



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE  
OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Gestión de almacén para una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria  
pesada, Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gerencia de operaciones y logística

AUTORA:

Br. Claudia Elizabeth Trujillo Pajuelo (ORCID: 0000-0002-5796-9352)

ASESORA:

Dra. Mercedes María Nagamine Miyashiro (ORCID: 0000-0003-4673-8601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión logística

Lima – Perú

2019

**Dedicatoria:**

Esta investigación se lo dedico a mis padres que son mi gran motivación para seguir superándome en esta vida.

**Agradecimiento:**

Agradecer a Dios por poner en mi camino a todas aquellas personas que me guiaron en el desarrollo de esta investigación.

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): TRUJILLO PAJUELO, CLAUDIA ELIZABETH

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística*, ha sustentado la tesis titulada:

*GESTIÓN DE ALMACÉN PARA UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, LIMA, 2019*

Fecha: 13 de agosto de 2019

Hora: 4:45 p.m.

### JURADOS:

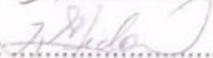
PRESIDENTE: Dr. César Eduardo Jiménez Calderón

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Patricia Monica Bejarano Alvarez

Firma: 

VOCAL: Dra. Mercedes María Nagamine Miyashiro

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... Aprobada por unanimidad .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **Claudia Elizabeth Trujillo Pajuelo**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa académico de Maestría en Gerencia de operaciones y logística, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Gestión de almacén para una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, Lima, 2019”, en 62 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gerencia en Operaciones y Logística, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 13 de Agosto de 2019



---

Claudia Elizabeth Trujillo Pajuelo  
DNI: 70414035

## Índice

Carátula	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Página del jurado	4
Declaratoria de autenticidad	5
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización	16
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	16
2.6. Métodos de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III.RESULTADOS	18
IV. DISCUSION	26
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	35

## Índice de tablas

Tabla 1 Gestión de almacén en la empresa importaciones Brissa SAC	18
Tabla 2 Estadística descriptiva de la variable Gestión de almacén	19
Tabla 3 Recepción en la empresa importaciones Brissa SAC	20
Tabla 4 Estadística descriptiva de la dimensión recepción	21
Tabla 5 Almacenamiento en la empresa importaciones Brissa SAC	22
Tabla 6 Estadística descriptiva de la dimensión almacenamiento	23
Tabla 7 Despacho en la empresa importaciones Brissa SAC	24
Tabla 8 Estadística descriptiva de la dimensión despacho	25

## Índice de figuras

Figura 1. Gestión de almacén	18
Figura 2. Recepción	20
Figura 3. Almacenamiento	22
Figura 4. Despacho	24



## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la situación actual de la gestión de almacén en una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, dado que cumple un rol importante en el proceso logístico, asegurando el resguardo de todos los productos hasta ser entregado a los clientes en la cantidad solicitada y en el tiempo oportuno.

La investigación es de tipo no experimental y de diseño descriptivo, todo esto desarrollado bajo el enfoque cuantitativo. La técnica utilizada fue el análisis documental. La población y la muestra estuvieron conformadas por las órdenes de despacho comprendidas del mes de Enero 2019 a Junio 2019. Asimismo, para la representación de los datos recogidos y su interpretación, ha sido de gran utilidad el Excel.

Se concluyó que, el resultado obtenido a través del indicador de pedidos entregados a tiempo se pudo diagnosticar que la gestión de almacén durante seis meses fue 64.75%. Finalmente se realizó una propuesta en base a los resultados obtenidos, con la finalidad de mejorar la gestión de almacén.

Palabras clave: Gestión de almacén, recepción, almacenamiento, despacho

## **Abstract**

The objective of this investigation was to know the current situation of warehouse management in a company that sells heavy machinery parts, it plays an important role in the logistics process, ensuring the protection of all products until they are delivered to customers in the requested quantity and in a timely manner.

For the elaboration of the present study was of non experimental type and of descriptive design, all this developed under the quantitative approach. The technique used was the documentary analysis. The population and the sample were consist of dispatch orders from January 2019 to June 2019. For the representation of the collected data and its interpretation Excel has been very useful.

Finally, the result obtained through the indicator of orders delivered on time could be diagnosed that the warehouse management for six months was 64.75%. Therefore, a proposal was made in order to improve the warehouse management in the company.

**Key words:** Warehouse management, reception, storage, dispatch

## **I. Introducción**

Hoy en día, los empresarios están en la búsqueda de un método idóneo para gestionar de forma apropiada sus almacenes y poder competir en el mercado. Convirtiéndose en una parte esencial en el proceso logístico, facilitando el uso de técnicas y procedimientos necesarios para dirigir la organización de una compañía, con el fin de brindar a sus clientes un mejor servicio. Según García (2013) la administración de los almacenes es un proceso relevante dentro de la cadena de suministro de la empresa, ya que contar con un almacén organizado permite atender los pedidos de los clientes oportunamente, y esto también se ve reflejado en los resultados financieros. A su vez, Arrieta (2011) sostuvo que la gestión de almacén es uno de los medios más empleados para incrementar las ganancias de una empresa. Por ende, para que una empresa sea sostenible en el mercado en que se desarrolla es importante el cuidado de sus bienes patrimoniales y esto se va lograr mediante una administración eficiente en los almacenes.

Por otro lado, en el Perú, según el ministerio de la producción en el año 2015, el 31,6% de las pequeñas empresas que cuenta con un almacén propio su principal problema en su bodega o la zona de almacenaje es la desorganización, ocasionando la falta de espacio y afectando la productividad de la compañía. Asimismo, estas empresas realizan sus actividades de manera empírica, lo que afecta sus ventas y el servicio que brinda. De acuerdo con, Zapata (2004) manifestó que las pequeñas empresas solo se concentran en su operación del día a día teniendo un horizonte a corto plazo, es decir, que estas empresas no cuentan con una planeación estratégica formal que permita que puedan ser competitivas a largo plazo de forma que en ocasiones no puedan seguir en el mercado por no administrar sus procesos eficientemente. En cuanto a su proceso logístico indicó que las pequeñas empresas presentan adversidades como un inadecuado almacenamiento de los productos y la ausencia de estrategias en la distribución de su existencia.

No obstante, el problema de muchas empresas comerciales es que aún no entienden el valor de la administración del almacén y de qué manera puede afectar en sus operaciones, por ejemplo el nivel de servicio hacia sus clientes o su productividad. Es más, la forma inapropiada de gerenciar su almacén ha ocasionado graves consecuencias

tales como el sistema de almacenamiento inadecuado. Según Calsina, Campos y Raez (2009) señaló que unas de las causas principales de una administración ineficiente en los almacenes es su sistema de almacenamiento, debido a que limitan la capacidad máxima de los espacios disponibles, afectando el crecimiento de la producción de la empresa. El otro factor es el desconocimiento de las ubicaciones de los productos, implicando largas horas de manipulación de los materiales. Por tanto, el plazo de entrega al cliente también incrementa; los errores de preparación de pedido (*picking*), es la otra causa que impacta directamente a un almacén ineficiente. Según Correa, Gómez y Sánchez (2012, p.2) “los errores del *picking* representa entre el 45% y 75% del costo total en las operaciones del almacén”. Por último el desorden de un almacén, esto complicaría a que las organizaciones no puedan llevar un registro pertinente, hasta la rotura de stock se produciría con gran facilidad y las horas de trabajos se duplicarían considerablemente.

Por ello, Bucci y Terán (2016) y Kusriani, Novendri y Noor (2018) reafirmaron que el mejoramiento de los procesos de almacenamiento repercute en la lealtad de los clientes y el aumento de la productividad, esto se debe a que la gestión de almacén permite reducir los costos, laborar de modo ordenado y otorgar información fiable de los inventarios.

Se tomó como caso a la empresa importaciones Brissa S.A.C., dedicada a la comercialización de repuestos para maquinaria pesada. Su constante crecimiento ha hecho que se manifieste diversos problemas que no puede controlar al no poder entregar a tiempo los pedidos solicitados, desabastecimiento de algunas mercancías y finalmente pérdida en ventas, trayendo como consecuencia el bajo nivel de su servicio. Según lo observado, la empresa solo cuenta con un jefe de almacén y sus 2 ayudantes para llevar a cabo todas las obligaciones del área de almacén. Para indagar sobre las causas, se realizó un check list al área estudiada para precisar que actividades se están ejecutando y cuáles no, llegando a la conclusión que un 57% de las obligaciones relevantes no son ejecutadas como: en las actividades de recepción la empresa no realiza una adecuada programación de recepción de los productos presentando retrasos en la operación de almacenaje consecuentemente en el servicio al cliente, además el personal no realiza el informe a tiempo afectando la fiabilidad de la información para realizar un pedido al proveedor. Por otra parte, en las actividades del almacenamiento, su actual forma de

almacenar de sus productos no facilita la manipulación y ubicación de la mercadería, no brinda seguridad a los trabajadores, no facilita el control e inspección del producto y dificulta la preparación de los pedidos cometiendo errores repetitivos y largas horas de traslado en la búsqueda de los productos. Finalmente, en las actividades del despacho, existe retrasos en las entregas, se evidenció que al despachar al producto es aproximadamente 48 minutos afectando la atención a los clientes. Asimismo, se realizó un Ishikawa mostrando las causas que genera la ineficiencia de la administración del almacén en el Anexo 3. Por ello, la importancia que tiene esta investigación es diagnosticar la situación actual de cómo está la administración del almacén en la empresa a través de los indicadores logísticos.

Para la comprobación del estudio se acudió a trabajos previos como Bedor (2016) en su trabajo de investigación sobre: Mejorar los procesos del almacén a través de un modelo de administración, para ello se empleó un diseño descriptivo, realizando entrevistas a los encargados del departamento de almacén. Se concluyó que, el 67% de los entrevistados indicaron que la administración ineficiente que se efectúa en el almacén conlleva a que no se pueda entregar los pedidos a los clientes a tiempo y generando devoluciones de 34.97% anual y esto en términos monetarios es de \$281.552,67, y esto se debe al desorden en que se labora en los almacenes, afectando al servicio al cliente. Por ello, el investigador presentó la propuesta de la metodología ciclo de Deming, cuyo objetivo fue mejorar el servicio de la empresa, además propuso la clasificación de los productos a través del análisis ABC y el diseño de *layout* que permiten reubicar las mercancías, agilizando de esta forma la preparación de los pedidos y disminuir las distancias recorridas. Asimismo, se evaluó estos procesos a través de los indicadores de desempeño logístico que permitió a que la empresa tome acción en base a sus resultados y controlar mensualmente si se está llevando a cabo lo propuesto.

En las investigaciones de Eduardo, Arias y Lamos (2014) y León, Torres (2016) sobre los procesos de almacenamiento. Concluyen que los problemas que generalmente presentan las empresas en su almacenamiento es la dificultad en encontrar los productos, implicando largas horas de traslado como también el tiempo que les genera en la búsqueda de la mercancía, esto se debe al desorden en que los trabajadores laboran en la zona de almacenaje. Por ello, las estrategias que implementaron para mejorar el rendimiento en los almacenes fue rediseñar el *layout* y actualizar las políticas de

preparación de pedido, facilitando determinar el orden en que deben ser recogidos los materiales y disminuir de esta forma el tiempo en la atención al cliente. Los resultados obtenidos a través de los indicadores logísticos de almacenamiento fueron positivos en ambos estudios y esto fue reflejado en el servicio al cliente y sus estados financieros.

Del mismo modo, Huguet, Pineda y Gómez (2016) en su investigación sobre la mejora del sistema de administración del almacenaje en una empresa de producción. Primero, analizaron los problemas que se presenciaban en la compañía a través de la metodología ABC, el Ishikawa y el Pareto, concluyendo que los problemas que se presentan en el almacén como: desorganización del almacén, falta de estrategia de almacenamiento y falta de capacitación al personal que afectan a que la empresa no sea capaz de despachar todos los productos de los clientes en el tiempo oportuno. Consecuentemente, la propuesta que se realizó para mejorar la gestión de almacén consistió en renovar los cargos del personal del área del almacén, en vista de que el 75% de las tareas no estaban definidas; la otra propuesta fue la implementación de la metodología 5S, en lo cual consistió mantener en orden todos los artículos y estandarizar los procesos de almacenamiento, y por último la redistribución, ubicando los productos a través de la clasificación del ABC. Los resultados obtenidos fue: reducir los tiempos del alistado de pedido en 25% y con ello quitar el tiempo por errores, disminución de viajes múltiples, adquisiciones innecesarias, mejorar la seguridad e higiene del almacén, y aumentar el porcentaje de ocupación del trabajador en un 25%, logrando el incremento de la fiabilidad del almacén como también la satisfacción de los trabajadores. Adicionalmente, este proyecto se consideró factible.

Por su parte, Robleto (2015) y Sales (2016) en sus investigaciones tuvieron como propósito evaluar los procesos de la gestión de almacén. Realizando en ambos estudios un diseño descriptivo, que permitió concluir que, los problemas que se presentan en los procesos de la gestión de almacén son los siguientes: en la recepción se presencia la falta de control de los productos que se ingresan, en ocasiones el responsable no verifica las órdenes de compra con las facturas. Por otra parte, es primordial tomar en cuenta que productos son entregados en la cantidad establecida y la fecha indicada, esto va permitir saber que proveedor es fiable y reconsiderar si se va continuar con su servicio. En el almacenamiento, los problemas que generalmente se ve reflejado es el desorden en que labora los trabajadores y el incorrecto uso de los sistemas de almacenamientos.

Por último el despacho, las largas horas de búsqueda que se efectúa en la realización de preparación del pedido. Por ello, proponen medir estos procesos a través de los indicadores logísticos y realizar su acción correctiva ante sus resultados.

De la cruz y Lora (2014) en su tesis: Propuesta para mejorar la administración del almacén e inventario. El tipo de investigación fue descriptivo y los resultados obtenidos a través de la entrevista a los principales ejecutivos de la empresa, permitió identificar los problemas que presentaba la empresa específicamente en los inventarios y almacenes; el inventario físico no coincidía con el sistema, generando órdenes incompletas e impuntualidad en la entrega; el almacén se encontraban desorganizados sin un uso de estrategia de clasificación de productos, ocasionando retrasos en la atención. Seguido a esto, se usó los indicadores logísticos para determinar el diagnóstico inicial del almacén y ante su resultado se comenzó a hacer planes para gestionar de manera eficiente el almacén e inventario.

De igual forma, Francisco (2014) se enfocó en desarrollar para las empresas retail un sistema de gestión de almacenes. Se concluyó que, mediante la aplicación de un software permitió administrar de manera eficiente los productos que se almacenan orientándose hacia la mejora continua. Además se identificó y eliminó procesos que no generaban valor, automatizando de esta forma sus operaciones de almacenamiento. Esto permitió tener ventajas como disminuir los índices de inventario, impulsar la rotación de los productos, planificar los recursos y utilizar eficientemente los espacios.

Por otro lado, en su estudio de Rodríguez (2016) sobre el control de la gestión de almacén y su influencia en los inventarios en una empresa constructora. Los resultados obtenidos fue que la gestión del almacén tiene un impacto significativo en la administración de inventarios. Esto se debe a que una eficiente administración del almacén permite asegurar el cuidado de sus productos cumpliendo con los pedidos solicitados de los clientes. Además, de reducir las probabilidades de fallas como también proporcionar un orden y limpieza dentro de los almacenes.

Por último Vásquez (2015) en su investigación tuvo como objetivo proponer una eficiente gestión de inventario y almacenes en el rubro gráfico. El diseño fue descriptivo y no experimental, permitiendo demostrar los siguientes resultados: la implementación

de pronósticos cuantitativos permitió reducir el margen de error natural que realizaba la empresa cuando lo estimaban en forma empírica, además de reconocer los periodos de mayor demanda de cada tipo de producto almacenado. Por último, se aplicó un sistema de almacenamiento de manera que se aprovechó los espacios verticales y generar mayor orden, además de reorganizar, zonificar y codificar el almacén, disminuyendo las horas hombre en los *picking* y despachos de los productos. Esta propuesta genero la reducción en las tareas de despachos en S/ 14,976.00 anual, y con respecto al sistema de almacenamiento en la utilización de estanterías y racks, el TIR fue de 13.36% reflejando un retorno de la inversión en menos de 3 años, por ende la empresa será rentable en los próximos años.

Para la definición de la gestión de almacén se indagó diversos autores con alta experiencia en el rubro. Para comenzar, la teoría revisada por el autor Mora (2011) definió la gestión de almacén como parte del proceso de la logística para asegurar la protección eficaz de los productos resguardando su integridad física y funcional, donde se realiza las actividades de recibir, almacenar y despachar las mercaderías, hasta que pueda ser vendida por los clientes. Estas actividades que mencionó el autor son indispensables para cumplir con una correspondiente gestión de almacén para proveer materiales en perfectas condiciones de uso, con el objetivo de evitar paralizaciones en las operaciones por falta de ellos.

Por otro lado, Voysest y Vreca (2009) lo definen como un conjunto de tareas relevantes en la cadena de suministro desempeñando una función esencialmente en el servicio al cliente como las consultas de la situación de los pedidos e incluso gestionando las quejas sobre los despachos, de modo que, no solo es la entrega física de la mercadería. Del mismo modo, Ramaa, Subramanya y Rangaswamy (2012) indicaron que las organizaciones pueden obtener ventaja competitiva o hasta proporcionar servicio personalizado a través de la administración eficiente de los almacenes, debido a que ofrece beneficios como aprovechar las economías de escala en la producción o comercialización, reducir los costos de transporte y acortar el tiempo de respuesta. Es decir, que la administración del almacén no solo es almacenar, abarca un conjunto de tareas esenciales para el proceso logístico. Es más, no solo es importante para la compañía, también es para el cliente, dado que en algunas situaciones se otorga una



atención personalizada como la atención de reclamos e informar sobre el estado del pedido solicitado.

