén y despacho de la empresa Induamerica Chiclayo S.A. en la ciudad de Chiclayo. Al respecto Arreaga, et al. (2011) en su estudio realizado: “Diseño del manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventario y su influencia en la gestión de los procesos de compra, almacenaje y venta ” (p. 13); lo cual realiza los procesos actuales de compra, venta y almacén para mantener bien especificadas y estructurado la organización y su respectivo control al interior del área, por lo que se desarrolló un manual de políticas y procedimientos; para el mejoramiento del área de almacén, con la finalidad de poder tener un control de todas las operaciones ya sea de ingreso y salida de material, control interno administrativo documentario, medir la eficiencia del personal involucrado en el área de almacén; ya que muchas veces los trabajadores evaden obligaciones, responsabilidades y hasta sus mismas funciones, por desconocimiento de los procesos del área de almacén, mencionando que no les corresponde hacer ciertas operaciones porque desconocen o simple y sencillamente la empresa creció sin el control adecuado para supervisar dichas operaciones y funciones de todo el personal.

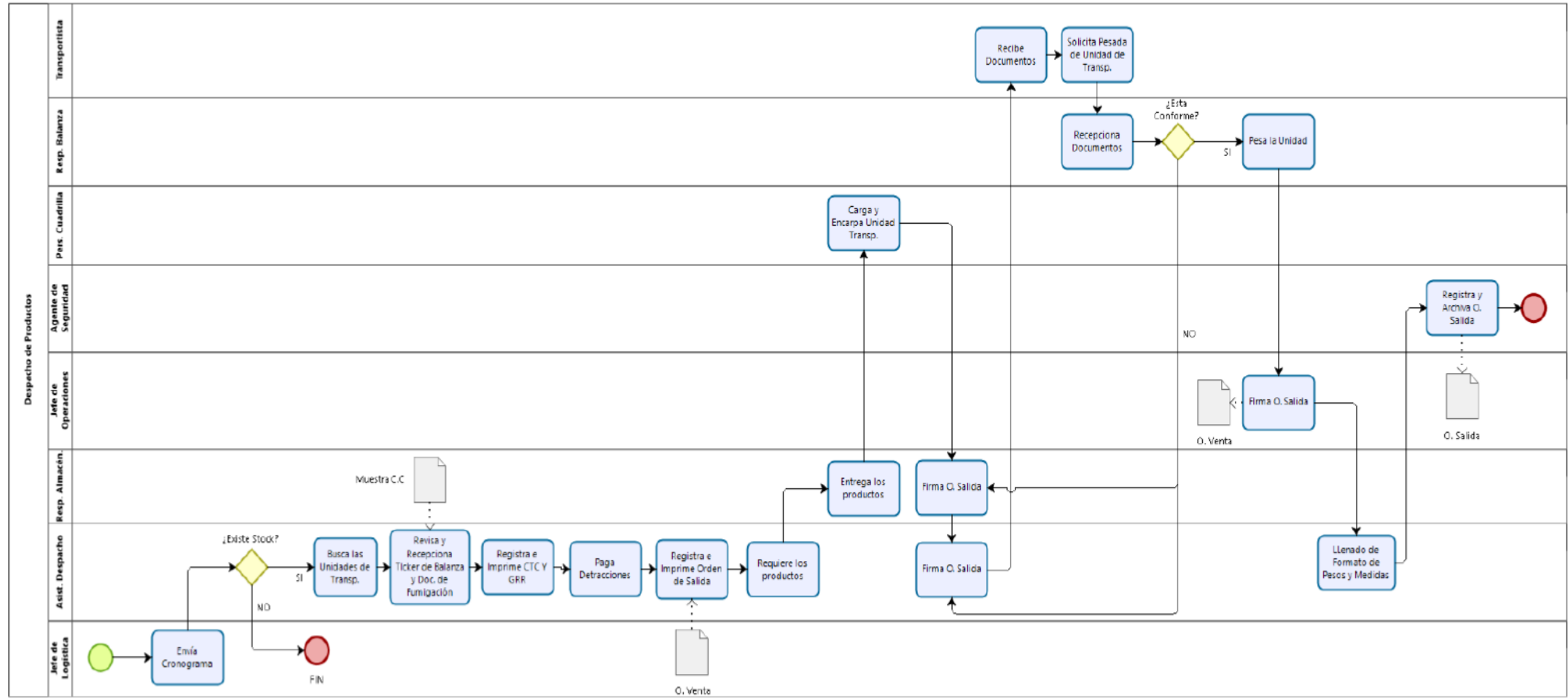
Para el objetivo general, para determinar las causas y consecuencias de la problemática que se tiene en el área de almacén y despachos, se determinó que el personal de almacén no tiene conocimiento de los procesos del área de almacén, asimismo el personal si cuentan con las capacitaciones correspondientes.