Por otra parte y teniendo otra opinión al respecto Anaya (2011) estableció que la forma de administrar los almacenes facilita conseguir la excelencia del servicio al cliente, además de la disminución de los stocks, constituyendo hoy en día como una función elemental en el proceso logístico. Gestionando los recursos y previniendo los requerimientos con el fin de que los productos siempre se encuentre cuándo, cuánto y dónde se necesiten. Por ello, es importante diferenciar las funciones de la administración de almacenes e inventarios con la finalidad de realizar una correspondiente gerencia de ellos. Como lo menciona Mora (2011) la gestión de almacenes responde a las preguntas de ¿Cómo? ¿Dónde? deben ser resguardados los productos. En cambio, la administración de inventario responde a las preguntas de ¿Qué? ¿Cuánto? ¿Cuándo? debe ser almacenado.

En ese sentido, Carreño (2011) aseguró que para una eficiente administración de almacenes debe cumplir con los siguientes objetivos: reducir los riesgos de accidentes tanto como el personal y el producto, reducir el manejo de las mercancías, reducir la distancia de recorrido, incrementar la disposición de los productos, aumentar la rotación y capacidad de almacenamiento, agilizar la rapidez de entrega y resguardar los productos almacenados. Asimismo, Mora (2011) indicó que una correspondiente gestión de almacén consiste en entregar todos los productos que solicita el cliente en las condiciones óptimas y en el tiempo convenido. Entonces la gestión de almacenes debe asegurar a que el lugar de almacenaje cumpla con un espacio correctamente dimensionado, de tal forma que se pueda conseguir la utilización máxima del volumen disponible y además de la manipulación eficiente de los productos, todo esto a un coste operacionales mínimos.

Para Yaibuathet, Sopadang y Patitad (2013) la eficiente gestión del almacén involucra la selección de la ubicación, el diseño de layout, el sistema de almacenamiento, el control de inventario, la entrega del producto y registro de los datos. En ese contexto, es importante definir los sistemas de almacenamiento, dado que permite cumplir con los objetivos mencionados. Mora (2011) definió el sistema de almacenamiento como el conjunto de métodos y equipos que se va emplear para la

optimización del almacenaje de los productos. Esto va depender de los recursos disponibles y las características del material que son manejados por la empresa. A su vez, Livesay, Getchell y Singer (1998) reafirmaron que el sistema de almacenaje que se elija debe ser capaz de proporcionar un método coherente, ordenado y lo suficientemente flexible para recibir y despachar los pedidos de los clientes.

Y para elegir un sistema de almacenamiento es esencial saber los atributos del producto que se va almacenar como: el peso, la condición que se requiere para su almacenamiento o los requisitos de su resguardo, la capacidad de apilamiento son por ejemplo algunas características que impacta de una forma determinante en la hora de diseñar un sistema de almacenaje y su distribución manifestado por Ferrin (2013). Por ello, para que las mercancías estén en sus perfectas condiciones es importante definir los sistemas de almacenamiento óptimos, lo cual es el resultado de la combinación de procedimientos y equipos empleados en el proceso de almacenaje.

Asimismo, su elección va ser acorde de la actividad que la empresa desempeñe o las necesidades que presenta para cumplir con los requerimientos de los clientes. Según Carreño (2011) mencionó dos formas de almacenar: el primero, reconocido como almacenamiento de bloque, este sistema consiste en no utilizar estanterías. Sin embargo, Escudero (2014) señaló que este tipo de sistema de almacenamiento generalmente los productos se almacenan en sacos o cajas a través de los pallets, apilándose una encima de la otra, y su altura va depender del aguante del producto. A su vez, Mora (2011) sostuvo que el beneficio de esta forma de almacenamiento está relacionado con los bajos costos, pero su limitación es que no todos los productos puede ser apilables, ya que pueden existir riesgos de daños. Adicionalmente, la estabilidad de la carga puede ser un problema que limite la altura del apilado.

Mientras que el segundo si requiere el uso de estanterías, y es llamado como almacenamiento en estanterías, aquí no se puede apilar las mercancías, debido a que este tipo de almacenamiento se utiliza las estanterías ya sea de madera o metálicas. Según Carreño (2011) con el uso de las estanterías se puede aprovechar las alturas para el almacenaje. Existe diversos tipos de estanterías tales como la estantería para pallets, estanterías de cargas ligeras y estanterías de cargas largas – cantiléver.

También el otro factor en tomar en cuenta son los métodos de almacenaje. Los autores como Mora (2011), Roux (2009) y Veritas (2011) mencionaron dos tipos de método de almacenaje: el ordenado o fijo, consiste en que cada productos tiene su ubicación predeterminado, en este caso se busca la ubicación idónea para su almacenamiento. Es más, Veritas índico (2011) que la ventaja del fijo es el control y facilitación de la información, pero no se aprovecha las variaciones estacionales. En cambio, el libre o vacío, es de acuerdo de cómo va llegando el producto, no cuentan con una orden de ubicación de forma que se almacena en los lugares disponibles. Aunque Carreño (2011) señaló que en algunos casos si se marcan criterios de acuerdo a la función de seguridad, incompatibilidad de mercancías, condiciones climáticas, etcétera. A su vez, las ventajas es que se puede aprovechar los espacios y rapidez de almacenamiento.

Por ello, es importante contar con buenas prácticas de almacenamiento de los productos, de tal forma que los sub procesos de recepción de materiales, almacenamiento de materiales y despacho de materiales, cumplan con los requerimientos del área de producción o comercial en el momento oportuno, todo esto a minino costo posible.

Los procesos de la administración del almacén son los que facilitan a que este cumpla con sus objetivos. Por lo que es importante conocer estos procesos con la finalidad de realizar una apropiada gestión de los almacenes. Mora (2011) menciona 3 procesos y son: recepción, almacenamiento y despacho.

La primera dimensión de la gestión de almacén es la recepción. Según García (2013) señaló que la recepción de mercadería se encarga en recibir los productos para realizar las operaciones como: inspeccionar, desembalar y clasificar el producto. Este sub proceso finaliza cuando se procede realizar su almacenamiento. Del mismo modo, Sangrú (2013) y Escudero (2014) mencionaron que las actividades que se realiza en la recepción son las siguientes: verifica que lo recibido este dentro de las especificaciones con que fueron solicitadas en este caso con el uso de orden de compra; identifica, clasifica y registra las mercancías que llegan. También Foltz y Ramakrishman (2013) indicaron que los productos que son enviados por los proveedores es necesaria su revisión, cuyo propósito es determinar si cumple con la

solicitud de la orden de compra, realizando las inspecciones requeridas de tal forma que los productos no estén dañados y que cumplan con las especificaciones que se solicitaron. En otras palabras es el subproceso donde se obtiene la información de todos los productos que se reciben, por ejemplo la cantidad, el estado en que se encuentra, su procedencia, su eficiente trabajo depende la inspección innecesaria adicional del producto.

Por otra parte, Mora (2011) manifiesta que la correcta gestión en el proceso de recepción influirá directamente en las operaciones del almacenamiento, su eficiente desarrollo permitirá poder obtener información fiable para tomar decisiones como: conocer si se tiene suficiente stock para cubrir la demanda, saber cuándo realizar un pedido al proveedor y sobre todo tener conocimiento que un error o retraso en la entrada de los productos repercute directamente en el servicio al cliente.

La segunda dimensión es el almacenamiento de los productos, este subproceso inicia cuando las mercancías han sido puestas en su lugar de almacenaje, donde se encarga de la protección de los productos en óptimas condiciones. Asimismo, se toma en cuenta los atributos de las mercancías que se van ingresando, ya que de esto dependen su modo en cómo debe ser almacenados. Este proceso finaliza cuando se alista los pedidos.

Sangri (2013) señaló que el almacenamiento ayuda a las empresas a balancear su suministro y la demanda, es decir, que el almacenamiento le da a los productos utilidad de tiempo hasta que estos sean requeridos ya sea para su producción o para su venta. Por su parte, Correa, Gómez y Sánchez (2012) indicaron que el almacenamiento es considerado como un proceso crítico, debido a que resguarda y mantiene las mercancías mientras que estos sean solicitados en el siguiente proceso de la cadena de suministro. En ese sentido, el almacenamiento permite a que la empresa garantice su continuidad de su operación, debido a que asegura una gran demanda y las ventas de todas las mercancías que son fabricados en gran escala.

En este sentido Mora (2011) manifestó que el almacenamiento es el proceso que consiste en almacenar y conservar en buenas condiciones todos los productos, y eso conlleva también a que los productos custodiados estén en constante movimiento.

Por último la dimensión despacho, este subproceso inicia cuando los pedidos del cliente son recibidos y se procede en realizar la preparación de la mercadería de acuerdo a las exigencias del cliente. De la misma manera, Mora (2011) sostuvo que el despacho consiste en la entrega del producto a los clientes, esto implica el traslado de los productos de un lugar a otro, y se puede realizar en diferentes métodos, todo va depender de los elementos físicos del almacén y de los equipos que se va emplear para la entrega del producto. Es más, indico que su objetivo de este proceso es garantizar la entrega del producto a los clientes de manera conforme y en el tiempo oportuno. De la misma forma, Carreño (2011, p.122) se refiere que el “despacho es la entrega de materiales que se encuentran en el almacén y son transportados o distribuidos de acuerdo a una orden, vale de salida que es el comprobante de la transacción brindada”.

Moeller (2011), Hagspihl y Visagie (2014) y Broulias (2005) mencionaron que el tiempo en que se toma para ir en la búsqueda del producto es una de las tareas más crítica en la gestión de almacén, esto se debe a la complejidad y la intensidad del trabajo que se realiza en el alistado de pedidos. Por ello, los profesionales de almacén consideran que las mejoras en las actividades del despacho son de alta importancia, y esto va depender de como realizan su distribución y control de los productos almacenados, cuya finalidad es incrementar la productividad y optimizar el proceso de preparación de pedido. Del mismo modo, Correa *et al* (2013) indicaron que el alistado de pedido representa entre el 50% y 60% de los costos operativos para gestionar el almacén de productos terminados. Además, de tener un impacto en el cumplimiento de los requerimientos del cliente. Es decir, cumplir con las condiciones que se pactaron.

A su vez, es importante controlar la gestión del almacén, de modo que la empresa tenga conocimiento si se está obteniendo los resultados deseados. Por ello, Krauth et al (2005) aseguran que los indicadores de rendimiento pueden apoyar a la administración de los sistemas complejos, es decir, la empresa pueda medir sus procesos y dar una acción de mejora. Estos indicadores pueden medir el procesamiento de pedidos, la gestión de inventario, almacén, compras y entre otros, ajustándose a las necesidades de la empresa. Y para medir el rendimiento de los procesos de la gestión de almacén es importante el uso de los indicadores claves de desempeño logísticos (KPI). Del mismo modo, Mora (2011) indica que los indicadores permiten evaluar los logros e indicar los problemas para realizar las acciones correctivas en base a los resultados obtenidos. Esta

medición es importante porque identifica con mayor exactitud las oportunidades de mejora de las áreas que presentan problemas y entender su bajo rendimiento, y poder llegar así a las metas que se trazaron.

Por otro lado, para que se pueda dar una eficiente administración de los almacenes, es necesario el uso de estrategias que permita cumplir con todas las tareas encomendada por el área de producción o comercial. Klodawski *et al* (2017) señalaron que la selección de una estrategia de almacén va depender generalmente de la técnica y factores organizacionales tales como las tareas básicas del almacenamiento, el tamaño de los pedidos de los clientes, la disponibilidad de espacio y el personal.

Para Correa, Gómez y Sánchez (2012) la administración de los almacenes se ha convertido en una actividad muy importante en el proceso logístico, en vista que los bienes se pueden programar, ejecutar y monitorear para dar respuesta a todos los requerimientos de los clientes. Es por esa razón la relevancia de un diseño y estrategias de almacenamiento de forma que se pueda llevar a cabo las tareas de una manera efectiva y eficiente. Es decir, una apropiada administración de almacén debe facilitar la identificación de las mercancías y la reducción de los costos de manipulación de estos, de modo que ya no es solo cumplir con los atributos del producto para el resguardo de su estado. Por ello, se puede aplicar diferentes estrategias y métodos para lograr la gestión idónea para su almacenaje, de las cuales se puede identificar las siguientes:

La estrategia de entrada y salida, se basa en el tipo de flujo que se va dar a la mercancía en la hora de realizar las operaciones de almacén, esto va depender en las características de las mercancías que se manejan en el almacén, como lo explica Carreño (2011) de las cuales son tres:

FIFO (first in, first out) o conocidos como PEPS (primeros en entrar, primeros en salir): prioriza la salida del producto que entro primero, esto se aplica en la orden de llegada del producto, generalmente esta estrategia es aplicada para evitar obsolescencia.

LIFO (last in, last out) o conocidos como UEPS (últimos en entrar, últimos en salir): favorece la salida del producto que llegó último, esto es generalmente aplicado a los productos frescos, este tipo de método busca evitar su caducidad por la cual los despacha de forma inmediata.

FEFO (first expiration, first out) – (primeros en expirar, primeros en salir): se prioriza los productos que tiene una fecha de expiración próxima.

La segunda estrategia es la Clasificación ABC: esta herramienta consiste en identificar que productos son más relevantes para el almacén. Su importancia puede definirse en parámetros como demanda, precio, costo, rentabilidad, volumen y es determinada por una fórmula matemática predeterminado. Se clasifican en tres grupos según Radhouane, Jabeur (2016) y Casanovas y Cuatrecasas (2011): Grupo A: son las mercancías importantes, Grupo B: son las mercancías que tiene un valor medio y grupo C: son los que carecen de importancia.

Li, Moghaddan y Nof (2016) y Cardona, Rivera y Martínez (2016) indicaron que la ubicación del producto en el almacén a través de esta herramienta permite a que el personal realice el alistado de pedido en el menor tiempo posible y realizar un control eficiente del inventario. Este tipo de clasificación permite ubicar los productos de acuerdo el grupo en que se catalogó ubicándolos en zonas cercanas en el área de recepción o despacho con la finalidad de evitar largos recorridos e innecesarios.

La tercera estrategia es el Layout del almacén: Es un plano donde se puede visualizar la distribución de las mercaderías en la zona del almacenaje. Asimismo, Veritas (2011) sostuvo que al momento de decidir que diseño de layout es apropiado para la empresa es necesario tomar en cuenta lo siguiente: los atributos del producto como volumen y peso, equipo de manipulación, estanterías de almacenamiento, estrategias de *input* y *output* del producto, la rotación de la mercadería y el índice de inventario a mantener.

Rakesh, Gajendra (2015) y Zhang (2016) dijeron que el diseño de un almacén es fundamental, puesto que esto influye en el rendimiento del almacén, en los costos de los productos y la capacidad de almacenamiento. Mientras que, Kulatunga (2011) indicó que el objetivo del layout es cumplir con todos los pedidos solicitados por los clientes en el menor tiempo posible para ello se debe usar los espacios de manera eficiente al mismo tiempo que facilita la ubicación de almacenamiento más económica para cada tipo de producto y minimizar su costo de manejo.

Por otro lado, Cakmak *et al* (2012) manifestaron que hay 3 elementos que impacta el diseño de un layout y es necesario tomarlos en cuenta en la hora de su estructura, el primer lugar es la distribución del almacén esto incluye el área del almacenaje, los pasillos, el tamaño y el tipo de estantes; el segundo es el plan de manejo de los materiales refiriéndose a los equipos de manejo de productos y el personal; y por ultimo las operaciones del almacén; esto comprende las políticas de selección y asignación de los productos. Y los beneficios en realizar una apropiada distribución de las mercancías en el almacén según Errasti (2011) son: reducir las distancias recorridas, reducir los costos de manipulación, realizar la rapidez del alistado de pedido, utilizar al máximo los espacios, evitar la incompatibilidad de los diversos productos, reducir accidentes, facilitar el control y mejorar la seguridad de los almacenes.

La otra estrategia es la 5S, es una metodología que consiste en el cambio hacia la mejora continua. Y su objetivo es “realizar cambios ágiles y rápidos, con una visión a largo plazo, en la que participan activamente todas las personas de la organización para idear e implementar sus mejoras” según Aldavert (2016, p. 10). Del mismo modo, para Dorbessan (2013) indicó que al aplicar las 5S facilita a que los trabajadores laboren en un ambiente despejado y limpio, además el tiempo para efectuar sus tareas es menor. Mientras que, Cruelles (2013) señaló que la metodología 5S tiene como objetivo reducir el tiempo de ejecución de las tareas a causa de búsquedas, desplazamientos y errores ocasionados por el desorden.



Los beneficios de aplicar esta metodología son: evitar la suciedad de las áreas (herramientas, instalaciones, maquinas, etcétera), evitar el desorden como los pasillos ocupados y productos fuera de su lugar, reduce los elementos rotos, disminuye las largas horas de búsqueda y evita la falta de espacio en las zonas de almacenaje, según Rajadell y Sanchez (2010).

Sus etapas de esta metodología son: 1 S (*Seiri*), se refiere a la clasificación, es decir seleccionar y separar los artículos innecesarios de lo necesario; 2S (*Seiton*), que significa ordenar todos los artículos necesarios y colocarlos de acuerdo a su ubicación seleccionada; 3S (*Seiso*), limpiar el entorno para anticiparse a los problemas; 4S (*Seiketsu*), se refiere a estandarizar las actividades y normas que fueron implementadas; y por último la 5S (*Shitsuke*), consiste en disciplinar, es decir hacer un hábito a la mejora continua y también dar seguimiento a las 4S a través de las evaluaciones (Aldavert, 2016).

Es por ello que el problema general que se planteó en esta investigación fue saber cómo es la gestión de almacén en la empresa importaciones Brissa S.A.C. Mientras que, los problemas específicos fueron como es la recepción, almacenamiento y despacho en la empresa.

Las razones por lo que se realizó esta investigación son debido a la aplicación de los conocimientos adquiridos para identificar los problemas en los procesos de la gestión de almacén e implementar oportunidades de mejora. Por ello, se planteó una propuesta de cómo administrar eficientemente los almacenes con el uso de la metodología 5s, con la finalidad de cumplir con el servicio. A su vez, los resultados obtenidos de la investigación serán beneficiosos para cualquier otra empresa de este rubro, en donde no hay una gestión eficiente del almacén.

El estudio buscó como objetivo diagnosticar la gestión de almacén en la empresa importaciones Brissa S.A.C. Mientras que, los objetivos específicos fue diagnosticar la recepción, almacenamiento y despacho. Finalmente realizar una propuesta para mejorar la gestión de almacén en la empresa comercial de repuestos de maquinaria pesada.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (2010) es aquella en la que se recopila y analiza los datos numéricos.

El tipo de investigación es no experimental. De acuerdo con Martínez (2015) es aquella que no se manipula deliberadamente las variables y al mismo tiempo es transversal debido a que se recopila los datos a partir de un momento único.

Por último, el diseño del estudio es descriptivo. Según Ñaupas *et al* (2014) el estudio descriptivo se caracteriza por la recopilación de información sobre los aspectos que se está presentando en ese momento.

### 2.2. Operacionalización

La operacionalización se encuentra en el Anexo 1

### 2.3. Población, muestra y muestreo

La población del presente estudio está conformada por las órdenes de despacho.

La muestra lo constituyen las órdenes de despacho de los últimos seis meses comprendidos del mes de Enero 2019 a Junio 2019.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la investigación se utilizó como técnica el análisis documental, esta técnica consiste en extraer informaciones de un documento para analizar e interpretar los datos según (Hernández et al, 2010).

Por otra parte, no se ha requerido utilizar la validez y confiabilidad debido a que se va utilizar la información de la empresa.

### 2.5. Procedimiento

Para el cumplimiento del objetivo se procedió recopilar la información en base a los indicadores logístico (KPI), estos indicadores son modelos matemático predeterminados. Por otro lado, existe diversos indicadores y su uso dependerá de

acuerdo a que se requiere medir y que información se cuenta para su cálculo. En el caso de la empresa importaciones Brissa S.A.C. solo se cuenta con una limitada información en su sistema. Por ello, se utilizó estos indicadores que se planteó en la operacionalización de la variable, con el objetivo de diagnosticar como esta su gestión de almacén de la empresa.

Además, para hacer el diagnóstico inicial que fundamente la realidad problemática del estudio, se realizó las técnicas del Ishikawa y el check list. Finalmente realizar una propuesta que mejore la gestión de almacén en la empresa.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, los datos serán presentados en tablas, gráficos y tabulados de acuerdo a la variable propuesta.

Consiste en “describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable”. La estadística descriptiva comprende: media, mediana y la varianza, (Hernández et al., 2010, p. 287).

## 2.7. Aspectos éticos

Se ha respetado las ideas de los investigadores utilizando citas que respaldan la investigación realizada. Según Canaval (2008, p.33) manifestó que el derecho del autor “se define como la protección jurídica que se otorga al creador o autor de una obra artística, científica o literaria, producto de su ingenio, inventiva o intelecto”. Además, los datos brindados por la empresa quedan en estricta confidencialidad, garantizando su normal desempeño.

### III. Resultados

#### 3.1. Resultados descriptivos

Variable: Gestión de almacén

Tabla 1

*Gestión de almacén en la empresa importaciones Brissa S.A.C*

MES	Nº pedidos entregados a tiempo	Total de pedidos entregados	Gestión de almacén
Enero	84	140	60.00%
Febrero	90	144	62.50%
Marzo	120	163	73.62%
Abril	87	141	61.70%
Mayo	96	151	63.58%
Junio	98	146	67.12%
Promedio			64.75%

Fuente: Base de datos de la investigación

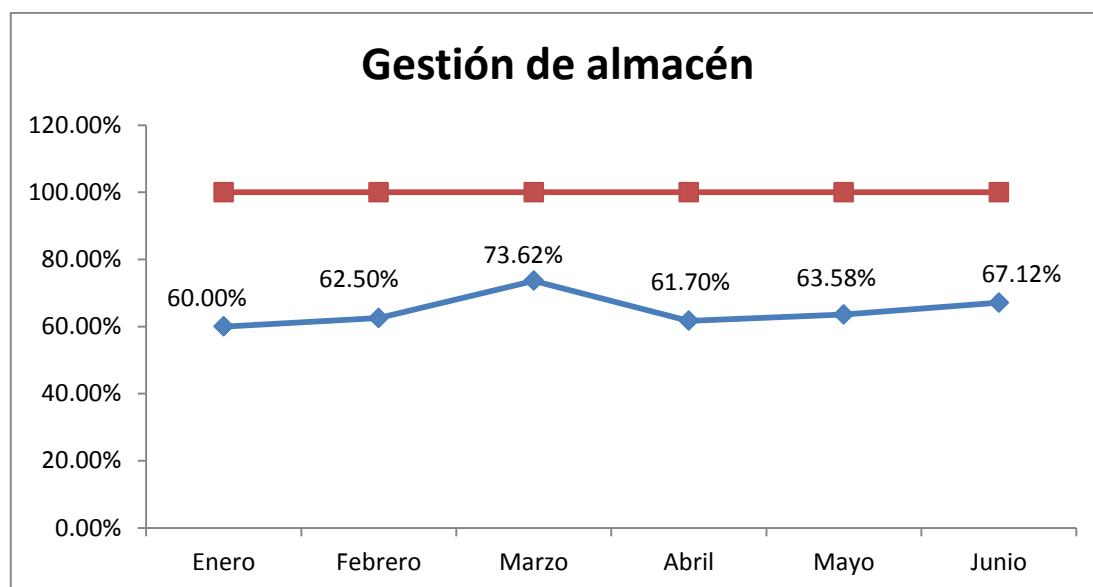


Figura 1. Gestión de almacén Fuente: elaboración propia

En la tabla 1 y figura 1, se puede visualizar la variable gestión de almacén medido a través del indicador pedidos entregados a tiempo, comprendidos del mes de Enero 2019 a Junio 2019. Los pedidos entregados a tiempo se refieren a las veces que el personal del almacén pudo entregar sus productos sin retraso, los factores que impiden que no se pueda alcanzar al 100% son debido a la desorganización del área de almacén, que pasa por largas horas de traslado y búsqueda del producto en el

momento de realizar el *picking*. En el mes de Enero a comparación de los otros meses, tiene el porcentaje más bajo de 60%. Es decir, los 140 pedidos entregados solo se atendieron a tiempo 84 pedidos. Por otra parte, Marzo presenta un mayor puntaje de 73.62%, esto se debe a que sus pedidos a tiempo fueron 120 de un total de 163. Por último, los meses de Abril, Mayo y Junio tienen un promedio de 64.13%. Mientras que, en los últimos seis meses se obtuvo el promedio de 64.75% en las entregas a tiempo, este indicador nos indica que la empresa debe mejorar en su gestión de almacén para llegar al 100% en este indicador y con ello mejorar su servicio también.

Tabla 2

*Estadística descriptiva de la variable Gestión de almacén*

Estadística descriptiva	
Media	64,75
Mediana	63,04
Desviación estándar	4,95
Varianza	24,52
Rango	13,62
Mínimo	60
Máximo	73,62
Coefficiente de variabilidad	7,64

Fuente: Base de datos de la investigación

Observando la tabla 2, el valor medio de la gestión de almacén durante seis meses es 64.75, el mes con el mejor y alto desempeño fue Marzo con un valor de 73.62, mientras que el menor desempeño se dio en el mes de Enero con un valor de 60. Además que entre ambos valores hay una notable diferencia de 13.62.

El coeficiente de variabilidad resulta a través de la relación entre la desviación estandar (4.95) y la media (64,75) dando un resultado de 7,64.

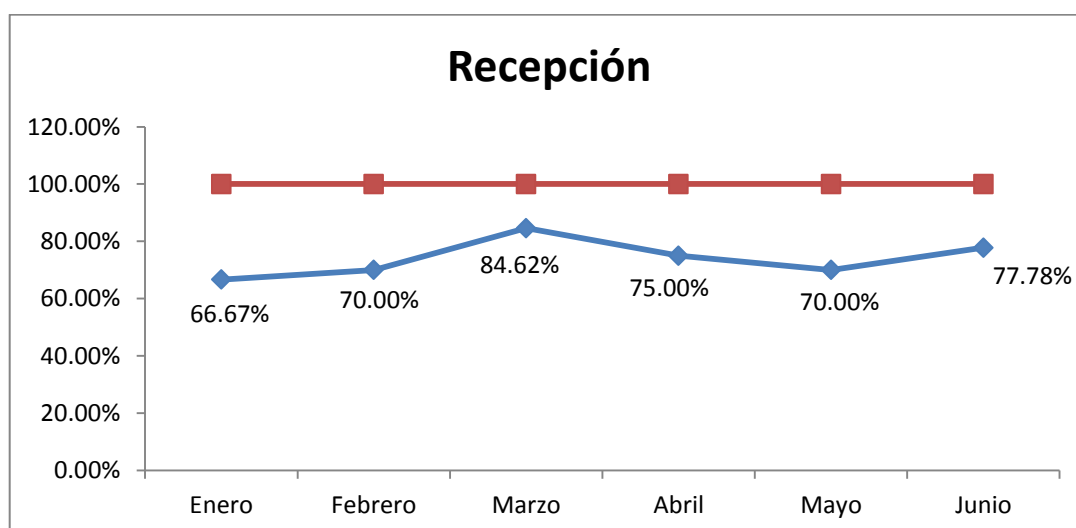
## Dimensión 1: Recepción

Tabla 3

*Recepción en la empresa importaciones Brissa S.A.C*

Mes	Órdenes de compra aceptado	Total órdenes de compra	Entregas perfectamente recibidas
Enero	6	9	66.67%
Febrero	7	10	70.00%
Marzo	11	13	84.62%
Abril	6	8	75.00%
Mayo	7	10	70.00%
Junio	7	9	77.78%
Promedio			74.01%

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 2.* Recepción. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 y la figura 2, se puede visualizar la primera dimensión recepción medido a través del indicador entregas perfectamente recibidas, comprendidos del mes de Enero 2019 a Junio 2019. Las entregas perfectamente recibidas se refiere al total de órdenes de compra que se efectuó mensualmente y cuánto de las órdenes de compra se aceptaron, es decir en el momento en que el producto llega en la zona de recepción, el personal se encarga de la inspección del producto y verificar si el producto llegó en las condiciones que se acordaron. En este contexto, en el mes de Enero, se obtuvo 66.67% de entregas perfectamente recibidas, en otras palabras, de las 9 órdenes de compras que se realizó en ese mes solo se aceptaron 6, esto sucede

cuando el pedido llegó fuera de la fecha pactada o cuando el producto no cumplió con las especificaciones. Por otra parte, en el mes de Marzo sus órdenes de compra fueron 13 a comparación de los otros meses presenta el puntaje más alto, aceptando solo 11. Y por último los meses de Abril, Mayo y Junio las entregas perfectamente recibidas en promedio fueron 74.26%, rechazando 7 órdenes de compra entre los tres meses, esto afectó que la empresa no cumpla con los pedidos solicitados por los clientes. Asimismo, este indicador permite conocer si la recepción cumple con la verificación e inspección de la calidad del servicio al proveedor.

Tabla 4

*Estadística descriptiva de la dimensión recepción*

Estadística descriptiva	
Media	74,01
Mediana	72,50
Desviación estándar	6,53
Varianza	42,76
Rango	17,95
Mínimo	66,67
Máximo	84,62
Coeficiente de variabilidad	8,83

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 4, se puede apreciar que el valor medio de la dimensión recepción durante seis meses es 74,01, el mes con el mejor y alto desempeño fue Marzo con un valor de 84,62, mientras que el menor desempeño se dio en el mes de Enero con un valor de 66,67. Además que entre ambos valores hay una notable diferencia de 17,95.

El coeficiente de variabilidad resulta a través de la relación entre la desviación estándar (6,53) y la media (74,01) dando un resultado de 8,83.

## Dimensión 2: Almacenamiento

Tabla 5

### Almacenamiento

Mes	ventas acumuladas	Inventario promedio	Rotación de mercancía
Enero	S/. 33,916	S/. 14,981	2.3
Febrero	S/. 35,222	S/. 13,424	2.6
Marzo	S/. 47,336	S/. 14,626	3.2
Abril	S/. 37,140	S/. 15,107	2.5
Mayo	S/. 38,316	S/. 14,200	2.7
Junio	S/. 38,616	S/. 14,114	2.7
Promedio			2.6

Fuente: Base de datos de la investigación

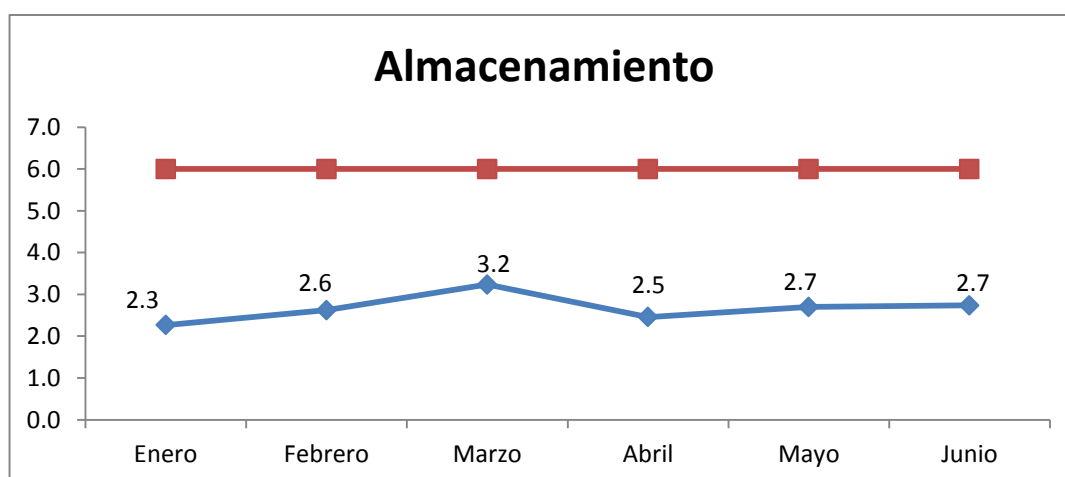


Figura 3. Almacenamiento. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 y la figura 3, se puede observar la segunda dimensión almacenamiento medido a través del indicador rotación de mercancías, comprendidos del mes de Enero 2019 a Junio 2019. La rotación de mercancía se calcula a través de las ventas acumuladas entre el inventario promedio que son los productos que siguen en el almacén. En el mes de Enero se obtuvo una rotación de 2.3 y su inventario fue de S/. 14,981, es decir, que sus productos en ese mes no tuvo mucho movimiento. Es más, en febrero hubo un incremento de 0.3 y reduciendo su inventario en S/. 1,557. Por otro lado, en el mes de marzo su rotación incremento en 3.2 esto fue causa a que sus ventas fue de S/. 47,336, este escenario fue positivo para la empresa ya que vendió una gran parte de sus



mercancías almacenada. En el mes de Abril, Mayo y Junio su rotación varió entre 2.6 y teniendo como inventario promedio de S/.14, 473. Este indicador permitió conocer la cantidad de veces que el capital invertido se recupera mediante las ventas. En este caso, la empresa mensualmente mantiene en promedio una rotación de 2.6 teniendo como inventario promedio de S/.14, 408. Es decir, que los productos almacenados tardan 4 meses en ser vendidos, este resultado debe tomarse en cuenta y detectar el motivo de la rotación baja.

Tabla 6

Estadística descriptiva de la dimensión almacenamiento

Estadística descriptiva	
Media	2,6
Mediana	2,65
Desviación estándar	0,301
Varianza	0,091
Rango	0,9
Mínimo	2,3
Máximo	3,2
Coefficiente de variabilidad	0,11

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 6, se puede apreciar que el valor medio de la dimensión almacenamiento durante seis meses es 2,6, el mes con el mejor y alto desempeño fue Marzo con un valor de 3,2, mientras que el menor desempeño se dio en el mes de Enero con un valor de 2,3. Además que entre ambos valores hay una notable diferencia de 0,9.

El coeficiente de variabilidad resulta a través de la relación entre la desviación estándar (0,301) y la media (2,6) dando un resultado de 0,11.

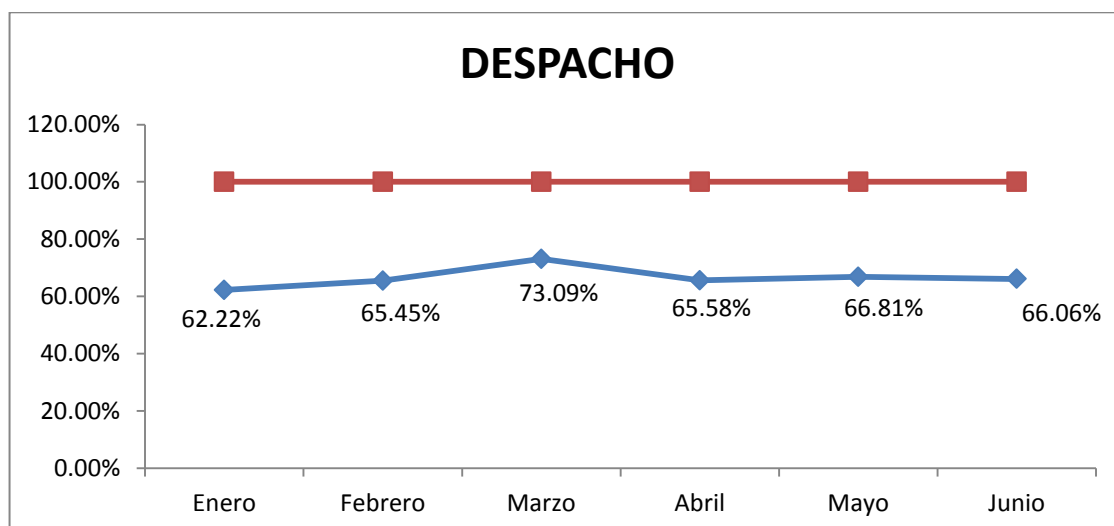
### Dimensión 3: Despacho

Tabla 7

*Despacho en la empresa importaciones Brissa S.A.C*

MES	N° de unidades despachados	Total de pedidos requeridos	Nivel de cumplimiento
Enero	140	225	62.22%
Febrero	144	220	65.45%
Marzo	163	223	73.09%
Abril	141	215	65.58%
Mayo	151	226	66.81%
Junio	146	221	66.06%
Promedio			66.54%

*Fuente:* Base de datos de la investigación



*Figura 4.* Despacho. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 4, se puede apreciar la tercera dimensión despacho medido a través del indicador nivel de cumplimiento, comprendidos del mes de Enero 2019 a Junio 2019. El nivel de cumplimiento se refiere a todas las unidades despachadas entre los pedidos solicitados por los clientes. En el mes de Enero se obtuvo un 62.22% de nivel de cumplimiento, esto se debe a que la empresa no pudo efectuar todos los pedidos solicitados de los clientes, ya sea por falta del producto en el almacén o el tiempo en el picking. Por otro parte, en Marzo se obtuvo un 73.09% realizando un despacho de 163 unidades, este resultado a comparación del mes de enero fue positivo ya que se incrementó en 10.87%. Por último, en el mes de Abril, Mayo y Junio su nivel de cumplimiento en promedio fue de 66.15%,

realizando mensualmente un despacho de 146 unidades. Este indicador nos indica que la empresa no está llegando al 100% de su nivel de cumplimiento y esto se debe tomar en cuenta para tomar acciones correctivas en el área del almacén.