Para el objetivo específico 1, para los 7 trabajadores comentaron que no existe un flujograma que guíe los procedimientos de ingresos y salidas de material o producto terminado en el área de almacén, todo se maneja de forma empírica de acuerdo con el conocimiento de cada trabajador. Por otro lado, se tiene que, de los encuestados, los 7 trabajadores del área de almacén comentaron que no existe claridad con los procesos operativos para poder cruzar información con la documentación de órdenes de ingreso y órdenes de salida de material, entre otros procesos que forman parte del área de almacén y despachos.

Para el objetivo específico 2, se puede evidenciar que, de los encuestados, los 7 trabajadores comentaron que no existe manuales que determine las funciones de las personas; la cual también indicaron que existe personal no capacitado para el desarrollo de las funciones y con desconocimientos en todos los procesos de almacén y despachos.

Para el objetivo específico 3, se propone un modelo de gestión para medir la eficiencia del área de almacén y despacho, de tal manera que la empresa Induamerica Chiclayo S.A. pueda corregir todas las deficiencias que se venía dando dentro del área de almacén y despacho.

Figura 6. Flujograma del área de almacén y despachos



Conclusiones

- 1) A nivel de objetivo general, se concluye 76% del personal de almacén y despachos no tiene conocimiento de los procesos del área de almacén, asimismo un 14% del personal si cuentan con las capacitaciones correspondientes.
- 2) Para el objetivo específico 1, los 7 trabajadores comentaron que no existe un flujograma que guie los procedimientos de ingresos y salidas de material o producto terminado en el área de almacén y despachos, todo se maneja de forma empírica de acuerdo con el conocimiento de cada trabajador.
- 3) Para el objetivo específico 2, del 100% de los encuestados, los 7 trabajadores comentaron que no existe manuales que determine las funciones de las personas; la cual también indicaron que existe personal no capacitado para el desarrollo de las funciones y con desconocimientos en todos los procesos de almacén y despachos.
- 4) Para el objetivo específico 3, se propone un modelo de manual de gestión para medir la eficiencia del área de almacén y despacho, con la finalidad de poder mejorar en todos los procesos operativos del área.

Recomendaciones

- 1) Dentro del estudio se pudo evidenciar que existe personal que no se encuentra bien definidos sus funciones y desconocimiento de todos los procesos, por lo que se recomienda capacitar a todo el personal administrativo del área de almacén y despachos.
- 2) Otro de los puntos críticos que se pudo evidenciar, es que no existe un esquema de trabajo o flujogramas de todos los procesos de almacén, por lo que se recomienda realizar flujogramas de todos los procesos del área de almacén y despachos junto con el área administrativa y control interno, con la finalidad de poder ordenarse con la información y tener buenos resultados en los informes de cierre de mes.
- 3) Al realizar la investigación y las consultas necesarias con el personal involucrado en todos los aspectos del área de almacén y despachos, se pudo identificar que las funciones del personal no están detalladas con claridad, por lo que se recomienda reevaluar y ajustar las funciones por cada puesto de trabajo.
- 4) Después de haber analizado toda la problemática que se tiene en el área de almacén y despachos de la empresa Induamerica Chiclayo S.A. Se recomienda proponer un modelo de gestión para medir la eficiencia del área de almacén y despachos con la finalidad de tener claro todos los procesos operativos, administrativos, funciones de todo el personal, ya que esto traerá como beneficio económico la reducción de costos dentro del área de almacén y despachos.