Tabla 8

*Estadística descriptiva de la dimensión despacho*

Estadística descriptiva	
Media	66,54
Mediana	65,82
Desviación estándar	3,58
Varianza	12,79
Rango	10,87
Mínimo	62,22
Máximo	73,09
Coefficiente de variabilidad	5,37

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 8, se puede apreciar que el valor medio de la dimensión despacho durante seis meses es 66,54, el mes con el mejor y alto desempeño fue Marzo con un valor de 73,09, mientras que el menor desempeño se dio en el mes de Enero con un valor de 62,22. Además que entre ambos valores hay una notable diferencia de 10,87.

El coeficiente de variabilidad resulta a través de la relación entre la desviación estándar (3,58) y la media (66,54) dando un resultado de 5,37.

#### **IV. Discusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de los indicadores logísticos se pudo diagnosticar como está la situación actual de la gestión de almacén en la empresa. De acuerdo al indicador de pedidos entregados a tiempo donde se obtuvo 64.75%. Este resultado se debe a que la empresa no está administrando apropiadamente su almacén ocasionando retrasos en la entrega del producto. Confirmando la teoría de Mora (2011) quien indicó que una correspondiente gestión de almacén consiste en entregar todos los productos que solicita el cliente en las condiciones óptimas y en el tiempo convenido. A su vez, esta investigación fue contrastada con la investigación de Bedor (2016) que realizó una investigación descriptiva y como técnica efectuó entrevistas al personal del almacén, donde el 67% de los encuestados manifestaron que la administración ineficiente que se efectúa en el almacén conlleva a que no se pueda entregar los pedidos a los clientes a tiempo y generando devoluciones de 34.97% anual y esto en términos monetarios es de \$281.552,67, y esto se debe al desorden en que se labora en los almacenes, afectando al servicio al cliente. De la misma forma, De la cruz y Lora (2014) concuerdan que una ineficiente gestión de almacén ocasiona retrasos en las entregas de los productos. Por otra parte, la gestión del almacén está constituida por tres procesos, una de ellas es la recepción, donde se encarga de la verificación e inspección del producto que son enviados por el proveedor. Para evaluar este proceso se utilizó el indicador entregas perfectamente recibida, obteniendo 74.01%. Este resultado indica que los proveedores no están cumpliendo con lo acordado, afectando a que la empresa no cumpla con los pedidos solicitados por los clientes. En este sentido, Mora (2011) manifestó que la correcta gestión en la recepción influirá directamente en las operaciones del almacenamiento, su eficiente desarrollo permitirá obtener información fiable en la toma de decisiones como: conocer si se tiene suficiente stock para cubrir la demanda, saber cuándo realizar un pedido al proveedor y sobre todo tener conocimiento que un error o retraso en la entrada de los productos repercute directamente en el nivel servicio que se ofrece al cliente. Es más, los resultados descriptivos de Robleto (2015) y Sales (2016) concluyeron que, los problemas que se presentan en la recepción son por la falta de control de los productos que se ingresan, en ocasiones el responsable no verifica las órdenes de compra con las facturas. Por otro lado, se debe tener en cuenta los proveedores, si ellos cumplen o no con su servicio ya que impacta en las entregas de

los productos. En el segundo proceso de la gestión de almacén, se ha evaluado el almacenamiento mediante el indicador de rotación de mercancía, obteniendo 2.6 de rotación. Es decir, que la empresa se demora 4 meses para recuperar su capital invertido. Los factores por el cual hay baja rotación son por el desorden en que se trabaja en los almacenes y por la falta de estrategias de almacenamiento. Esto permite comprobar con los resultados de las investigaciones de Eduardo, Arias y Lamos (2014) y así como León y Torres (2016) quienes indican que los problemas que generalmente presentan las empresas en el proceso de almacenamiento es en no encontrar los productos en su lugar de almacenaje, implicando largas horas de traslado como también el tiempo que les genera en la búsqueda de la mercancía. Por otro parte, Francisco (2014) en su investigación descriptiva señala que la administración eficiente de los productos almacenados permite a que la empresa pueda tener ventajas como disminuir los índices de inventario, impulsar la rotación de los productos, planificar los recursos y utilizar eficientemente los espacios. Por último, se ha evaluado el despacho a través del indicador de nivel de cumplimiento, obteniendo 66.54%. Este resultado indica que la empresa no pudo efectuar todos los pedidos solicitados de los clientes, ya sea por falta del producto en el almacén o el tiempo en el picking. Esto permite corroborar con las investigaciones de Huguet, Pineda y Gómez (2016) que mencionaron que una ineficiente gestión de almacén ocurre cuando la empresa no es capaz de despachar todos los productos solicitados y en el tiempo oportuno. Por ello, la propuesta que propusieron se refirió a la metodología 5s, donde consistió en mantener en orden y clasificado todos los productos para que sus trabajadores realicen sus actividades en total normalidad y atender sus órdenes de despacho. Y los resultados obtenidos fue incrementar la fiabilidad del almacén. Asimismo, en su estudio descriptivo de Rodríguez (2016) señaló que una eficiente administración del almacén permite asegurar el cuidado de sus productos cumpliendo con los pedidos solicitados de los clientes. Mientras que, Vásquez (2015) en su investigación logró disminuir las horas en la preparación del *picking*, esto fue causa a la eficiente administración que efectuó en el área del almacén como organizar los productos y aprovechar sus sistemas de almacenamiento.

## V. Conclusiones

**Primera:** conforme al resultado del indicador de pedidos entregados a tiempo se pudo diagnosticar que la gestión de almacén durante seis meses fue 64.75%. Los factores que impide que no se pueda alcanzar al 100% son debido a que el personal labora en un almacén desorganizado, implicando largas horas de traslado y búsqueda del producto para la preparación del pedido.

**Segunda:** conforme al resultado del indicador de entregas perfectamente recibidas se pudo diagnosticar que la recepción durante seis meses fue de 74.01%. Este indicador permitió conocer las razones por las cuales no se ha podido atender todas las órdenes de despacho, debido a que el proveedor que cuenta la empresa no está cumpliendo con su servicio acordado.

**Tercera:** conforme al resultado del indicador de rotación de mercancías se pudo diagnosticar que el almacenamiento durante seis meses fue de 2.6. Es decir, que la empresa tarda 4 meses en convertir su capital invertido en dinero.

**Cuarta:** conforme al resultado del indicador de nivel de cumplimiento se pudo diagnosticar que el despacho durante los seis meses fue de 66.54%. Este resultado nos indica que la empresa no es capaz de cumplir con todos los pedidos solicitados por los clientes al 100% debido a que no está gestionando eficientemente su almacén.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** es recomendable que se siga controlando los procesos de la gestión del almacén a través de los indicadores, con la finalidad de comprobar si se está logrando las metas trazadas o se alerte si existe inconsistencia en las actividades, de esta forma corregirlas para así optimizar el servicio que se ofrece a los clientes.

**Segunda:** se recomienda evaluar a los proveedores, con la finalidad de saber si está cumpliendo con el servicio que se acordó y en base a eso tomar una decisión de si seguir o buscar otros proveedores.

**Tercera:** se recomienda realizar mensualmente un inventario físico de todos productos almacenados y verificar si las existencias están conforme al sistema. Por otro lado, es fundamental mantener en orden e higiene la zona de almacenaje para evitar accidentes.

**Cuarta:** se debe concientizar y lograr el compromiso de los empleados de lo importante que es tener un lugar de trabajo limpio, ordenado, sin materiales innecesarios donde se pueda trabajar a gusto, con la finalidad de cumplir con todos los pedidos solicitados y en el tiempo oportuno.

**Quinta:** se recomienda que se aplique la metodología 5s, debido a que permite utilizar eficientemente todos los recursos y estandarizar las actividades del puesto de trabajo con el objetivo de aumentar la rotación de la mercancía, reducir los tiempos de entrega y cumplir con todos los pedidos solicitados.

## Referencias

- Anaya, J (2011). *Almacenes, análisis, diseño y organización*. Madrid: Esic editorial
- Aldavert, J., Vidal, E., Antonio, J. y Aldavert, X. (2016). *Guía práctica 5s para la mejora continua hacer más con menos*. España: Midac
- Arrieta, J. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). *Journal of Economics, Finance and Administrative Science. Revista Scielo*. ISSN 2077-1886 Recuperado de <https://bit.ly/31fzSGk>
- Bedor, D. (2016). *Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables incable S.A. de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de maestría). Recuperada de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4549>
- Bucci, N. y Terán, A. (2016). Estado del arte de la gestión de almacenes. *Revista Redip*. ISSN: 2244-7393 Recuperado de <https://bit.ly/2QSYM9V>
- Broulias, G.; Marcoulaki, G.; Chondrocoukis y Laios (2005). Warehouse management for improved order picking performance: an application case study from the Wood industry. Recuperado de: <https://bit.ly/2QOIVdF>
- Cakmak, E., Sebla, N., Aybakan, G. y Tanyas, M. (2012). Determining the size and design of flow type and u-type warehouses. Elsevier. Recuperado de: <https://bit.ly/2wDk8yR>
- Canaval, J. (2008). *Manual de propiedad intelectual*. Bogotá: Universidad del Rosario
- Calsina, W., Campos, C. y Raez, L. (2009). Sistemas de almacenamiento logísticos modernos. *Revista Scielo*. ISSN: 1560-9146. Recuperado de: <https://bit.ly/2WXHFcF>
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A a la Z*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú



- Cardona, L., Rivera, L. y Martínez, H. (2016). Analytical Optimization for the Warehouse Sizing Problem Under Class-Based Storage Policy. *Ingeniería y ciencia*. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.17230/ingciencia.12.24.10>
- Casanovas, A. y Cuatrecasas, L. (2011). *Logística Integral*. España: Profit.
- Correa, A., Gomez, R. y Sanchez, J. (2012). Improvement of operations of picking and dispatch for a business in the mattress industry, supported by discrete simulation. *Revista Scielo*. ISSN 0012-7353 Recuperado de: <https://bit.ly/2wG0iCS>
- Correa, A., Rodriguez, E., Gomez, R. y Hernandez, J. (2013). Efficient preparation of orders in a distributor coffee company using taboo search. *Tecciencia. Revista Scielo*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18180/tecciencia.2013.15.5>
- Cruelles, J. (2013). *Productividad Industria: Métodos de trabajo, tiempos y su aplicación a la planificación y a la mejora continua*. España: Marcombo.
- De la cruz, C. y Lora, L. (2014). *Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa molinera tropical* (Tesis de maestría). Recuperada de: <https://bit.ly/2xRFonV>
- Doberssan, J. (2013). *Las 5S: herramienta de cambio*. México: Artgraph
- Escudero, M. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid: Paraninfo
- Eduardo, C.; Arias, J. y Lamos, H. (2014). Mejoramiento de los procesos logísticos de almacenamiento y preparación de pedidos en una empresa del sector textil colombiano. *Revista Scielo*. Recuperado de: <https://bit.ly/2Kx1DXt>
- Errasti, A. (2011). *Logística de almacenaje*. España: Ediciones pirámide.
- Ferrín, A. (2013). *Gestión de stocks en la logística de almacenes*. Colombia: Fundación Confemetal editorial.
- Foltz, C. y Ramakrishnan, S. (2013). Warehouse management system based on pick velocity. International Business Machines Corporation. Recuperado de: <https://bit.ly/2Wu0ggM>

- Francisco, L. (2014). *Análisis y propuestas de mejora de sistema de Gestión de almacenes de un operador logístico* (Tesis de maestría). Recuperada de: <https://bit.ly/2EVPNjv>
- García, A. (2013). *Almacenes, planeación, organización y control*. (4ª ed). México: Trillas.
- Hagspihl, R. y Visagie, S. (2014). The number of pickers and stock-keeping unit arrangement on a unidirectional picking line. *Revista Scielo*. Recuperado de: <https://bit.ly/2QSR3c4>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw– Hill
- Huguet, J., Pineda, Z. y Gómez, E. (2016). *Mejora del sistema de gestión del almacén de suministro de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial*. *Revista Ingeniería industrial*. ISSN: 1856-8327. Recuperado de: <https://bit.ly/2WshStE>
- Krauth, E., Moonen, H. Popova, V. y Schut, M. (2005). Performance measurement and control in Logistics service providing. Vrije Universiteit Amsterdam. Recuperado de <https://bit.ly/2Kxslgb>
- Klodawski, M., Jacyna, M., Lewczuk, K. y Wasiak, M. (2017). The issues of selection warehouse process estrategias. ScienceDirect. Recuperado de: <https://bit.ly/2QT1aNv>
- Kusrini, E., Novendri, F. y Noor, V. (2018). Determining key performance indicators for warehouse performance measurement – a case study in Construction materials warehouse. Matec web. Recuperado de: <https://bit.ly/2KC4s7f>
- Kulatunga, A. (2011). New Strategy for Warehouse Optimization – Lean warehousing. International Conference on Industrial Engineering and Operations Management. Recuperado de: <https://bit.ly/2KwIna8>
- Livesay, M., Getchell, D. y Singer, C. (1998). Papeless warehouse management system. United States Patent. Recuperado de: <https://bit.ly/2wBnORF>

- Li, J.; Moghaddan, M. y Nof, S. (2016). Dynamic storage assignment with product affinity and ABC classification. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*. Recuperado de: <https://bit.ly/2K25rhf>
- León, E. y Torre, A. (2016). *Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para una empresa de cobertura plástica* (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://bit.ly/2XLsjsE>
- Ministerio de la producción. (2015). Estudio de la situación actual de las empresas peruanas. Peru: Lima. <https://bit.ly/2FBnnxO>
- Moeller, K. (2011). Increasing warehouse order picking performance by sequence optimization. ScienceDirect. Recuperado de: <https://bit.ly/2Xuz7qD>
- Mora, L. (2011). Gestión logística en centros de distribución bodegas y almacenes. Colombia: Ecoe ediciones
- Martínez, H. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Artgraph
- Ñaupas, H. *et al* (2014). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. (4ª ed). Colombia: Ediciones de la U
- Rajadell, M. y Sánchez, J. (2010). *Lean manufacturing: la evidencia de una necesidad*. España: Ediciones diaz de Santos.
- Rakesh, V. y Gajendra, K. (2015). Layout Optimization of a three dimensional order picking warehouse. Elsevier. Recuperado de: <https://bit.ly/2WlQ990>
- Ramaa, A., Subramanya, K. y Rangaswamy, T. (2012). Impact of warehouse management system in a supply chain. International Journal of computer applications. Recuperado de: <https://tek.io/2KCPgX8>
- Radhouane, M. y Jabeur, K. (2016). A new model for multi-criteria ABC inventory Classification: Proafn method. Revista ScienceDirect. Recuperado de <https://bit.ly/2WqEWsL>
- Robleto, A. (2015). *Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014* (Tesis de maestría). Recuperada de: <http://repositorio.unan.edu.ni/2759/8/16959.pdf>

- Roux, M. (2009). Manual de logística para la gestión de almacenes. (4ª ed.). Francia: Ediciones gestión 2000.
- Rodriguez, P. *Control de almacén y su incidencia en la gestión eficiente de los stocks de inventarios de la empresa construcciones el Palmar SAC*. Del distrito de Trujillo, 2015 (Tesis de maestría). Recuperada de: <https://bit.ly/2KvISBb>
- Sales, H. (2016). *Gestión de almacén de las mercancías en abandono del senae distrito esmeraldas* (Tesis de maestría). Recuperada de: <https://bit.ly/31cMuhl>
- Sangr , A. (2013). *Administración de compras*. México: Grupo editorial Patria
- Vásquez, C. (2015). *Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora en la gestión de inventarios y de almacenes en una empresa del sector gráfico* (Tesis de maestría). Recuperada de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6427>
- Veritas, B. (2011). *Logística Integral*. (2ª ed). Madrid: Fundación Confemetal.
- Voysest, R. y Vreca, R. (2009). Cadena de abastecimiento, gestión en entornos competitivos. Perú: Universidad Peruana de ciencias aplicadas.
- Yaibuathet, K.; Sopadang, A. y Patitad, P. (2013). Improving warehouse layout design of a chicken Slaughterhouse using combined ABC class Based and Optimized allocation techniques. Recuperado de: <https://bit.ly/2I2TWUV>
- Zhang, Y. (2016). Correlated storage assignment strategy to reduce travel distance in order picking. Revista ScienceDirect. Recuperado de: <https://bit.ly/2Mxo1QG>
- Zapata, E. (2004). Las PyMES y su problemática empresarial. Análisis de casos. Revista Escuela de Administración de Negocios. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20605209.pdf>