Referencias bibliográficas

- Arreaga, Desireé; Ramírez, Daisy (2011) Diseño del manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventario y su influencia en la gestión de los procesos de compra, almacenaje y venta de la empresa comercial Asisco S.A. (Disertación de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría).
- D., Closs, J. y., & Donald, J. (2007). Administración y logística en la cadena de suministros. México: McGraw-Hill Interamericana.
- 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.
- Cabeza, D. (2014). Logística Inversa en la Gestión de la Cadena de Suministros. Madrid: ICG Marge SL.
- Cáceres, R. (2015). Propuesta de mejora en los procesos operativos de la sección recepción – almacén del área logística de la empresa yura s.a. en la ciudad de Arequipa. Arequipa: Universidad Católica Santa María.
- Castán, J., López, J., & Nuñez, A. (2012). La Logística en la empresa. Barcelona: Ediciones Pirámide. Council of Supply Chain Management Professionals. (2000). Administración de la cadena de suministro. Mexico: Publicacionees Adenture.
- Coca Oscanoa, K. (2016). Análisis de Costos y Propuesta de Mejora de Gestion de Almacenamiento en una Empresa de Consumo Masivo. [Tesis Profesional], 90. Lima, Peru: Pontifica Universidad Católica del Peru.
- Cornejo Catacora, M., & Leon Mamani, F. (2017). Propuesta de mejora para la optimización del desempeño del almacén central de Franco Supermercados. [Tesis Profesional], 221. Arequipa, Perú: Universidad Catolica San Pablo.
- Dávila, C., & Salcedo, M. (2018). Propuesta de Mejora de la Gestión de Inventarios en la Empresa Fermagri S.A. (Tesis de Pregado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Escudero Serrano, J. (2015). Tecnicas de Almacén. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Ganivet Sanchez, J. (2015). Gestión de pedidos y stock. Madrid: Editorial Elerarning S.L.
- García, A. (2011). Productividad y reducción de costos. Para la empresa y mediana industria. (2 ed.). México D.F.: Trillas.

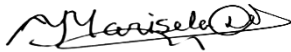
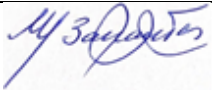

- Jiménez, S. y Peralta, M. (2004). Herramientas de planificación y pensamiento estratégico para la gestión del postgrado y el doctorado. Pautas y lineamientos generales No. 1, Universidad del Valle, Cali, Colombia.
- Llerena, Karla; Velastegui, Karina (2012) Elaboración de un manual de políticas y procedimientos de control interno en el área de inventarios de prime – time comunicaciones CIA LTDA (Disertación de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría).
- Méndez, Haydee (2003) Diseño e implementación del manual de procedimientos de una compañía dedicada a la comercialización de productos eléctricos (Disertación de Ingeniería Mecánica y Eléctrica).
- Meana Coalla, P. P. (2017). Gestión de Inventarios. Madrid: Ediciones Nobel S.A.
- Riaño, A. (2018). Propuesta de Mejoramiento de Inventario actual con el análisis inventario ABC para la Empresa Yanbal de Colombia S.A.S. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica de Colombia, Bogota D.C.
- Serech, Evelyn (2005) Elaboración e implementación de un manual de procedimientos para el control de inventario en una empresa distribuidora (Disertación de Ingeniería Mecánica Industrial).
- Vargas, A. (2014). Análisis del proceso de despachos para la implementación de un sistema de paletizado en la fábrica de cementos alvach. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Vergara, Melba (2007) Diseño del manual de procesos de procesos y procedimientos del área recursos humanos del ISS, por tipo de seccional de acuerdo a complejidad y tamaño (modelo seccional Cundinamarca y D.C.) (Disertación de Administración de Empresas). Recuperada de Repository Lasalle.
- Zambrano, Roxana (2011) Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011 (Disertación de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría).

Anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

		CUESTONARIO PARA EL AREA DE ALMACEN Y DESPACHOS DE LA EMPRESA INDUAMERICA CHICLAYO S.A.			
OBJETIVO	Establecer las instrucciones que deben seguirse para los procedimientos internos, de tal manera que se cumplan con las políticas administrativas de la empresa.				
PREGUNTAS		SI	NO	NA	OBSERVACIONES
1. El área de almacén y despachos cuenta con funciones definidas.					
2. El personal involucrado en los procesos del área de almacén y despacho se encuentra capacitado.					
3. Existe un área de control de interno que esté evaluando los procedimientos.					
4. Existe un flujo grama que guíe los procedimientos.					
5. Existen formatos adecuados y específicos para los procedimientos logísticos.					
6. Existe claridad sobre la elaboración de los diferentes formatos.					
7. Se cuenta con un procedimiento oportuno, con respecto al envío de la documentación, debidamente confrontada contra las ordenes de salida o ingreso de material.					
8. Existe un mecanismo de corrección antes posibles errores de registro operacionales.					
9. Existe un mecanismo de procedimiento para el flujo de información.					
10. Existen manuales que determinen las funciones de las personas involucradas en el procedimiento logístico.					