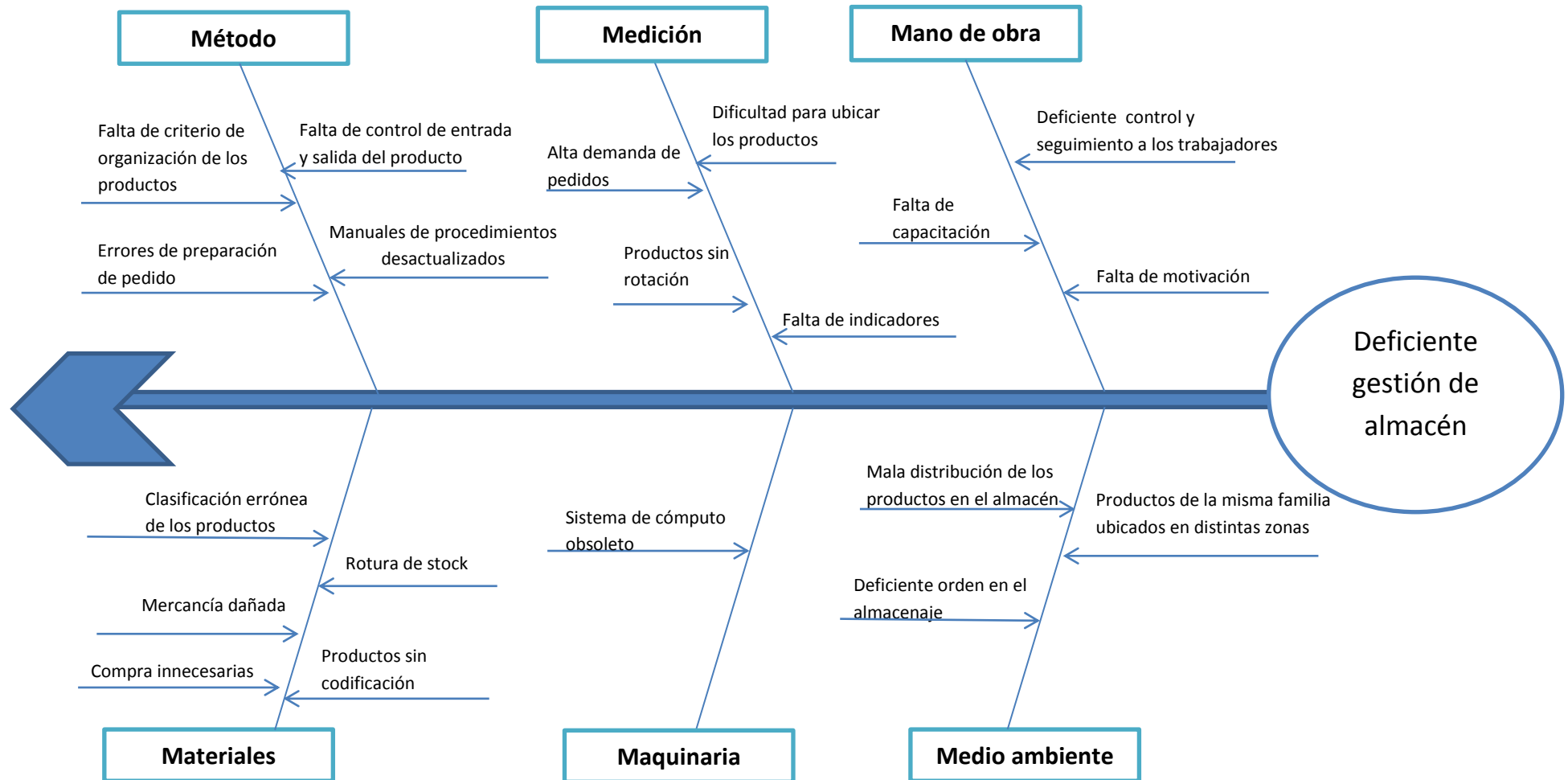
### Anexo 1: Operacionalización de la variable

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Formulas
Gestión de almacén	Mora (2011) definió la gestión de almacén como parte del proceso de la logística para asegurar la protección eficaz de los productos resguardando su integridad física y funcional, hasta que pueda ser vendida por los clientes	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable gestión de almacén que será medida a través de la recepción, almacenamiento y despacho.	Recepción	Entregas perfectamente recibidas	$\frac{\text{Ordenes de compra aceptado}}{\text{Total de órdenes de compra}} * 100$
			Almacenamiento	Rotación de mercancía	$\frac{\text{Ventas acumuladas}}{\text{inventario promedio}}$
			Despacho	Nivel de cumplimiento	$\frac{\text{nº de unidades despachadas}}{\text{total de pedidos requeridos}}$
				Pedidos entregados a tiempo	$\frac{\text{nº de pedidos entregados a tiempo}}{\text{total de pedidos entregados}}$

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Titulo	Pregunta de investigación	Objetivo	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Gestión de almacén para una empresa comercializador a de repuestos de maquinaria pesada, Lima, 2019</p>	<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo es la gestión de almacén en la empresa importaciones Brissa S.A.C, Lima, 2019?</p> <p><b>Problema específico 1:</b> ¿Cómo es la recepción en la empresa importaciones Brissa S.A.C, Lima, 2019?</p> <p><b>Problema específico 2:</b> ¿Cómo es el almacenamiento en la empresa importaciones Brissa S.A.C, Lima, 2019?</p> <p><b>Problema específico 3:</b> ¿Cómo es el despacho en la empresa importaciones Brissa S.A.C, Lima, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Diagnosticar como es la gestión de almacén en la empresa importaciones Brissa S.A.C, Lima, 2019.</p> <p><b>Objetivo específico 1:</b> Diagnosticar cómo es la recepción en la empresa importaciones Brissa S.A.C, Lima, 2019.</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b> Diagnosticar cómo es el almacenamiento en la empresa importaciones Brissa S.A.C, Lima, 2019.</p> <p><b>Objetivo específico 3:</b> Diagnosticar cómo es el despacho en la empresa importaciones Brissa S.A.C, Lima, 2019.</p>	<p>Mora (2011) definió la gestión de almacén como parte del proceso de la logística para asegurar la protección eficaz de los productos resguardando su integridad física y funcional, hasta que pueda ser vendida por los clientes.</p>	<p>La investigación se fundamenta en el estudio de la variable gestión de almacén que será medida a través de la recepción, almacenamiento y despacho.</p>	<p>Recepción</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Despacho</p>	<p>Entregas perfectamente recibidas</p> <p>Rotación de mercancía</p> <p>Nivel de cumplimiento</p> <p>Pedidos entregados a tiempo</p>

### Anexo 3: Ishikawa



#### Anexo 4 Check list

<b>RECEPCION</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. El almacén cuenta con zona de recepción		
2. Se realiza el informe de recepción a tiempo		
3. Los encargado cuenta con un formato de inspección del producto		
4. Se cumple con la revisión del producto		
5. Realiza algún tipo de primera clasificación a los productos		
6. Se realiza una adecuada programación		
7. No se presentan colas en la recepción de mercaderías		
<b>ALMACENAMIENTO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La forma de almacenar de los productos facilita la manipulación y ubicación del producto		
2. Se brinda condiciones seguras para los trabajadores		
3. Se facilita la preparación de pedidos, derivándose a no realizar errores de picking, movimientos repetitivos, traslados a largas distancias, congestión de pasillos.		
4. Facilita la inspección y control de los productos almacenados		
5. Se cuenta con EPP para la manipulación del producto		
6. Se emplea algún criterio para la colocación de productos		
7. Se cumple con la limpieza de los almacenes		
<b>DESPACHO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. El almacén cuenta con zona de despacho		
2. Hay un encargado de esa operación		
3. Se cumple el tiempo promedio de picking		
4. Verifica que la mercadería despachada coincida con la guía de remisión		
5. La atención a los clientes es con rapidez		
6. Se cumple con las fechas de entrega del pedido		
7. Se presenta colas en el despacho de mercadería		

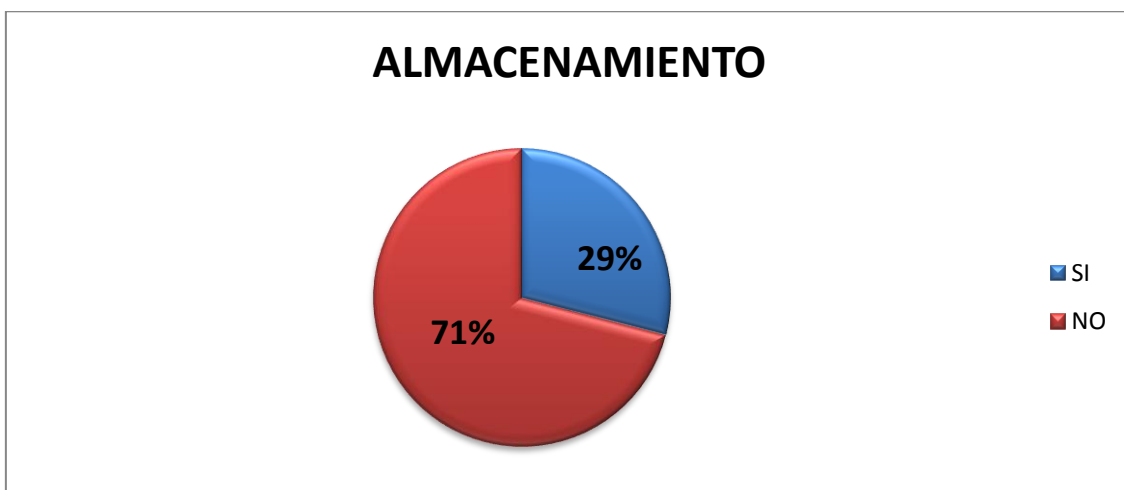


## Anexo 5: Diagnóstico inicial según el check list

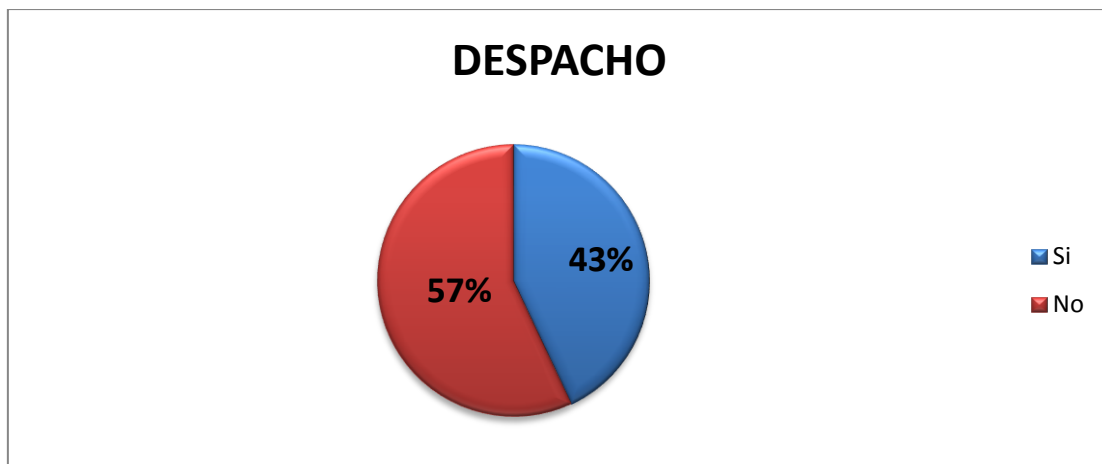
A continuación, se presenta el diagnóstico inicial que fundamenta la realidad problemática del estudio.



Interpretación: Se puede apreciar que el 57% de NO, es a causa de que la empresa no realiza una adecuada programación de recepción de los productos presentando retrasos en la operación de almacenaje consecuentemente en el servicio al cliente, además el personal no realiza el informe a tiempo afectando la fiabilidad de la información para realizar un pedido al proveedor. Por otro lado, el 43% de SI, es debido a que la empresa cuenta con una zona de recepción, es más, hay un encargado de realizar ese proceso donde realiza la verificación de los productos tanto la calidad y la cantidad solicitada de acuerdo a la orden de compra.



Interpretación: Se puede apreciar que el 71% de NO, es debido a que su actual forma de almacenar de sus productos no facilita la manipulación y ubicación de la mercadería, no brinda seguridad a los trabajadores, no facilita el control e inspección del producto y dificulta la preparación de los pedidos cometiendo errores repetitivos y largas horas de traslado en la búsqueda de los productos. Sin embargo, el 29% de SI, la empresa en la hora de almacenar sus productos utiliza el criterio de tamaño y peso, y los trabajadores cuenta con las EPP para evitar accidentes laborales.



Interpretación: Se puede apreciar que el 57% de NO, es a causa de que el proceso de despacho presenta problemas como: no se cumple con el tiempo promedio del picking afectando la atención a los clientes, ya que no es rápido el servicio y no se cumple con las fechas de entrega del pedido. Por otro lado, el 43% de SI, la empresa cuenta con una zona de despacho y dos encargados en realizar esta actividad donde verifican que la mercadería despachada coincida con la guía de remisión.

## **Anexo 6: Propuesta**

**Título:** Mejora en la gestión de almacén en la empresa importaciones Brissa S.A.C. mediante la aplicación de la metodología 5 s.

### **Descripción de la empresa**

Importaciones Brissa S.A.C es una empresa dedicada a la comercialización de repuestos de maquinaria pesada. Esta empresa tiene 7 años de estar compitiendo en el mercado nacional, ofreciendo productos de calidad, se encuentra ubicado en el distrito de Agustino, provincia de Lima, departamento de Lima.

### **Problemática**

La actual forma de trabajo de la empresa ha generado diferentes problemas relacionados específicamente con la administración del almacén. Cabe resaltar que, la forma de almacenar de sus productos es sumamente empírico el cual puede ser una acción de mejora para incrementar la productividad en los tiempos y movimientos dentro del almacén.

Habiendo realizado el diagnóstico de la empresa importaciones Brissa S.A.C, se propone mejorar el almacén a través de la metodología 5s.

### **Objetivo de la propuesta**

Mejorar en la gestión de almacén en la empresa importaciones Brissa SAC mediante la aplicación de la metodología 5 s, con la finalidad de laborar apropiadamente y entregar todos los pedidos solicitados en el tiempo oportuno, y tener información fiable de los stocks.

### **Justificación de la propuesta**

Es necesaria su aplicación debido a que permite utilizar eficientemente todos los recursos y estandarizar las actividades del puesto de trabajo con el objetivo de aumentar la rotación de la mercancía, reducir los tiempos de entrega y cumplir con todos los pedidos solicitados.

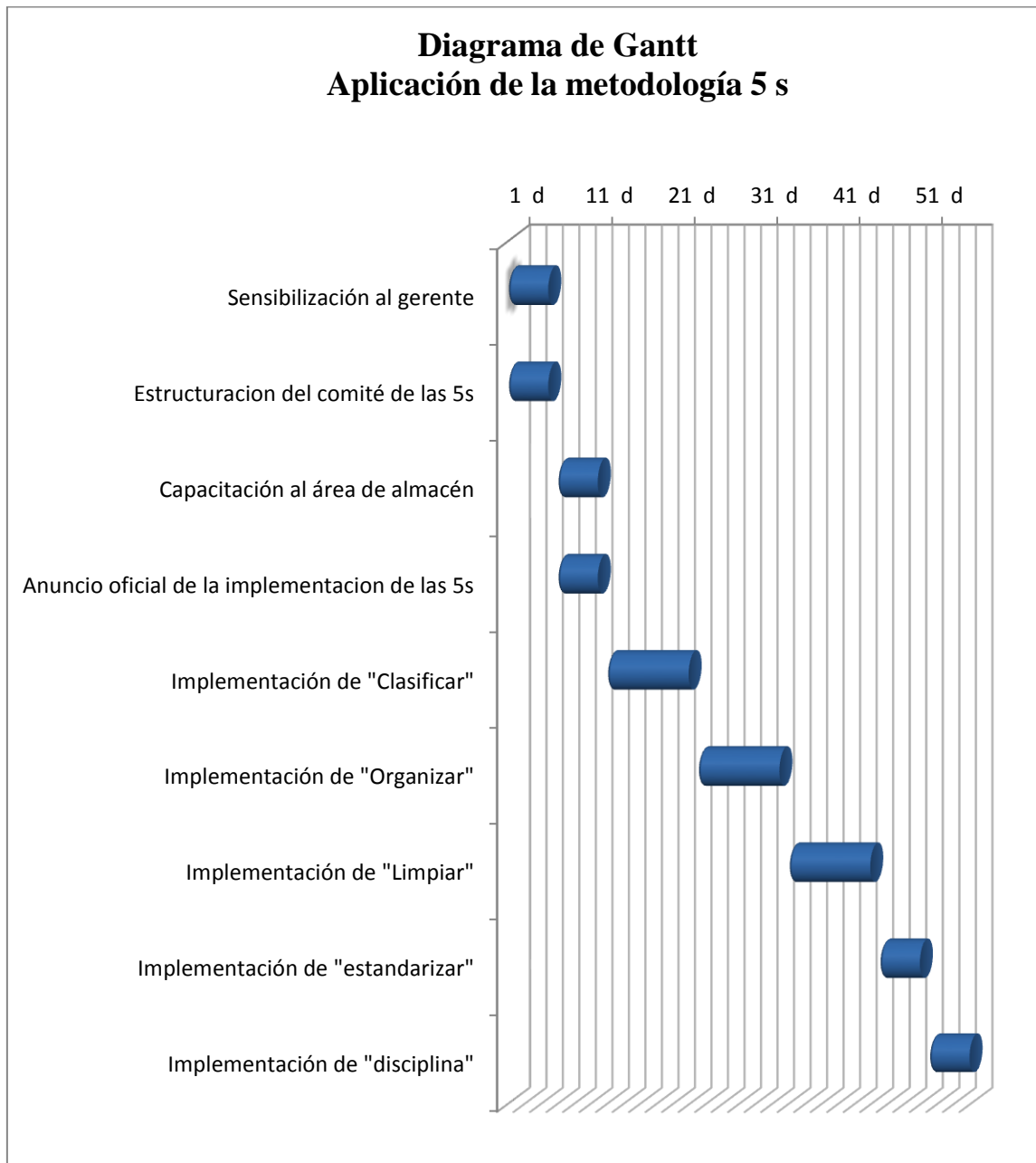
### **Desarrollo de la metodología de las 5s**

Las 5s es una herramienta que tiene como “objetivo realizar cambios ágiles y rápidos, con una visión a largo plazo, en la que participan activamente todas las personas de la organización para idear e implementar sus mejoras” según Aldavert (2016, p. 10).

## Responsables

El área de almacén, el jefe de almacén y sus ayudantes tendrán la responsabilidad y facultad de llevar a cabo esta propuesta y de tomar medidas apropiadas para la eficiente administración del almacén.

El cronograma de ejecución de la metodología 5s:



A continuación, su plan de acción de la metodología 5s:

## Metodología 5 s

Objetivo: Lograr un ambiente de trabajo limpio y ordenado

Meta: Cumplir el 100% de las 5S

### 1 S: SEIRI - CLASIFICAR

Objetivo: Identificar y separar los materiales innecesarios

Indicador: % de materiales innecesarios

N°	Actividades	MES 1				ME 2				Responsable	Observación
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
1	Identificar los elementos innecesarios (hacer un inventario técnico de todos los productos, materiales y equipos existentes en el almacén)									Jefe de almacén	
2	Hacer una lista de los elementos innecesarios									Jefe de almacén	
3	Colocar las tarjetas rojas en los elementos que considera que es necesario revisar									Ayudante	
4	Agrupar por género y almacenar por rotación de los productos que están en buen estado de conservación									Ayudante	
5	Plan de acción para retiro de elementos									Jefe de almacén	
6	Control e informe final									Ayudante	

### 2 S: SEITON - ORGANIZAR

Objetivo: Mantener cada producto en su lugar correspondido

Indicador: % de items ordenados

N°	Actividades	MES 1				ME 2				Responsable	Observación
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
1	Ubicar los productos y materiales ordenados por genero									Ayudante	
2	Implementar la codificación de letras y números para cada estante									Ayudante	
3	Marcación de la ubicación									Ayudante	
4	Codificación del producto según la familia que pertenece									Ayudante	
5	Señalización de los pisos									Ayudante	
6	Indicar salidas de emergencia									Ayudante	
7	Hacer un layout del almacén para controlar la ubicación del almacén									Ayudante	

### 3 S: SEISO - LIMPIAR

Objetivo: Mantener permanentemente limpio la zona de trabajo

Indicador % artículos libres de polvo en el almacén												
N°	Actividades	MES 1				ME 2				Responsable	Observación	
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4			
1	Campaña o jornada de limpieza									Ayudante		
2	Planificar el mantenimiento de la limpieza									Jefe de almacén		
3	Preparar el manual y cronograma de limpieza									Jefe de almacén		
4	Preparar elementos para la limpieza									Ayudante		
5	Sensibilizar y concientizar a los trabajadores sobre la limpieza									Jefe de almacén		
6	Implantación de la limpieza									Ayudante		
<b>4 S: SEIKETSU - ESTANDARIZAR</b>												
Objetivo: Cumplir las 3 s												
Indicador: N° de procesos estandarizados												
N°	Actividades	MES 1				ME 2				Responsable	Observación	
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4			
1	Asignar trabajos y responsabilidades									Jefe de almacén		
2	Integrar las acciones de SEIRI, SEITON Y SEISO									Jefe de almacén		
<b>5 S: SHITSUKE - DISCIPLINAR</b>												
Objetivo: Lograr un excelente trabajo en equipo												
Indicador: % de cumplimiento de los procesos												
N°	Actividades	MES 1				ME 2				Responsable	Observación	
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4			
1	Publicación de fotos de un antes y después									Jefe de almacén		
2	Evaluación de las 5s									Jefe de almacén		

Fuente: Elaboración propia

A su vez, se presenta los costos de la implementación de la metodología 5s, la inversión será realizada por la empresa para que se concrete el éxito de esta metodología.

Costo de la implementación de 5s

N°	Artículos diversos	Costo
1	Elementos para limpieza (escobas, recogedores, trapeadores, etc)	s/50.00
2	Carteles para señalización (de seguridad y de ubicación e items)	s/ 250.00
<b>Total</b>		s/. 300

Fuente: Elaboración propia

### Beneficios de la propuesta

Con la metodología de las 5S se va disminuir una gran cantidad de pérdidas económicas y con ello cumplir con todos los pedidos de los clientes en el tiempo oportuno y en las cantidades solicitadas.

A continuación los beneficios de cada 5s:

Beneficios de cada 5s

<b>SEIRI</b>	Clasificando se va lograr lo siguiente: Optimizar el espacio del almacén, mejorar el control de inventarios, eliminar los excesos y despilfarros, menos accidentes, evitar mezclas y confusiones.
<b>SEITON</b>	Ordenando se va lograr lo siguiente: Encontrar fácilmente los productos, economizando tiempos y movimientos, permite identificar cuando falta algo, utilizar mejor la memoria y dar mejor imagen del almacén.

<p style="text-align: center;"><b>SEISO</b></p>	<p>Limpiando se va lograr lo siguiente: aumentar la vida útil de los equipos de almacenamiento e instalaciones, menos accidentes en el trabajo, menos probabilidad de contraer enfermedades y dar mejor aspecto al almacén.</p>
<p style="text-align: center;"><b>SEIKETSU</b></p>	<p>Estandarizar se va lograr lo siguiente: confiar en el futuro, respetar las políticas, normas y procedimientos planteados y mantener un buen clima laboral.</p>
<p style="text-align: center;"><b>SHITSUKE</b></p>	<p>La disciplina se va lograr lo siguiente: el personal es más apreciado por los jefes y compañeros, se evitan llamadas de atención y sanciones, eficiencia y reconocimiento en el trabajo.</p>



## TIPO DE REPUESTO Y SU ROTACIÓN

**Filtración:** compuesto por cartuchos de filtros que purifican los sistemas de combustibles, aceite. Considerados de alta rotación, su cambio está en función al número de horas de funcionamiento del equipo, el cual está asociado a determinada pauta de mantenimiento preventivo que debe efectuarse obligatoriamente al quipo asegurando su operatividad y evitando un daño mayor a los sistemas que protegen.

**Accesorios:** Está conformado por faros, alarmas, llaves de arranque, bocina y disco. Estos productos son de media rotación, va depender del uso adecuado que se dé a la máquina.

**Sellos:** sellos de aceite, empaquetaduras, sellos hidráulicos. Son de media rotación

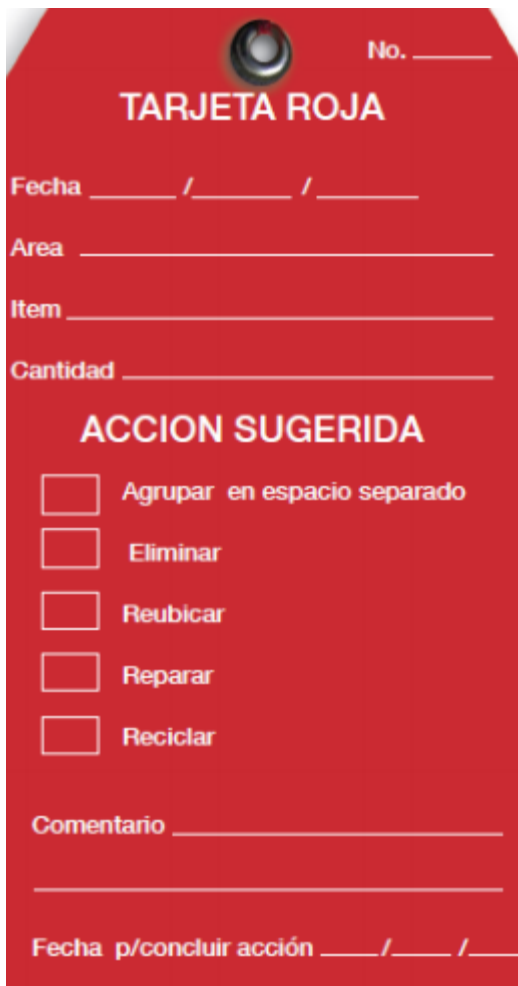
**Sistema eléctrico:** Por lo general utilizan energía eléctrica para realizar trabajos mecánicos, dentro de los cuales son, fusible, sensores, alternadores. Su rotación es baja por la razón que dura el tiempo de vida de la maquinaria

**Partes de motor:** conformada por las partes y piezas que permiten el funcionamiento mecánico del motor, de las cuales se tiene fajas, radiadores, cilindro, válvulas. Estos repuestos se cambian para darle una nueva vida a la maquinaria por lo tanto son de baja rotación.

**Sistema de inyección:** encargado de suministrar eficientemente la cantidad de combustible al motor para la combustión. Están conformados por bombas de alta presión, bombas de inyección e inyectores. Su duración está en función de la calidad de combustible suministrada en consecuencia podemos afirmar que son repuestos de baja rotación.

**Rodamiento:** elaborados de acero, permiten adherirse al terreno y generar la tracción necesaria para que el quipo pueda desplazarse para periodos de cambio largos. Dentro de las partes que lo conforman están las cadenas, resorte, socket.

## Formato tarjeta roja



Formato tarjeta roja (tarjeta roja) con campos para identificación y acciones sugeridas.

No. \_\_\_\_\_

**TARJETA ROJA**

Fecha \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Area \_\_\_\_\_

Item \_\_\_\_\_

Cantidad \_\_\_\_\_

**ACCION SUGERIDA**

Agrupar en espacio separado

Eliminar

Reubicar

Reparar

Reciclar

Comentario \_\_\_\_\_

Fecha p/concluir acción \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Esta tarjeta roja permite identificar que elemento es innecesario, es decir, marcar los elementos que no pertenezcan en el área de trabajo y que es necesario tomar una acción correctiva para su desalojo como: papeles innecesarios, productos rotos, productos fuera de su ubicación, etcétera. Este proceso se realiza en la primera fase de las 5S.

## Formato de lista de objetos innecesarios

LISTA DE OBJETOS INNECESARIOS					
ITEM	OBJETO	CANTIDAD	ESTADO	UBICACIÓN	RESPONSABLE
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Después de identificar los elementos innecesarios dentro del área de trabajo, con este formato se empieza realizar la lista de esos elementos innecesarios

*Manual de limpieza*

Area/equipo	Tipo de suciedad	Procedimiento	Agente recomendado	Frecuencia	Responsable
Piso	Barro, plástico, cartones	<p>Limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoger primero todo lo inservible como: el plástico, cartones y entre otro.</li> <li>• Barrer bien el piso.</li> <li>• Recoja la suciedad con ayuda del recogedor</li> <li>• Depositar la suciedad de acuerdo a los tachos de basura.</li> <li>• Trapear el piso con el los detergente.</li> </ul>	Escoba, recogedor y trapeador	Diario, al terminar la recepción o terminado el día de trabajo y cuando se crea conveniente	Operario supervisado por el encargado o jefe del área
Paredes	Polvo , telaraña	<p>Limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retire con un limpia techo las telarañas y el polvo presente.</li> </ul>	Escoba de mango y trapo de limpieza	Diario al terminar la jornada de trabajo y cuando se crea necesario	Operario supervisado por el encargado o jefe del área
Techo	Polvo , telaraña	<p>Limpieza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retire con un limpia techo las telarañas y el polvo presente.</li> </ul>	Escoba de mango y trapo de limpieza	Diario al terminar la jornada de trabajo y cuando se crea necesario	Operario supervisado por el encargado o jefe del área
Estantes	Polvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retire el polvo con un trapo seco</li> </ul>	Trapo de limpieza	Diario	Operario supervisado por el encargado o jefe del área
Implementos de aseo	Polvo, residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humedecer los implementos de aseo con solución limpiadora y fregar hasta retiras la totalidad de residuos y suciedad impregnada</li> </ul>	Solución limpiadora, solución desinfectante, baldes	Diario	Operario

Formato de programación de orden y limpieza

PROGRAMACIÓN DE ORDEN Y LIMPIEZA				
Actividad	Responsable	Turno	Tiempo	

Es un formato que permite controlar los días que se realizó la limpieza en el área y conocer el responsable de la actividad. También sirve como un indicador si se está cumpliendo con la segunda s.

Formato de auditoria

Este formato sirve para evaluar las 5s después de su aplicación, con la finalidad de verificar si se está cumpliendo con los planes de acción que se ha propuesta en cada 5s. Asimismo, se recomienda evaluar mensualmente esta metodología para su mayor control.

HOJA DE AUDITORIA DE LAS 5S				
<b>Empresa</b>				
<b>Responsable</b>				
<b>Área</b>				
<b>Fecha</b>				
<b>La evaluación de las 5s será definido de acuerdo a los siguientes criterios</b>				
ID	5S	Título		
1s	Clasificar (seiri)	"Separar lo necesario de lo innecesario"		
2s	Ordenar (seiton)	"Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio"		
3s	Limpiar (seiso)	"Limpiar el puesto de trabajo y los equipos y prevenir la suciedad y el desorden"		
4s	Estandarizar (seiketsu)	"Formular las normas para la consolidación de las 3 primeras S "	Total de puntos 25	
5s	Disciplinar (shitsuke)	"Respetar las normas establecidas"	Resultado %	
<b>1S - CLASIFICAR</b>			<b>PUNTOS</b>	<b>COMENTARIOS</b>
1	¿Hay cosas inútiles que pueden molestar en el área del almacén?			
2	¿Los Items se encuentran clasificados según su género?			
3	¿Están todos los objetos en su ubicación y correctamente identificados en la zona de almacenaje?			
4	¿Están todos los elementos de limpieza: trapos, escobas, guantes, productos en su ubicación y correctamente identificados?			
5	¿Están los elementos innecesarios identificados como tal?			
<b>2S – ORDENAR</b>			<b>PUNTOS</b>	<b>COMENTARIOS</b>

1	¿Están claramente definidos los pasillos, áreas de almacenamiento, lugares de trabajo?		
2	¿Todos los Items se encuentran en su ubicación respectiva?		
3	¿Están todos los Items almacenados de forma adecuada?		
4	¿Tienen los estantes letreros identificatorios para conocer que materiales van depositados en ellos?		
5	¿Hay líneas blancas u otros marcadores para indicar claramente los pasillos y áreas de almacenamiento?		
<b>3S -LIMPIAR</b>		<b>PUNTOS</b>	<b>COMENTARIOS</b>
1	¿Se hace limpieza de manera habitual?		
2	¿Hay elementos de la luminaria defectuosa?		
3	¿Se mantienen las paredes, suelo y techo limpios, libres de residuos?		
4	¿Los estantes se encuentran libres de óxido y están debidamente pintados?		
5	¿Hay líneas blancas u otros marcadores para indicar claramente los pasillos y áreas de almacenamiento?		
<b>4S- ESTANDARIZAR</b>		<b>PUNTOS</b>	<b>COMENTARIOS</b>
1	¿Se distingue de manera sencilla la ubicación del producto?		
2	¿Todos los instructivos y formatos están controlados; pueden mostrar evidencias del programa 5 "S"?		
3	¿Las diferentes áreas de trabajo tienen la luz suficiente para la actividad que se desarrolla?		
4	¿Los miembros del equipo cumplen con sus funciones encomendadas?		
5	¿Se mantienen las 3 primeras S (eliminar innecesario, espacios definidos, limitación de pasillos, limpieza)?		
<b>5S - DISCIPLINAR</b>		<b>PUNTOS</b>	<b>COMENTARIOS</b>
1	¿Se realizan los informes diarios correctamente y a su debido tiempo?		
2	¿Está todo el personal capacitado y motivado para llevar a cabo los procedimientos estándar definidos?		
3	¿Existen procedimientos de mejora, son revisados con regularidad?		
4	¿Existe reconocimiento por las mejoras?		
5	¿Todas las actividades definidas en las 5S se llevan a cabo y se realizan los seguimientos definidos?		
<b>PUNTAJE FINAL</b>			

Fuente: Elaboracion propia

## Formato de plan de acción

Este plan de acción permite describir el problema y cuál fue su motivo para posteriormente dar su solución y el responsable de llevar a cabo esta actividad. Esta identificación del problema son evidenciados después de haber realizado la evaluación de la metodología 5s. Esto se realiza cada vez que se ejecuta la evaluación mensual de las 5S.

### PLAN DE ACCIÓN

Fecha de emisión: 01/07/2019

Fecha de revisión: 12/08/2019

Nº de revisión: 1

ID	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	MOTIVO PROBLEMA	ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE
1	Materiales defectuosos	Materiales en mal estado	Retirar esos materiales a un lugar de depósito para su disposición final de venta como equipo defectuoso	
2	No existe control de pauta de limpieza	No cuenta con formato para conservar los ambientes limpios	Realizar el cronograma de horario de limpieza y los procedimientos de limpieza	
3	Falta definir la identificación de los estantes	Falta definir	Diseñar identificación y marcar	
4	Personal no capacitado	No se encuentra un compromiso por los trabajadores	Capacitar al personal e incentivar a que adopte las mejores por medio de actividades que incrementen el compromiso de ellos	
5	Materiales mal almacenados	Materiales no están ordenados	Etiquetar y ordenar los productos para encontrarlos fácilmente	
6	Estante en mal estado	Estante con poilla	Decidir si tiene solución de reparación o comprar uno nuevo	



## Ficha de asistencia

Esta ficha de asistencia permite conocer que personas asistieron a la capacitación. También sirve como un indicador de compromiso del personal hacia la mejora continua.