Anexo 2. Validación de los expertos

Detalle	Nombres y Apellidos	Grado	Firma
Experto 1	Yris Marisela Deza Navarrete	Doctora en Administración	
Experto 2	María Magdalena Barrantes Quiroz	Doctor	
Experto 3	Noe Alberto Rosillo Alberca	Maestro en Administración	

Anexo 3. Matriz foda

MATRIZ FODA		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		F1	Calidad en las líneas de producto.	D1	Falta de publicidad.
		F2	Tecnología en el procesamiento del producto.	D2	Falta de estudios en clientes y consumidores
		F3	Estratégica ubicación del molino	D3	Atraso en la entrega de los productos
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIA FO		ESTRATEGIA DO	
O1	Crecer la participación del producto en el mercado.	Generar alianzas estratégicas con empresas especializadas, para la capacitación del personal, abastecimiento de materia prima, insumos, tecnología y sobre todo para la comercialización del producto final, generando ventajas competitivas en el mercado.		Especialización en la industria del arroz, generando valor agregado en los productos que se van a ofrecer a los clientes finales.	
O2	Desarrollar nuevos productos derivados y relacionados.				
O3	Nuevos clientes para la empresa				
O4	Utilizar nuevos canales para la venta				
AMENAZAS		ESTRATEGIA FA		ESTRATEGIA DA	
A1	Volatilidad alta en sus precios.	Lograr tener un posicionamiento en el mercado, estableciendo los productos dentro de la competencia de mercados, aprovechan el recurso humano y la tecnología de la empresa.		Implementar un adecuado sistema de ventas y estrategias de marketing para la entrega oportuna de producto final a un precio competitivo en el mercado.	
A2	Entrada de nuevos competidores en el mercado				
A3	Entrada de nuevos sustitutos				
A4	Aparición de fenómenos naturales como el fenómeno del Niño				

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **WILSON IDROGO RENGIFO**, Docente Asesor de Tesis del estudiante, **KARITO DEL CARMEN ARRASCUE TORRES**.

Titulada: **PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA MEDIR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN Y DESPACHOS DE LA EMPRESA INDUAMERICA CHICLAYO S.A., EN LA CIUDAD DE CHICLAYO.**

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud del 18%, verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 21 de agosto del 2023



Dr. WILSON IDROGO RENGIFO
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE ECONOMIA
DNI 16607342

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA MEDIR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN Y DESPACHOS DE LA EMPRESA INDUAMERICA CHICLAYO S.A., EN LA CIUDAD DE CHICLAYO

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	2%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	1%



Dr. WILSON IDROGO RENGIFO
DEPARTAMENTO ACADEMICO DE ECONOMIA
DNI 16607342

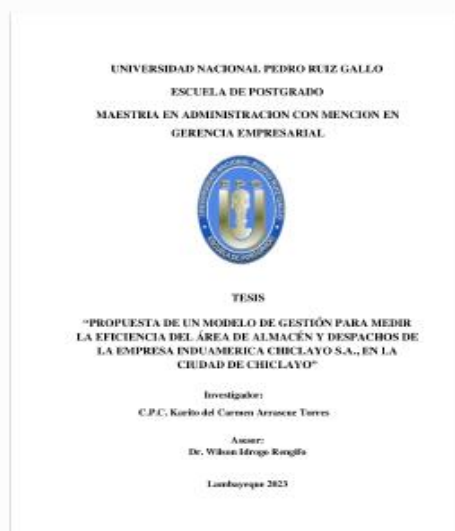


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Karito Del Carmen Arrascue Torres
Título del ejercicio:	Tesis de Maestría -2023
Título de la entrega:	PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA MEDIR LA EFI...
Nombre del archivo:	TESIS_ARRASCUE_TORRES_Karito-_INFORME_FINAL.pdf
Tamaño del archivo:	687.54K
Total páginas:	44
Total de palabras:	8,532
Total de caracteres:	49,611
Fecha de entrega:	21-ago.-2023 03:08p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2149084924



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

DR. WILSON IDROGO RENGIFO

DEPARTAMENTO ACADEMICO DE ECONOMIA

DNI 16607342