<b>Documento de Datos</b>	
<b>Ficha de Asistencia</b>	

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>INSTRUCTOR</b>	<b>N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL</b>
CAPACITACIÓN		
CHARLA		
REUNIÓN		

<b>FECHA:</b>	<b>HORA DE</b>	<b>HORA FINAL:</b>	<b>N° DE HORAS</b>

<b>TÍTULO DEL TEMA O</b>						
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	PUESTO	AREA	N° DNI	FIRMA	OBSERVACIONES
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

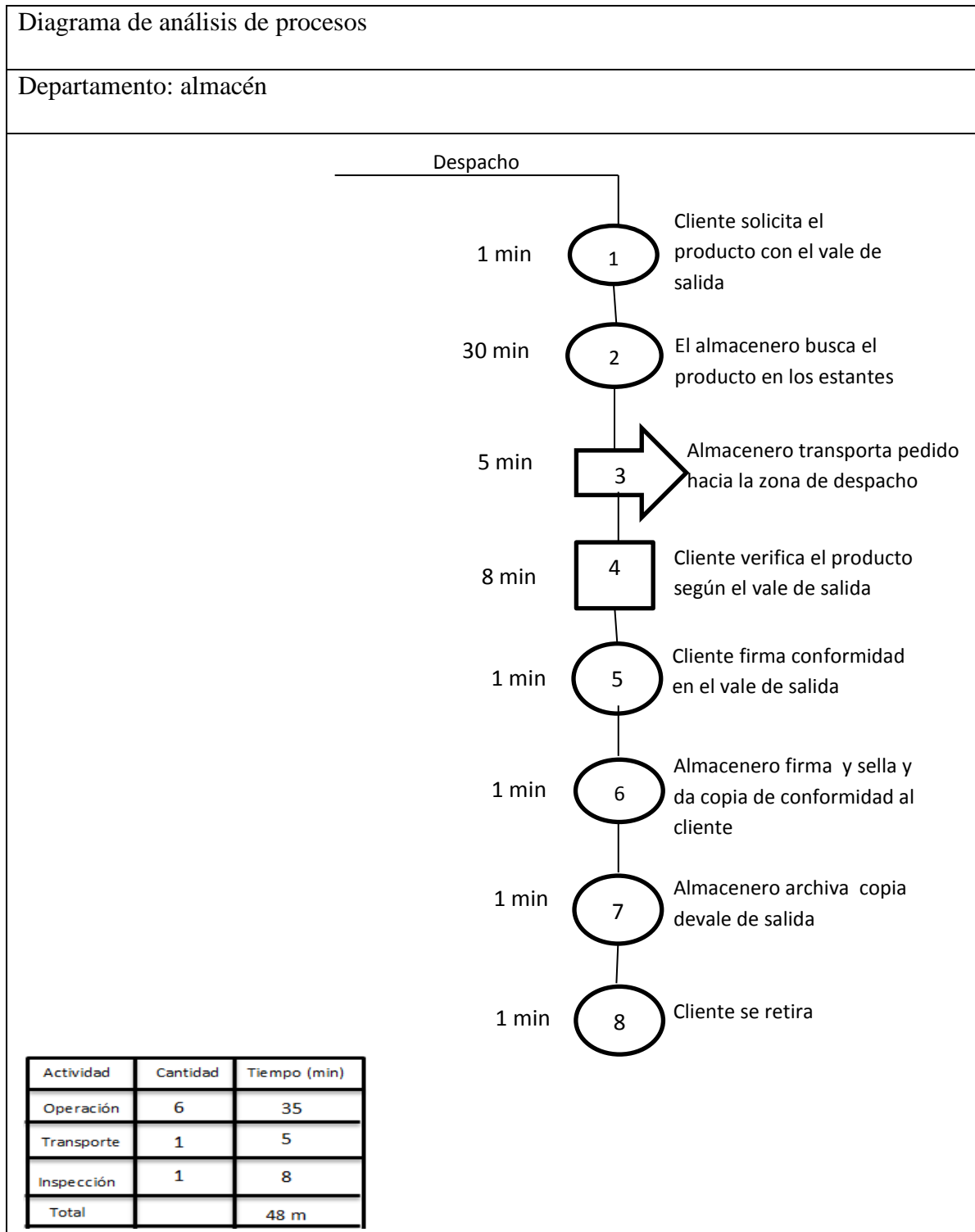
  

<b>INSTRUCTORES</b>	<b>FIRMA</b>
<b>MATERIAL DISTRIBUIDO</b>	<b>RESPONSABLE DE ENTREGA DEL MATERIAL</b>

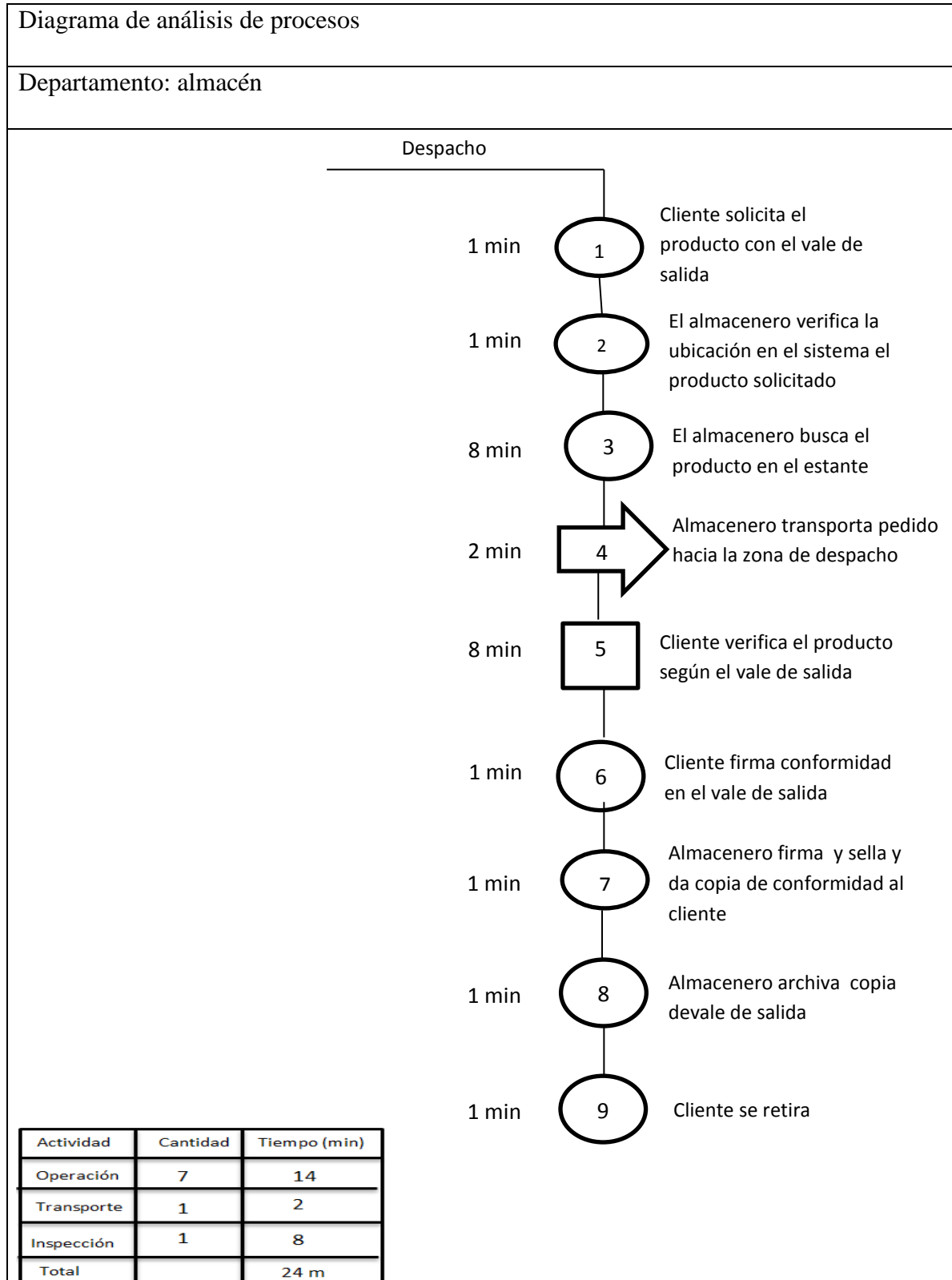
  

<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>

## DAP (Diagrama de análisis de procesos) Despacho actual



## DAP Despacho propuesto



CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El que suscribe:

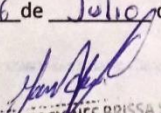
Gerente general de importaciones Brissa S.A.C

Hace constar:

Que la srta; Claudia Elizabeth Trujillo Pajuelo, identificado con DNI N° 70414035, estudiante de la escuela de posgrado en gerencia de operaciones y logística de la Universidad César Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en la empresa importaciones Brissa S.A.C ubicado en el distrito el Agustino.

Se expide el presente documento, a petición del interesado.

Lima, 06 de Julio de 2019

  
IMPORTACIONES BRISSA S.A.  
Yannet Arones Quispe  
Gerente General  
RUC: 2053568011

Nombre: Yannet Arones

DNI: 4021000

REPORTE DE DESPACHO (ENERO)							
FECH PED	FECHA PROGRAM	FECHA ENTRE	CODIGO	CLASIFICAC	PEDID REQUER	PEDIDOS ENTRE	PEDIDO ENTRE
		01/01/2010	FILCOMB1	FILTRO	5	5	0
		01/01/2010	FILACEI02	FILTRO	0	0	0
		01/01/2010	ACCFAB14	ACCESORIO	10	10	0
		02/01/2010	SELLHID5	SELLOS	5	5	0
		02/01/2010	SELLCIL04	SELLOS	2	2	0
		02/01/2010	FILHIDR05	FILTRO	2	2	0
		04/01/2010	FILCOMB1	FILTRO	5	5	0
		04/01/2010	SELLHID5	SELLOS	6	2	4
15/12/2009	07/01/2010	04/01/2010	RODCAD03	RODAMIENTO	1	1	0
		05/01/2010	ACCCAL03	ACCESORIO	6	2	4
		05/01/2010	SELLCIL04	SELLOS	4	2	2
17/12/2009	07/01/2010	05/01/2010	RODSOC05	RODAMIENTO	1	1	0
		07/01/2010	PAMOTD10	PARTES DE MOTO	2	2	0
19/12/2009	07/01/2010	07/01/2010	PAMOTD04	PARTES DE MOTO	2	2	0
		07/01/2010	FILTRAMB04	FILTRO	4	1	3
		08/01/2010	ACCFAB14	ACCESORIO	10	4	6
		09/01/2010	SELLEHC15	SELLOS	6	2	4
		09/01/2010	SHINYH11	SISTEMA DE INYE	4	1	3
19/12/2009	15/01/2010	10/01/2010	PAMOTD02	PARTES DE MOTO	6	6	0
		10/01/2010	ACCFAB14	ACCESORIO	12	4	8
		10/01/2010	PAMOTSP17	PARTES DE MOTO	1	1	0
		14/01/2010	PAMOTVA14	PARTES DE MOTO	1	1	0
11/12/2009	15/01/2010	15/01/2010	SISELEA14	SISTEMA ELECTR	2	1	1
		10/01/2010	FILCOMB2	FILTRO	0	0	0
		13/01/2010	SELLEHE16	SELLOS	6	2	4
		13/01/2010	ACCCAL03	ACCAL03	12	12	0
04/12/2009	22/01/2010	22/01/2010	PAMOTD02	PARTES DE MOTO	5	5	0
		24/01/2010	FILACEI02	FILTRO	0	2	2
11/12/2009	26/01/2010	26/01/2010	SISELESE01	SISTEMA ELECTR	7	4	3
		26/01/2010	FILACEI03	FILTRO	10	0	2
		28/01/2010	FILAIRES03	FILTRO	6	6	0
10/12/2009	28/01/2010	28/01/2010	SISELESE02	SISTEMA ELECTR	2	2	0
10/12/2009	28/01/2010	28/01/2010	PAMOTSP17	PARTES DE MOTO	1	1	0
13/12/2009	28/01/2010	28/01/2010	PAMOTSP10	PARTES DE MOTO	1	1	0
		31/01/2010	ACCLLAB21	ACCESORIO	6	6	0
		31/01/2010	ACCD0CB22	ACCESORIO	6	6	0
		31/01/2010	ACCD0SB23	ACCESORIO	7	7	0

REPORTE DE DESPACHO (FEBRERO)							
FECH PED	FECHA PROGRAM	FECHA ENTRE	CLASIFICAC	CODI	PEDID REQUER	PEDIDOS ENTRE	PEDIDO ENTRE
05/01/2010	02/02/2010	02/02/2010	PARTES DE MOTO	PAMOTVA	1	1	0
		02/02/2010	FILTRO	FILCOMB1	5	5	0
		02/02/2010	FILTRO	FILACEI04	6	6	0
		02/02/2010	FILTRO	FILACEI05	5	5	0
11/01/2010	07/02/2010	05/02/2010	PARTES DE MOTO	PAMOTD10	2	2	0
11/01/2010	07/02/2010	06/02/2010	PARTES DE MOTO	PAMOTFA	1	1	0
12/01/2010	07/02/2010	07/02/2010	SISTEMA ELECTR	SISELESE01	4	4	0
		08/02/2010	ACCESORIOS	ACCCAL02	2	2	0
		08/02/2010	ACCESORIOS	ACCCAL04	1	1	0
		08/02/2010	SELLOS	SELLCIL04	1	1	0
		09/02/2010	FILTRO	FILCOMB1	5	5	0
		09/02/2010	ACCESORIOS	ACCD0SB23	3	3	0
16/01/2010	09/02/2010	09/02/2010	PARTES DE MOTO	PAMOTD0	1	1	0
		12/02/2010	ACCESORIOS	ACCCAL04	6	3	3
		12/02/2010	SELLOS	SELLEHC1	4	2	2
		12/02/2010	SELLOS	SELLEHE1	6	2	4
		19/02/2010	FILTRO	FILCOMB2	0	4	4
00/01/2010	16/02/2010	14/02/2010	SISTEMA ELECTR	SISELESE01	4	4	0
		15/02/2010	ACCESORIOS	ACCFAB14	6	4	2
		16/02/2010	FILTRO	FILTRAMB04	5	5	0
		16/02/2010	FILTRO	FILHIDR05	10	5	5
06/01/2010	16/02/2010	16/02/2010	PARTES DE MOTO	PAMOTSP1	1	1	0
06/01/2010	16/02/2010	16/02/2010	RODAMIENTO	RODCAD03	1	1	0
		18/02/2010	FILTRO	FILACEI05	0	6	2
		18/02/2010	FILTRO	FILACEI04	0	6	2
		20/02/2010	ACCESORIOS	ACCCAL02	4	4	0
21/01/2010	20/02/2010	20/02/2010	RODAMIENTO	RODRSE04	1	1	0
		21/02/2010	FILTRO	FILCOMB1	6	1	5
		22/02/2010	ACCESORIOS	ACCLLAB2	0	7	1
14/01/2010	23/02/2010	23/02/2010	SISTEMA ELECTR	SISELESE01	2	2	0
14/01/2010	23/02/2010	23/02/2010	PARTES DE MOTO	PAMOTD0	3	3	0
		25/02/2010	ACCESORIOS	ACCD0CB2	4	2	2
		25/02/2010	FILTRO	FILAIRES03	2	2	0
		25/02/2010	FILTRO	FILACEI05	2	2	0
		25/02/2010	FILTRO	FILCOMB2	4	4	0
		25/02/2010	ACCESORIOS	ACCFAB14	4	4	0
		25/02/2010	ACCESORIOS	ACCCAL02	3	3	0
		26/02/2010	ACCESORIOS	ACCD0SB23	3	3	0
		26/02/2010	SELLOS	SELLHID5	4	2	2
22/01/2010	26/02/2010	27/02/2010	RODAMIENTO	RODSOC05	2	2	0
22/01/2010	26/02/2010	27/02/2010	SISTEMA ELECTR	SISELEA11	2	2	0
04/02/2010	26/02/2010	27/02/2010	PARTES DE MOTO	PAMOTSP1	1	1	0
		28/02/2010	FILTRO	FILCOMB1	1	1	0
		28/02/2010	SELLOS	SELLEHE1	4	4	0
		28/02/2010	FILTRO	FILACEI04	4	4	0
		28/02/2010	ACCESORIOS	ACCCAL02	4	2	2
		28/02/2010	FILTRO	FILCOMB2	4	2	2
04/02/2010	28/02/2010	28/02/2010	SISTEMA DE INYE	SHINYAGE	3	1	2

REPORTE DE DESPACHO (MARZO)							
FECHA PEDIDO	FECHA PROGRAM	FECHA ENTREG	CLASIFICACION	CODIC	PEDIDO REQUIER	ENTREGS	POR ENTREG
		02/03/2013	FILTRO	FILCOHBB4	4	4	0
		02/03/2013	FILTRO	FILCOHBB4	2	2	0
11/02/2013	02/03/2013	02/03/2013	PARTES DE	PAHOTVA	1	1	0
		02/03/2013	FILTRO	FILACEIB1	2	2	0
13/02/2013	02/03/2013	04/03/2013	SISTEMA E	SISELESEN	2	2	0
13/02/2013	02/03/2013	05/03/2013	PARTES DE	PAHOTD1	3	3	0
		05/03/2013	ACCESORIO	ACCPAB14	2	2	0
		05/03/2013	ACCESORIO	ACCLAB2	1	1	0
		05/03/2013	SELLOS	SELLHDB5	2	2	0
		07/03/2013	SELLOS	SELLEMC1	1	1	0
25/02/2013	12/03/2013	08/03/2013	SISTEMA E	SISELEAL1	2	2	0
25/02/2013	12/03/2013	08/03/2013	RODAMIENT	RODRESB4	2	2	0
		09/03/2013	FILTRO	FILACEIB1	3	3	0
13/02/2013	12/03/2013	09/03/2013	PARTES DE	PAHOTD1	4	4	0
		09/03/2013	FILTRO	FILHDBB2	2	2	0
11/02/2013	12/03/2013	12/03/2013	PARTES DE	PAHOTSP	2	2	0
		12/03/2013	FILTRO	FILAREBB2	4	4	0
11/02/2013	12/03/2013	12/03/2013	SISTEMA E	SISELEB2	2	2	0
23/02/2013	13/03/2013	13/03/2013	PARTES DE	PAHOTVA	3	3	0
		13/03/2013	PARTES DE	PAHOTD1	3	3	0
		14/03/2013	ACCESORIO	ACCPAB14	2	2	0
		14/03/2013	ACCESORIO	ACCLAB1	2	2	0
12/02/2013	12/03/2013	12/03/2013	PARTES DE	PAHOTFA	3	3	0
		15/03/2013	FILTRO	FILACEIB1	4	4	0
		15/03/2013	ACCESORIO	ACCLAB2	5	5	0
		15/03/2013	SELLOS	SELLCILB4	1	1	0
05/02/2013	15/03/2013	15/03/2013	RODAMIENT	ROD5OCB5	2	2	0
05/02/2013	15/03/2013	15/03/2013	SISTEMA D	SIHVAC4	5	1	4
05/02/2013	15/03/2013	15/03/2013	PARTES DE	PAHOTSP	3	3	0
		18/03/2013	FILTRO	FILCOHBB4	4	4	0
		18/03/2013	FILTRO	FILCOHBB2	18	8	2
		18/03/2013	ACCESORIO	ACCLAB2	5	5	0
		18/03/2013	SELLOS	SELLEMC1	4	4	0
11/02/2013	20/03/2013	20/03/2013	RODAMIENT	RODRESB4	1	1	0
		20/03/2013	FILTRO	FILACEIB1	4	4	0
		20/03/2013	ACCESORIO	ACCP0CB2	1	1	0
11/02/2013	21/03/2013	21/03/2013	RODAMIENT	ROD5OCB5	3	3	0
		22/03/2013	FILTRO	FILCOHBB4	2	2	0
		22/03/2013	FILTRO	FILAREBB2	4	4	0
		22/03/2013	ACCESORIO	ACCLAB1	18	8	2
		22/03/2013	FILTRO	FILHDBB2	18	4	2
		23/03/2013	ACCESORIO	ACCPAB14	5	5	0
01/03/2013	23/03/2013	23/03/2013	SISTEMA E	SISELESEB	2	2	0
		23/03/2013	FILTRO	FILACEIB1	12	6	0
		25/03/2013	SELLOS	SELLCILB4	1	1	0
01/03/2013	25/03/2013	25/03/2013	SISTEMA D	SIHVAC4	4	1	3
		25/03/2013	FILTRO	FILACEIB1	18	6	4
		25/03/2013	ACCESORIO	ACCP0CB2	4	4	0
		25/03/2013	FILTRO	FILCOHBB4	4	3	1
		25/03/2013	SELLOS	SELLEMC1	1	1	0
		27/03/2013	SISTEMA D	SIHVAC4	1	1	0
01/03/2013	31/03/2013	31/03/2013	PARTES DE	PAHOTVA	4	4	0
		31/03/2013	SISTEMA D	SIHVIN11	1	1	0
		31/03/2013	PARTES DE	PAHOTSP	1	1	0
		31/03/2013	FILTRO	FILCOHBB2	4	4	0
		31/03/2013	SELLOS	SELLEMC1	2	1	4
01/03/2013	31/03/2013	31/03/2013	SISTEMA E	SISELESEN	2	2	0
		31/03/2013	ACCESORIO	ACCP0CB2	1	1	0
		31/03/2013	FILTRO	FILTRABBB	4	4	0

REPORTE DE DESPACHO (ABRIL)							
FECHA PEDIDO	PROGRAM	FECHA ENTREG	CLASIFICACION	CODIC	PEDIDO REQUIER	ENTREGS	POR ENTREG
12/03/2013	01/04/2013	01/04/2013	FILTRO	FILCOHBB4	4	4	0
		01/04/2013	SISTEMA ELEC	SISELEAL1	1	1	0
		01/04/2013	FILTRO	FILACEIB1	1	1	0
		02/04/2013	FILTRO	FILTRABBB	2	2	0
		02/04/2013	ACCESORIO	ACCPAB14	5	5	0
		03/04/2013	ACCESORIO	ACCLAB1	5	1	5
		03/04/2013	FILTRO	FILCOHBB2	1	1	0
		03/04/2013	ACCESORIO	ACCP0CB2	1	1	0
		04/04/2013	SELLOS	SELLHDB5	2	2	0
04/03/2013	05/04/2013	05/04/2013	RODAMIENT	RODCADB5	2	2	0
		05/04/2013	FILTRO	FILAREBB2	3	3	0
		05/04/2013	ACCESORIO	ACCLAB2	5	3	3
		05/04/2013	SELLOS	SELLEMC1	5	5	0
04/03/2013	05/04/2013	05/04/2013	PARTES DE MO	PAHOTCU	1	1	0
03/03/2013	05/04/2013	06/04/2013	RODAMIENT	RODRESB4	1	1	0
03/03/2013	05/04/2013	06/04/2013	PARTES DE MO	PAHOTD1	1	1	0
11/03/2013	05/04/2013	06/04/2013	SISTEMA ELEC	SISELEAL1	1	1	0
		08/04/2013	FILTRO	FILCOHBB4	5	2	4
		08/04/2013	ACCESORIO	ACCLAB1	2	2	0
10/03/2013	03/04/2013	03/04/2013	PARTES DE MO	PAHOTSP	3	3	0
		03/04/2013	SELLOS	SELLHDB5	2	2	0
		11/04/2013	SELLOS	SELLCILB4	3	3	0
		12/04/2013	FILTRO	FILACEIB1	18	4	5
		12/04/2013	ACCESORIO	ACCPAB14	5	5	0
		13/04/2013	ACCESORIO	ACCDISB25	8	8	0
07/03/2013	13/04/2013	15/04/2013	PARTES DE MO	PAHOTFA	4	4	0
		15/04/2013	FILTRO	FILHDBB2	5	2	4
07/03/2013	12/04/2013	15/04/2013	PARTES DE MO	PAHOTD1	5	5	0
04/03/2013	15/04/2013	15/04/2013	RODAMIENT	RODRESB4	2	2	0
20/03/2013	15/04/2013	15/04/2013	PARTES DE MO	PAHOTSP	2	2	0
01/04/2013	15/04/2013	15/04/2013	SISTEMA DE IH	SIHVIN11	4	1	3
02/04/2013	15/04/2013	15/04/2013	SISTEMA DE IH	SISELESEB	2	1	1
		15/04/2013	FILTRO	FILCOHBB2	4	2	2
		15/04/2013	FILTRO	FILTRABBB	3	3	0
		17/04/2013	ACCESORIO	ACCLAB2	14	7	7
07/04/2013	17/04/2013	17/04/2013	RODAMIENT	RODCADB5	2	2	0
		18/04/2013	FILTRO	FILACEIB1	4	1	3
		18/04/2013	ACCESORIO	ACCPAB14	8	2	6
		20/04/2013	ACCESORIO	ACCDISB25	18	18	0
		23/04/2013	FILTRO	FILCOHBB2	1	1	0
		23/04/2013	FILTRO	FILHDBB2	2	2	0
01/04/2013	20/04/2013	23/04/2013	PARTES DE MO	PAHOTD1	1	1	0
		25/04/2013	FILTRO	FILACEIB1	4	4	0
01/04/2013	27/04/2013	27/04/2013	PARTES DE MO	PAHOTSP	1	1	0
		29/04/2013	ACCESORIO	ACCLAB2	8	8	0
		30/04/2013	FILTRO	FILAREBB2	3	3	0
05/04/2013	30/04/2013	30/04/2013	SISTEMA ELEC	SISELESEN	3	3	0

REPORTE DE DESPACHO (MAYO)							
FECHA PEDID	FECHA PROGR	FECHA ENTE	CLASIFICACION	CODIGO	PEDIDOS REQUER	PEDIDOS ENTREG	PEDIDOS P ENTREG
		81/85/2813	FILTRO	FILCOM881	2	2	0
88/84/2813	81/85/2813	81/85/2813	RODAMIENTO	RODCAD83	4	4	0
86/84/2813	81/85/2813	81/85/2813	RODAMIENTO	RODCAD83	4	4	0
86/84/2813	81/85/2813	81/85/2813	SISTEMA ELECTRIC	SISELEAL14	1	1	0
		82/85/2813	FILTRO	FILACE1813	1	1	0
15/84/2813	82/85/2813	82/85/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	4	4	0
		83/85/2813	FILTRO	FILACE1812	2	2	0
		83/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB14	2	2	0
		83/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB14	2	2	0
		84/85/2813	SELLOS	SELLHID85	3	3	0
		86/85/2813	SELLOS	SELLEMC15	1	1	0
		86/85/2813	FILTRO	FILCOM882	5	3	3
		87/85/2813	FILTRO	FILACE1813	1	1	0
		88/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB14	5	2	4
		88/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB14	5	5	0
		88/85/2813	FILTRO	FILAIR883	1	1	0
		88/85/2813	ACCESORIOS	ACCLLAB21	2	2	0
12/84/2813	88/85/2813	88/85/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	2	2	0
86/84/2813	87/85/2813	87/85/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTFAJ17	2	2	0
		11/85/2813	FILTRO	FILCOM881	4	4	0
		11/85/2813	SELLOS	SELLHID85	2	2	0
		11/85/2813	FILTRO	FILHIDR885	2	2	0
		11/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB28	1	1	0
5/84/2813	13/85/2813	13/85/2813	RODAMIENTO	RODRSE84	2	2	0
		13/85/2813	FILTRO	FILACE1813	15	2	0
5/84/2813	13/85/2813	13/85/2813	SISTEMA ELECTRIC	SISELESEN2	2	2	0
		14/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB22	1	1	0
		15/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB22	4	2	2
15/84/2813	14/85/2813	15/85/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	8	8	0
		15/85/2813	FILTRO	FILACE1813	4	2	0
		17/85/2813	ACCESORIOS	ACCLLAB21	2	2	0
24/84/2813	17/85/2813	17/85/2813	SISTEMA ELECTRIC	SISELEAL14	1	1	0
24/84/2813	17/85/2813	17/85/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	8	8	0
		18/85/2813	FILTRO	FILCOM881	5	2	4
		18/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB14	5	2	4
		18/85/2813	FILTRO	FILTRAH884	1	1	0
		18/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB22	2	2	0
81/85/2813	18/85/2813	18/85/2813	RODAMIENTO	RODSOC85	3	3	0
		28/85/2813	FILTRO	FILCOM882	7	3	4
		28/85/2813	FILTRO	FILACE1813	5	1	5
		21/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB13	2	2	0
		22/85/2813	SELLOS	SELLCIL84	7	3	4
84/85/2813	22/85/2813	22/85/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTSP18	1	1	0
		23/85/2813	SELLOS	SELLCIL84	2	2	0
		24/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB21	4	4	0
		25/85/2813	FILTRO	FILACE1813	5	5	0
88/84/2813	25/85/2813	25/85/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	8	8	0
88/84/2813	25/85/2813	25/85/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTSP17	3	3	0
		26/85/2813	FILTRO	FILCOM881	2	2	0
		27/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB13	2	2	0
82/85/2813	26/85/2813	27/85/2813	SISTEMA ELECTRIC	SISELESEN2	4	2	0
12/84/2813	26/85/2813	27/85/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	4	4	0
83/85/2813	23/85/2813	23/85/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTFAJ17	3	3	0
		38/85/2813	FILTRO	FILHIDR885	1	1	0
		38/85/2813	ACCESORIOS	ACCFAB13	2	2	0
		38/85/2813	FILTRO	FILACE1812	5	5	0

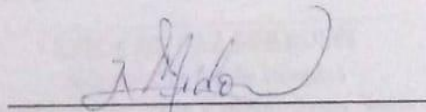
REPORTE DE DESPACHO (JUNIO)							
FECHA PEDID	FECHA PROGR	FECHA ENTE	CLASIFICACION	CODIGO	PEDIDOS REQUER	PEDIDOS ENTREG	PEDIDOS P ENTREG
		81/86/2813	FILTRO	FILACE1812	3	3	0
86/85/2813	81/86/2813	81/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTVA14	1	1	0
		81/86/2813	FILTRO	FILHIDR885	5	5	0
87/85/2813	81/86/2813	81/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	2	2	0
		81/86/2813	ACCESORIO	ACCFAB14	3	3	0
		83/86/2813	SELLOS	SELLHID85	2	2	0
81/85/2813	81/86/2813	83/86/2813	RODAMIENTO	RODCAD83	2	2	0
		84/86/2813	FILTRO	FILCOM881	1	1	0
		85/86/2813	ACCESORIO	ACCLLAB21	18	18	0
		87/86/2813	FILTRO	FILHIDR885	4	4	0
21/85/2813	18/86/2813	18/86/2813	ACCESORIO	ACCFAB13	2	2	0
24/85/2813	18/86/2813	18/86/2813	SISTEMA DE INVECC	SIHVAC4	1	1	0
		11/86/2813	SISTEMA ELECTRIC	SISELESEN2	2	2	0
		11/86/2813	SELLOS	SELLEMC15	4	4	0
		11/86/2813	FILTRO	FILACE1813	2	2	0
15/85/2813	11/86/2813	11/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTCU13	3	3	0
86/85/2813	11/86/2813	11/86/2813	SISTEMA ELECTRIC	SISELEAL14	1	1	0
		12/86/2813	ACCESORIO	ACCFAB22	12	12	0
		12/86/2813	SELLOS	SELLCIL84	3	3	0
		13/86/2813	FILTRO	FILCOM882	1	1	0
		15/86/2813	FILTRO	FILACE1813	1	1	0
84/85/2813	15/86/2813	15/86/2813	RODAMIENTO	RODRSE84	2	2	0
84/85/2813	15/86/2813	15/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	1	1	0
		17/86/2813	SELLOS	SELLHID85	2	2	0
		17/86/2813	FILTRO	FILTRAH884	8	8	2
28/85/2813	18/86/2813	18/86/2813	SISTEMA DE INVECC	SIHVAC4	4	1	3
		18/86/2813	ACCESORIO	ACCLLAB21	12	4	8
		18/86/2813	FILTRO	FILACE1812	18	4	8
16/85/2813	18/86/2813	15/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTSP18	1	1	0
16/85/2813	18/86/2813	15/86/2813	SISTEMA ELECTRIC	SISELESEN2	4	2	2
		19/86/2813	FILTRO	FILACE1813	8	2	6
82/86/2813	19/86/2813	19/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTSP17	1	1	0
		19/86/2813	ACCESORIO	ACCFAB14	3	3	0
		19/86/2813	SELLOS	SELLEMC15	2	2	0
82/86/2813	19/86/2813	19/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	5	5	0
82/86/2813	19/86/2813	19/86/2813	FILTRO	FILCOM881	2	2	0
81/86/2813	19/86/2813	28/86/2813	SISTEMA ELECTRIC	SISELEAL14	1	1	0
		21/86/2813	ACCESORIO	ACCFAB28	1	1	0
83/86/2813	22/86/2813	22/86/2813	SISTEMA DE INVECC	SIHVIR11	1	1	0
82/86/2813	22/86/2813	22/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	1	1	0
		22/86/2813	ACCESORIO	ACCFAB13	2	2	0
84/86/2813	22/86/2813	24/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTCU13	3	3	0
		24/86/2813	ACCESORIO	ACCFAB22	5	5	0
85/85/2813	24/86/2813	24/86/2813	FILTRO	FILCOM882	1	1	0
		24/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	4	4	0
		25/86/2813	ACCESORIO	ACCFAB22	5	5	0
		24/86/2813	PARTES DE MOTOR	PAHOTB181	1	1	0
86/86/2813	27/86/2813	27/86/2813	SISTEMA DE INVECC	SIHVIR11	4	1	3
		28/86/2813	FILTRO	FILCOM881	5	1	5
		29/86/2813	ACCESORIO	ACCFAB13	5	4	1
		29/86/2813	SELLOS	SELLEMC15	2	2	0
		29/86/2813	FILTRO	FILTRAH884	5	5	0
		29/86/2813	FILTRO	FILACE1813	8	2	6

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Mercedes Nagamine Miyashiro, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Gestión de almacén para una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, Lima, 2019" de la estudiante TRUJILLO PAJUELO, CLAUDIA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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 César Vallejo.

Lima, 03 de agosto del 2019




Mercedes Nagamine Miyashiro

DNI 20031516







# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Gestión de almacén para una empresa comercializadora de repuestos de maquinaria pesada, Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestría en Gerencia de operaciones y logística

AUTORA:  
Bc. Claudia Elizabeth Trujillo Pajuelo  
(ORCID: 0000-0002-5796-9352)

ASESORA:  
Dra. Mercedes María Nagamine Miyashiro  
(ORCID: 0000-0003-4673-8601)

LÍNEA DE INVESTIGACION:  
Gestión logística



Resumen de coincidencias X

7 %

<	>	
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
3	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
4	unpan1.un.org Fuente de Internet	<1 % >
5	lafirmaabogados.com Fuente de Internet	<1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
7	www.austral.edu.ar Fuente de Internet	<1 % >



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

TRUJILLO PAJUELO, CLAUDIA ELIZABETH

D.N.I. : 70414035

Domicilio : Jr. SAN BERNARDO 255 DPT. 201 - los OLIVOS

Teléfono : Fijo : 3445874 Móvil : 992848250

E-mail : TRUJILLOPAJUELOCE@EMAIL.COM

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGISTICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

TRUJILLO PAJUELO, CLAUDIA ELIZABETH

Título de la tesis:

GESTIÓN DE ALMACÉN PARA UNA EMPRESA

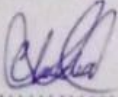
COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS DE MAQUINARIA

PESADA, LIMA, 2019

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 25/09/19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CLAUDIA ELIZABETH TRUJILLO PAJUELO

INFORME TÍTULADO:

GESTION DE ALMACEN PARA UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA  
DE REPUESTOS DE MAQUINARIA PESADA, LIMA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

SUSTENTADO EN FECHA: 13 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



*[Handwritten signature]*

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN