



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La gestión de almacén de una empresa de equipos y servicios
de Tecnologías de la Información – LIMA, 2021**

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Ascencio Castillo, Víctor Hugo (ORCID: [0000-0002-7846-242X](https://orcid.org/0000-0002-7846-242X))

Julcahuanca Jiménez, Anita Elvira (ORCID: [0000-0001-7973-8232](https://orcid.org/0000-0001-7973-8232))

ASESOR:

Mg. Landers Moscol, Mario Arturo (ORCID: [0000-0003-4051-6119](https://orcid.org/0000-0003-4051-6119))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi madre Margarita y a mis hijos Celeste Michelle y Luis Mathias, quienes son parte importante de mi vida y porque son la motivación para continuar creciendo en lo académico y profesional. También se lo dedico a mi compañera de tesis Anita, porque juntos llegamos a concretar este objetivo.

Victor Hugo

La presente tesis se la dedico a mis amados padres, hermanos y a mi adorado hijo Adair quien es mi principal motivo por el cual me esfuerzo para lograr mis metas, quien me incentiva en seguir desarrollándome como profesional, agradecerle a Dios por guiarnos a mi compañero de tesis Victor y a mí, en llegar hasta este peldaño.

Anita Elvira

Agradecimiento

Agradecemos de manera especial a Ericka Tirado, por las facilidades para poder elaborar este trabajo de investigación, en la organización que lidera como subgerente de administración, finanzas y procesos, y a todos los que nos apoyaron.

También agradecemos a nuestro profesor y asesor Mg. Mario Arturo Landers Moscol, quien nos brindó una buena orientación, nos aconsejó y nos dio la asistencia necesaria desde el inicio con amabilidad, paciencia y dedicación, en todo el periodo del taller para la elaboración de la presente tesis.

Los Autores.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	26
3.2 Variables y Operacionalización	26
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimientos.....	29
3.6 Método de análisis de datos.....	29
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN.....	57
VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS	71

Índice de tablas

Tabla 1 - <i>Análisis indicador: Ingreso de mercadería</i>	31
Tabla 2 - <i>Análisis indicador: Revisión de orden de compra</i>	33
Tabla 3 - <i>Análisis indicador: Registro de incidencias</i>	35
Tabla 4 - <i>Análisis indicador: Rotulado e identificación de mercaderías</i>	37
Tabla 5 - <i>Análisis indicador: Internamiento de mercaderías</i>	39
Tabla 6 - <i>Análisis indicador: Manual de procedimientos</i>	41
Tabla 7 - <i>Análisis indicador: Revisión o inventario de mercaderías</i>	43
Tabla 8 - <i>Análisis indicador: Control de obsolescencia</i>	45
Tabla 9 - <i>Análisis indicador: Pedidos de clientes</i>	47
Tabla 10 - <i>Análisis indicador: Embalaje de mercadería</i>	49
Tabla 11 - <i>Análisis indicador: Coordinación con cliente para entrega</i>	51
Tabla 12 - <i>Análisis indicador: Emisión guías de remisión</i>	53
Tabla 13 - <i>Análisis indicador: Asignación unidad para entrega</i>	55

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 - <i>Análisis indicador: Ingreso de mercadería</i>	31
Figura 2 - <i>Análisis indicador: Revisión de orden de compra</i>	33
Figura 3 - <i>Análisis indicador: Registro de incidencias</i>	35
Figura 4 - <i>Análisis indicador: Rotulado e identificación de mercaderías</i>	37
Figura 5 - <i>Análisis indicador: Internamiento de mercaderías</i>	39
Figura 6 - <i>Análisis indicador: Manual de procedimientos</i>	41
Figura 7 - <i>Análisis indicador: Revisión o inventario de mercaderías</i>	43
Figura 8 - <i>Análisis indicador: Control de obsolescencia</i>	45
Figura 9 - <i>Análisis indicador: Pedidos de clientes</i>	47
Figura 10 - <i>Análisis indicador: Embalaje de mercadería</i>	49
Figura 11 - <i>Análisis indicador: Coordinación con cliente para entrega</i>	51
Figura 12 - <i>Análisis indicador: Emisión guías de remisión</i>	53
Figura 13 - <i>Análisis indicador: Asignación unidad para entrega</i>	55

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “La gestión de almacén de una empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – Lima, 2021” tuvo como finalidad conocer la gestión del almacén de una empresa con presencia regional en Sudamérica (Chile, Perú, Colombia, entre otros).

La investigación fue elaborada bajo el diseño no experimental, tipo transversal, con visión cuantitativa y de categoría descriptiva, empleándose una muestra de 28 colaboradores de la empresa de Tecnologías de la Información, como técnica se empleó la encuesta, y como instrumento se usó el cuestionario, el instrumento fue validado, demostrando su validez y confiabilidad por revisión de expertos, la data fue procesada por el programa SPSS Statistics. También se empleó la observación sistemática, para verificar las actividades del almacén.

Los resultados mostraron que el proceso de recepción, el proceso de gestión y control, el proceso de preparación y el proceso de despacho se desarrollan adecuadamente a las necesidades de la empresa. Sin embargo, el proceso de almacenamiento refleja déficit para la manipulación y movilización de equipos pesados (cajeros automáticos), y la iluminación es deficiente, esto último debido al cambio de local a fines de setiembre 2021, y está en proceso de mejora.

Palabras clave: almacén, almacenamiento, gestión, proceso

Abstract

The present research work entitled "Warehouse management of an Information Technology equipment and services company - LIMA, 2021" had the purpose of knowing the warehouse management of a company with regional presence in South America (Chile, Peru, Colombia, among others).

The research was elaborated under the non-experimental design, transversal type, with quantitative vision and descriptive category, using a sample of 28 collaborators of the Information Technology company, the survey was used as a technique, and the questionnaire was used as an instrument, the instrument was validated, demonstrating its validity and reliability by expert review, the data was processed by the SPSS Statistics program. Systematic observation was also used to verify the warehouse activities.

The results showed that the reception process, the management and control process, the preparation process and the dispatch process are developed adequately to the needs of the company. However, the storage process reflects a deficit for the handling and mobilization of heavy equipment (ATMs), and the lighting is deficient, the latter due to the change of location at the end of September 2021, and is in the process of improvement.

Keywords: warehouse, storage, management, process.

I. INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación se encuentra enfocado hacia la gestión de un almacén y su importancia, pues se requiere que las operaciones de abastecimiento sean seguras y tengan respaldo. Un almacén puede tener errores en sus procesos de recepción, almacenamiento y despacho; lo que se busca es identificar cada proceso y como este se lleva a cabo cumpliendo estándares mínimos que aseguren la calidad de servicio del almacén.

A nivel internacional Dissanayake y Rupasinghe (marzo 2021) mencionan en su artículo científico expuesto en Singapur "Optimización del almacén mediante el método de gradiente reducido generalizado (GRG) - Warehouse Optimization using Generalized Reduced Gradient (GRG) Method", los almacenes dentro de la cadena de suministro contribuyen al 22% del costo logístico total. Por lo tanto, el almacén es una de las áreas que puede impactar en la mejora de la cadena de suministro.

En la revista Logística (2016) de Colombia, en su artículo Tipos de Almacenamiento nos menciona que desde que inicio el comercio, la oferta y la demanda, hizo imprescindible que se necesite un stock (mercadería almacenada) adecuado, para cubrir las transacciones comerciales; a mayor venta de un producto, mayor debe ser su stock para respaldo. El día de hoy todo es susceptible de almacenamiento, desde alimentos, materiales e insumos, hasta los intangibles como la información o el aire.

Pérez (2017) de Colombia, en su artículo ¿Qué tipo de estantería necesita para almacenar su mercancía?, menciona que el buen almacenamiento de los productos es importante, ya que es uno de los factores primordiales para el sostenimiento de una organización en excelentes condiciones.

Según IMAM (2020) en su publicación web "O PAPEL DA ARMAZENAGEM NO GERENCIAMENTO DA CADEIA DE ABASTECIMENTO" nos menciona que existe una relación muy estrecha entre la gestión de la cadena de suministro, la logística

y el almacenamiento. Un sistema logístico requiere de una función de almacenamiento muy eficiente

Según EQUIPE TOTVS (2020) en su publicación web: “Por que fazer a gestão de armazenagem no seu negócio?”, mencionan que la gestión de almacenamiento es un proceso que sigue un ciclo de vida completo de los productos, desde su recepción hasta la entrega al consumidor. Para la reducción de costos operativos de la gestión de existencias y almacenamiento, se emplean tecnologías como software, lectores de códigos de barra, rastreadores y recolección de datos, haciendo el seguimiento de todas las etapas del movimiento de mercaderías.

Según lo publicado por FABRIMETAL ARMAZENAGEM (2019) en su artículo web "Gerenciamento eficiente de armazenagem: saiba como administrar o espaço", menciona que existe una característica común en los almacenes y centros de distribución, y esta es la gestión eficiente del almacenamiento. Conocer dónde están los productos y poseer un sistema de rastreo de procesos eficaz, da como resultado una respuesta más rápida y precisa al consumidor.

Según Rodríguez (2018), la Compañía de Diseño, Montaje y Construcción – CMD SAS de la ciudad de Sogamoso en Colombia, tuvo problemas para la gestión de sus inventarios y de almacén por hacerlo de forma empírica.

Según la página web *AméricaEConomía.com* de México, en su publicación “Mala gestión de inventarios, una de las principales causas de quiebre de las PyMes”: La problemática de los empresarios mexicanos es la deficiente gestión de los inventarios y de almacén.

Según Velásquez (2017), en la página web *marketing4ecommerce* en su publicación “Los errores (y soluciones) más comunes en logística” menciona: uno de los problemas de la gestión de un almacén es la no actualización de sus procesos, y adaptar nuevos modelos de hábitos y gestión, y debe contarse con un administrador de bodega que gestione los problemas del almacén.

Para Gisbert (2019) de España, en su artículo “Almacén: 5 claves para su gestión y organización” menciona que el almacén puede ser para muchos una carga que hay que llevar de manera resignada, porque genera costos y preocupaciones, y que se le trata de forma desigual a otras áreas o departamentos de una empresa. En estos momentos actuales, la logística es impulsada por el comercio electrónico (e-commerce), la innovación y nuevas tecnologías y estas nuevas nociones de venta influyen en el cliente a que sea más exigente y por consecuencia se exija más a las empresas. Antes una entrega fallida se consideraba normal, el día de hoy puede causar que el consumidor cambie de proveedor.

Según el artículo de Solística (2018) de México, nos dice que la gestión de almacenes se apoya en el diseño y la realización de una serie de procesos para optimizar el almacenaje de mercaderías, y debe garantizar lo siguiente: aligerar el paso de las mercaderías, la correcta identificación de los materiales, maximizar el espacio disponible, aminorar el manipuleo de las mercaderías, tener inventarios precisos, asegurar despachos a tiempo, acrecentar la productividad del personal, y rebajar los costos operativos. Estos procesos pueden simplificarse en 5 actividades primordiales: recepción, almacenaje, control de inventarios, elaboración de pedidos y embarque.

Para Elizalde-Marín (2018) de Ecuador, nos menciona que la gestión de almacenes viene a ser una fase importante que siempre busca controlar los flujos de oferta y demanda, mejorar costos de traslado de mercaderías y complacer las exigencias de algunos procesos productivos. Nos indica que el fin primordial que debe proyectar una gestión de almacenes sería: agilidad para entregas, confiabilidad, rebajar los costes, ampliar la volumetría disponible, limitar actividades de maniobra o traslados; también nos afirma que, los procesos de gestión de almacén se deben clasificar en planificar, organizar y manejar la información, así como en tres fases que abordan la recepción, el almacén y el movimiento.

Para Pinheiro, Breval, Rodríguez y Follmann (2017) hacen mención en su publicación de la revista chilena *Ingeniare*, que las empresas se deben concentrar en sus destrezas, sus procesos y la tecnología para establecer mejores

oportunidades y competitividad en su cadena de valor. También mencionan que la logística moderna se define como el flujo o proceso de planificar, implementar y controlar la eficiencia, la circulación efectiva y almacenaje de mercaderías, servicios e información conexas, del lugar de origen hacia el lugar de consumo.

Para Logycom (2020) de México, la gestión de almacén consiste en el desarrollo de actividades logísticas que involucran recibir, almacenar y mover materiales dentro del almacén, hasta el punto del consumidor; incluye el manejo y observación de los datos generados.

Para Chuquino (2020) en su artículo web de Meetlogistics de Barcelona, nos dice que en su totalidad los métodos mejoran la logística funcional aprobando la veracidad de la información, acrecentar el tamaño a utilizarse, perfección para la intervención de la manipulación y el traslado de la mercadería, premura en entregar y de esta manera poder reducir los costos.

A nivel nacional podemos mencionar al artículo de Perú Retail (2018) nos dice que la gestión de almacén es fundamental para que las empresas puedan cumplir con lo ofrecido a sus clientes. La gestión de almacén viene a ser el proceso de la cadena de suministro en la cual se recepciona, acopia, resguarda y moviliza las mercaderías y/o materiales dentro del almacén.

En Conexión ESAN (2016) nos menciona que el almacenamiento está basado en 2 acciones principales. Primero resguardar la cualidad de los productos desde el ingreso al almacén, hasta su posterior salida para ser utilizados como materia prima o son vendidos como producto terminado. En segundo lugar, tener actualizado el registro de existencias físicas con lo registrado en tarjetas o medios electrónicos como kardex. No tener bien el control de esos registros significaran perdidas de dinero.

En Conexión ESAN (2019) el profesor Antonio Iglesias menciona que cada día es más importante la gestión de las existencias y del almacén en la secuencia logística, por la evolución de los clientes y los cambios en la forma de compra y

consumo. Cada vez se solicitan cantidades al menudeo; por lo tanto, la gestión del almacén se hace relevante para preparar pedidos pequeños que pueden tener errores.

En Redacción Gestión (2021) del diario Gestión, en su artículo “Los cambios en los almacenes de las empresas para afrontar los desafíos del post-COVID” indica según declaración de Ulrich Reiser, que siempre se necesitaran personas en los pasadizos del almacén, pero que se debe aprovechar de forma adecuada la tecnología para emplear personas y menguar la necesidad de trabajadores temporales. La innovación de la tecnología como el voice picking y la automatización robótica podrían combinarse para una solución de 2 frentes, e integradas pueden dar mejores resultados.

En el publrreportaje del diario Gestión (2021) menciona que el E-commerce ha sido uno de los sectores económicos con mayor éxito en el 2020. Según lo expuesto en un informe de la Cámara Peruana de Comercio Electrónico, creció un 50% y se movilizó US\$ 6,000 millones en nuestro país, por la alta demanda de las compras por internet. Al término del año 2020 la cantidad de empresas que brindan servicio en línea se cuadruplico: Son más de 260 mil. Ante esta situación, más empresas buscan alquilar almacenes de la mano de un socio inmobiliario que mejore sus procesos logísticos. Aldea Logística es una de estas empresas inmobiliarias, con un centro de operaciones en un lugar estratégico de nuestra ciudad: alquila almacenes en condominio en Villa El Salvador.

La empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información, materia del presente estudio, es una transnacional de capitales chilenos, con sede en Santiago de Chile y filiales en Perú, Argentina, Colombia, Uruguay, Brasil y Ecuador, desde su fundación en 1999 a la fecha no se tiene un registro de la gestión de sus almacenes en sus operaciones en nuestro país, así mismo con la pandemia del Covid-19, se vio afectada la operatividad del almacén, por lo tanto no se puede tener referencia exacta para hacer una medición o cuantificar la gestión del almacén y si esta es positiva, regular o negativa.

La empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información, ha participado en importantes proyectos para clientes del sector público y privado, entregando soluciones de comunicación y de canales electrónicos tanto en hardware como en software.

Se han tenido problemas como malas recepciones (mercadería no acorde a lo requerido), horas extras por malas coordinaciones y/o demanda en exceso del cliente en proyectos importantes, doble registro en kardex de intangibles (licencias/software), no contar con políticas de baja u obsolescencia de mercaderías, no realizar registros en el sistema o software de control de la empresa al generar los movimientos de almacén (recepción o despacho).

En los inventarios no se han podido identificar algunas mercaderías de primer momento, por no contar con una etiqueta que contenga su descripción y código en números y/o código de barras; no tener identificados los artículos que son activo fijos de arriendo operativo que han devuelto algunos clientes por término de su contrato. No se tiene certeza si usan materiales y/o equipos que facilitan las labores para movilizar bultos de peso y/o volumen, si el personal emplea equipos de protección personal -EPP; y si el personal sigue la normativa de seguridad y salud en el trabajo -SST.

Teniendo la realidad problemática antes expuesta se tiene el siguiente problema: ¿Cómo es la gestión del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información, Lima 2021?

Este trabajo de investigación se justifica porque busca revelar la importancia de la gestión de un almacén, ya que toda empresa u organización debe supervisar y controlar al área que custodia sus bienes o existencias, las cuales forman parte de sus activos y por lo tanto repercuten en sus resultados financieros. Si la gestión del almacén es la adecuada, no debería existir mayor preocupación; si hubiera deficiencias, estas deben corregirse para mejorar su operatividad y procesos, y de esta manera satisfacer a sus clientes internos y externos.

Justificación metodológica. Para llevarse a cabo este trabajo se hizo uso de la investigación descriptiva y se utilizó el enfoque cuantitativo. Así mismo, durante la investigación se estuvo implementando el sistema en gestión de la calidad ISO 9001-2015, lo cual actualizó la gestión del almacén y se recopiló información actualizada de sus procesos.

Justificación teórica. Esta investigación tiene como finalidad observar y analizar la gestión del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información, desde la recepción de las mercaderías, su almacenaje, la toma de inventarios, el proceso de atención de pedidos (picking), y el despacho o entrega final a cliente; revisando las teorías ligadas al tema.

Justificación práctica. La investigación ayudará a conocer la gestión del almacén y su operativa ya que este trabajo servirá como guía futura, y tiene como finalidad ser fuente de asesoramiento para otros investigadores, los favorecidos o beneficiarios de esta investigación serán los colaboradores del almacén de la empresa Tecnologías de la Información ya que se tendrá una visión de la gestión de su área o departamento.

Se propone el siguiente objetivo general: Describir la gestión del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – Lima, 2021. Así mismo, se proponen como objetivos específicos, lo siguiente:

Describir el proceso de recepción o ingreso de mercaderías del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – Lima, 2021.

Describir el proceso de almacenamiento del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – Lima, 2021.

Describir el proceso de gestión y control del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – Lima, 2021.

Describir el proceso de preparación o Picking del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – Lima, 2021.

Describir el proceso de despacho o salida de mercaderías del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – Lima, 2021.

El presente trabajo por ser descriptivo no considera hipótesis, amparándose en lo siguiente:

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que no se plantean hipótesis en todos los trabajos de investigación cuantitativo. La razón de formular hipótesis o no, dependerá del alcance inicial del estudio. La investigación cuantitativa que formula hipótesis es la que plantea que su alcance será correlacional o explicativo, o las que dan un alcance descriptivo, pero van a predecir una cifra o hecho.

También Niño (2019), menciona que no es obligatoria la hipótesis en las investigaciones descriptivas y cualitativas.

Una investigación no siempre debe tener una hipótesis; al ser una investigación cuantitativa y descriptiva, esta no pronostica un hecho; por lo tanto, no contara con ello.

II. MARCO TEÓRICO

En esta sección que comprende el marco teórico, está conformado por estudios previos que corresponde a tesis nacionales e internacionales que tienen relación con nuestra investigación a partir de sus conclusiones y observaciones; todo ello se respalda con las teorías que definen la variable gestión del almacén.

Para poder entrar en el contexto, debemos entender el término GESTIÓN y ALMACÉN:

El vocablo *Gestión* deriva del latín *gestio*, que quiere decir: Acción y efecto de gestionar. Es la acción y efecto de administrar (RAE, 2021).

El vocablo *Almacén* deriva del árabe hispánico *alma_zán*, y este del árabe clásico *ma_zan*, que significa: Edificio o local donde se depositan géneros de cualquier especie, generalmente mercancías. Local donde los géneros en él existentes se venden, por lo común, al por mayor (RAE, 2021).

Para argumentar esta investigación tenemos las siguientes tesis nacionales, tesis internacionales y artículos científicos que tratan sobre gestión de almacén.

Según la tesis de Chillitupa y Valdivia (2020) titulada “Mejora de la gestión de almacén en un operador logístico en la ciudad del cusco mediante la aplicación del modelo SCOR (Supply Chain Operations Reference) - 2020, realizaron su investigación aplicada, de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental; su estudio lo realizaron con los SKU's (Código de Artículo o Stock Keeping Unit en inglés) de los clientes del operador logístico, observando su proceso con las herramientas del Modelo SCOR (Supply Chain Operations Reference model), desde la recepción, almacenamiento y distribución; una de sus variables fue la gestión del almacén.

En sus resultados, no todos los proveedores llegaron al 90% de pedidos conformes, el “Proveedor F” obtuvo el menor valor con un 65.69% de pedidos conformes, de

un total de 41 entregas, solo 29 pedidos fueron aceptados. El “Proveedor B” obtuvo el mayor valor con un 89.26%, de un total de 54 pedidos, 48 pedidos fueron aceptados. Hallaron un porcentaje promedio de exactitud de registro de inventario (ERI) de 84.46%, de un total de 104 SKU analizados se tuvo 16 códigos que no coincidieron con los inventarios manejados, esto por errores del sistema, de productos no despachados correctamente y por cruces de productos en errores de picking. En sus conclusiones, aplicando el SCOR se lograron mejoras en los procesos de recibir, almacenar y despachar mercaderías, disminuyó la diferencia que se tenía en los inventarios por el orden de las mercaderías, y se mejoraron los tiempos de atención a los clientes.

Según Querevalú y Vizueta (2020), en su tesis “Gestión de aprovisionamiento y almacenamiento para reducir los costos logísticos en la empresa J López Agregados y Transportes SA – Pimentel” su objetivo fue proponer mejoras en la gestión del almacén y con ello reducir los costos de la empresa. Se utilizó el enfoque cuantitativo y descriptivo, con diseño no experimental, su población de estudio fueron los trabajadores y el área de almacén de la empresa. Así mismo, como técnicas empleó la entrevista y el análisis documental. En conclusión, después de haber ejecutado el estudio en la empresa se halló inventario antiguo cierta desorganización y la mala colocación de los materiales; por último en los resultados obtenidos sobre el orden de los bienes en el almacén se pudo observar una criticidad alta que se debía al desarreglo que existía por lo que se requiere intervenir de suma urgencia con el propósito de disminuir el nivel de desorganización, en cuanto a los pedidos la guía de observación no reflejó un tema crítico, ya que la empresa no maneja un registro de pedidos además no están priorizados, trabajan sin una planificación de inventario.

Según Arévalo y Moreno (2019) en su tesis titulada “Propuesta de mejora en los procesos en el área de almacén y su incidencia en la utilidad de la empresa Fénix Maquinarias SAC, Trujillo” usaron la investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de diseño descriptivo y correlacional, y propositiva (por necesidad o vacío de la organización), para poder precisar las causas del problema entre sus variables dependiente (Mejora en los procesos del almacén) e independiente (utilidad de la

organización), para proponer mejoras en las operaciones de almacenaje de la empresa. En sus resultados se detectaron 5 causas que afectan la gestión del almacén, siendo el 16.67% errores en la recepción, almacenaje y distribución; el 16.00% por deficiencias de la información en tiempo real; el 16% por retrasos en el proceso de picking; el 15.33% por desorden de las mercaderías almacenadas; y el 14.67% por falta de espacio, mantenimiento y equipos del almacén. En sus conclusiones con las herramientas de análisis detectaron errores en los procesos del almacén, los cuales se pueden mejorar optimizando los procesos desde el ingreso, internamiento y salida de materiales; así como el reordenamiento de espacios para una mejor operatividad del almacén.

Según Mujica y Sarmiento (2019) en su tesis "Gestión de almacén de productos terminados en la empresa FATIMAR S.A.C Chimbote - 2019", realizaron su investigación bajo el diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y descriptivo tuvo como resultado que el 80% demuestra que el área de almacén se encuentra en perfectas condiciones, la empresa cuenta con un almacenamiento por bloques, el resultado mostro que la empresa maneja una apropiada distribución física, emplea el método de evolución de salidas FIFO (Fisrt in, first out); se observó que la estructura física del almacén tiene un flujo de forma T, dispone de un almacenaje de zonas paletizadas; para mejorar la gestión del almacén se planteó ejecutar una redistribución, considerando el método Guerchet. Se determinó que la empresa no lleva un control apropiado de sus mercaderías, también se determinó que si lleva un registro y control por la persona que estaba a cargo de revisar todas las ingresos y salidas que ocurren en el almacén.

En sus conclusiones mencionan que el almacén cuenta con un espacio adecuado para la distribución de la mercadería haciendo uso de palets, también se identificó la distribución física del almacén con un Layout donde se determinó que su proceso de distribución empieza por la recepción de las mercaderías, luego el área de etiquetado, después el empaque, luego se almacenan los productos; y el último proceso es la distribución de los pedidos. Identificaron estrategias para mejorar la gestión del almacén, concluyendo que deben realizar una redistribución ya que así

podrán reutilizar sus tres dimensiones lo que permitiría tener más espacio para los estantes donde se almacenan las mercaderías.

Según la tesis de Córdova (2018) titulada “La Gestión de Almacén en la Empresa Comercial Würth Perú S.A.C Ate - Lima” realizó su investigación de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, del tipo aplicada y con nivel descriptivo, empleó el cuestionario como instrumento para recolectar datos con personal del almacén de la empresa. En sus resultados del total de 30 trabajadores, el 30% del personal manifiesta que nunca se etiqueta o codifica la mercadería al ingresar, y el 13.3% manifiesta que si se realiza la codificación. El 36.7% indica que casi nunca existen problemas con los pedidos del almacén, y el 20% precisa que casi siempre hay problemas con los pedidos. En sus conclusiones determino que los trabajadores reconocen que no se realizan correctamente los procesos del almacén, desde ingreso de mercaderías, su almacenamiento y el despacho de las mismas; recomienda el uso de códigos de barra al momento de recibir mercaderías para su correcta identificación en los procesos siguientes y dar capacitación al personal para mantener los procesos en la operativa del almacén.

Según la tesis de Duran (2021) titulada “Estandarización de procesos en el área de bodega de producto terminado de la empresa Johanna Ortiz & Cía. SAS, Cali”, empleo la investigación descriptiva, con el análisis de las actividades y procesos de campo; con enfoque mixto, ya que uso datos tanto cualitativos y cuantitativos, manejo fuentes primarias y secundarias, con exploración documental vinculada a la estandarización de procesos de una bodega o almacén. Para resolver los elementos importantes y el orden lógico en cada proceso empleo los diagramas SIPOC, observando los procesos de forma simple identificando a las personas/áreas que proporcionan recursos al proceso (supplier/proveedor), la data e información útil para que se realice el proceso (input/entrada), las tareas o acciones desde el ingreso a la salida generando valor (process/proceso), como resultado final que se obtiene (output/salida) y se concluye con la persona o área a quien se entrega los resultados finales, cumpliendo su requerimiento (customer/cliente). El reordenamiento de las actividades permitió reducir de 24

horas diarias realizadas por 3 personas, a 16 horas diarias realizadas por 2 personas, logrando una reducir el 33% de la mano de obra.

En sus conclusiones menciona que se desarrollaron diagramas de flujo para determinar la forma de trabajo adecuada, la elaboración de procedimientos mostro la ejecución del paso a paso de las actividades realizando una acción más eficiente y estandarizada, se reordenaron las actividades diarias de recepción, almacenamiento y despacho de mercaderías. Hace mención que estandarizar procesos son el primer paso que garantiza un buen funcionamiento y desenvolvimiento de las áreas y de todo el circuito logístico, e incentiva al personal a la mejora continua y competitividad. Sugiere que se implementen procesos en las diversas áreas que componen la empresa, para un entendimiento de las metas y puntos críticos en cada proceso, su descripción, su gestión, su control y su vínculo con otras áreas.

Según Marino y Wu (2021), en su tesis titulada “Automation of Warehouse Decision Making / Automatización de la toma de decisiones del almacén”, enfocaron su investigación sobre el proceso de recepción del centro de distribución (CD) de FMCG Company, ya que determinaron que era el área donde se podían implementar mejoras. Su investigación la desarrollaron entrevistando a los gerentes del CD, ya que la eficiencia dentro de un almacén depende que se tomen las decisiones apropiadas. En sus resultados construyeron un modelo de simulación recopilando información de acuerdo con las entrevistas o conversaciones sostenidas con los gerentes de almacén con la finalidad de entender la problemática y sus procesos. En sus resultados obtuvieron 3 escenarios (Distribución base, Eventos climáticos y empuje trimestral) y 4 políticas (manejar ID manual Prioridad más baja, manejar ID manual con la máxima prioridad, manejar ID manual Igual prioridad y descarga en el muelle de identificación manual) para la recepción de camiones en el CD. En sus conclusiones mencionan que la toma de decisiones es uno de los principales impulsores de la eficiencia de los almacenes. Las decisiones pueden ser muy complejas debido a la cantidad de información que hay que considerar para tomar una decisión y al poco tiempo que se tiene para ejecutarla.

Según la tesis de Crespín (2018) titulada "Plan de mejora en la gestión de inventarios para una empresa de telecomunicaciones, Guayaquil", empleo la investigación no experimental de tipo descriptivo, con método deductivo (revisión bibliográfica y literaria) y método inductivo con estudio de campo obteniendo datos de fuentes primarias y secundarias usando las técnicas de la observación y de la encuesta en el área de bodega. En sus resultados solo el 8% del personal de almacén conocía el proceso de inventario; el 84% del personal considera que no era adecuado el proceso de almacenamiento; el 32% del personal considera regular la catalogación del inventario. En su investigación luego de la evaluación y diagnóstico determino los errores en la gestión del inventario y del almacén por falta de procesos, políticas y medios de control (uso inadecuado de espacios y estantería, desorden y mercadería obsoleta), por lo cual diseño un plan de mejora para la empresa proponiendo un flujograma de procesos, elaborar políticas y procedimientos, emplear el sistema ABC y con ello lograr mejorar la eficiencia y la productividad del almacén.

Según Soulioti (2018), en su tesis titulada "Improving inventory and warehouse management in Stasis Group/Mejora de la gestión de inventario y almacén en Stasis Group" de Grecia aplicó la clasificación de productos, en vista que la empresa dispone de una gran variedad de mercaderías. Aplicando la clasificación ABC o la ley 80/20 de Pareto, la empresa pudo separar sus existencias en 3 grupos A, B y C para controlar fácilmente su inventario. Los artículos A son las existencias más importantes para el negocio, necesitan un control directo y una revisión continua del inventario. Los artículos B son medianamente importantes y requieren una revisión periódica de inventario. Los artículos C, son de relevancia marginal para el negocio. Para el análisis ABC, algunos indicadores de relevancia del desempeño para los artículos de clase A, se calculan con la finalidad de evaluar la eficacia con que la empresa logra sus objetivos. Con base en indicadores KPI. la empresa podrá identificar errores en la gestión de inventarios y poder hacer mejoras en sus procesos de compra, flujo de caja y rentabilidad. Se pueden emplear las curvas de cambio para identificar políticas de inventario razonables; la curva de intercambio será una herramienta eficaz para ayudar a la gerencia a realizar concesiones entre la inversión en inventario, la carga de trabajo del sistema y el

rendimiento. Su tesis utilizó el concepto de curva de cambio para encontrar la compensación óptima entre el inventario total y el número total de pedidos.

Según Rivera (2014) en su tesis de “Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de empresa andina de herramientas, Cali” tuvo como finalidad realizar la observación de los procesos ejecutados en la bodega de repuestos, desde el ingreso de suministros hasta su salida al área de manufactura o terceros, y pasa por todo el control y gestión de los inventarios para detectar fallas generadas por la deficiente gestión del almacén. La investigación fue cuantitativa, con la modalidad descriptiva de campo y correlacional, en sus resultados detectaron 3 ideas con una puntuación de 18 y que resultaron ser los problemas de relevancia como: Largo tiempo de espera de entrega de orden de compra, retiro de mercadería sin la solicitud de suministro, y diferencias entre el stock físico y el stock del sistema. En sus conclusiones identificó falencias como descuadre de inventario, mercadería obsoleta y deficiente control en la noche y feriados de la asistencia del personal del almacén; se pudo determinar que sus procesos eran muy antiguos por lo que se dejaron de realizar algunas actividades como el caso de los conteos cíclicos, con la realización del proyecto se lograron mejoras tanto en los procesos como en la administración de los inventarios.

Según Martínez (2015), en su trabajo para grado de magister titulado “Propuestas de mejoras al sistema de gestión de almacén de materias primas (Caso: Empresa Manufacturas de Papel MANPA S.A.C.A, División Conversión Bolsas y Sacos)”, realizó su investigación tipo de proyecto factible, y mixta por ser de tipo documental y de campo, usó fuentes primarias como la observación directa, la entrevista y asesoría con el personal que trabaja en el almacén, y fuentes secundarias como archivos de sistema, procedimientos y existencias disponibles. Su objetivo general fue la mejora del sistema de gestión de almacén de materias primas; dividió en 3 fases su investigación, la primera fase averiguó sobre la causa principal del problema, la segunda fase observó la situación actual aplicando la clasificación A, B, C y las herramientas logísticas. Por último, diseñó las propuestas de mejora, que permitieron aminorar los tiempos de despacho a las líneas de producción, por el correcto almacenamiento de los materiales. Con esta nueva propuesta de ubicación

de los materiales se incrementó el porcentaje de utilización del almacén a 95% de su capacidad.

Se tomaron en cuenta los siguientes artículos científicos, para argumentar el presente trabajo de investigación:

Según Arrieta (2011) en su artículo científico “Aspects to consider for high quality administration of corporate distribution centers (centros de distribución, CEDIS)/Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (centros de distribución, CEDIS)”, para la buena gestión de los centros de distribución se debe conocer el tipo de estructura para el almacenamiento que disponga la empresa; determinar si cuenta con un centro de distribución o si cuenta con un almacén o una bodega. Un centro de distribución vendría a ser el lugar físico donde una o varias empresas guardan o acopian múltiples productos o materias primas, ya sean elaborados por ellos mismos o comprados a un tercero. En este tipo de espacios se pueden manipular dimensiones grandes (palet con mercaderías), hasta unidades sueltas. Los centros de distribución se radican en zonas de acceso fácil y de preferencia próximos de autopistas, puertos o aeropuertos, para una recepción rápida y posterior despacho de la mercadería que almacenan.

Un almacén sería el espacio físico dentro de una empresa donde se guardan mercaderías, materia prima o productos en transformación, no sería tan extenso como un CEDI. Por último, una bodega sería el espacio físico en la empresa donde se almacenan todo tipo de mercaderías y luego pasan a surtir las diferentes estanterías como las tiendas de Retail.

Shia y Lee (2010) en su artículo “A warehouse management system with sequential picking for multi-container deliveries/Un sistema de gestión de almacenes con picking secuencial para entregas multicontenedores”, exponen el desarrollo de un algoritmo híbrido para generar una secuencia de picking combinando las operaciones de picking y embalaje. Su algoritmo incluye 3 elementos: selección de contenedores, configuración de carga y secuencia de carga/picking. Implementaron ese algoritmo en un sistema genérico de gestión de almacenes en la función de

preparación de pedidos para una fábrica de té en Taiwán. La gestión de almacenes para las fábricas de té en Taiwán es un ejemplo que requiere un sistema de puesta. Una fábrica de té convierte las hojas de té en diferentes niveles. Los té producidos se clasifican de acuerdo con sus niveles y se almacenan. Cuando los pedidos de los clientes son recibidos, se solicita al personal del almacén que recoja los pedidos por completo antes de empacar. Uno por uno, el personal del almacén busca artículos, que están en la lista de pedidos de los estantes y los coloca en un carrito. El carro cargado se mueve a un espacio de almacenamiento en cola y espera el proceso de embalaje. Si un pedido es grande y necesita ser separado en varias rutinas para realizar, entonces se requieren más espacios de almacenamiento en cola. Con esta solución se logra ordenar el proceso para la preparación de pedidos y optimizar el empacado del té, para entrega a los clientes.

Álvarez y García (2020), en su artículo “Short-term logistics management at a multinational corporation/ Gestión logística a corto plazo en una corporación multinacional”, mencionan que muchas empresas aun operan sin ningún estándar de procesos en relación con la gestión logística a corto plazo, y trae como consecuencia un descontrol en los tiempos como en los costos de las operaciones. Su estudio fue realizado en una multinacional que fabrica cajas de plástico y otros, donde el almacén de producto final y la sección de picking se saturan con frecuencia. Así mismo, los operarios de almacén no siguen procedimientos estandarizados y realizaban demasiados movimientos para cumplir sus tareas. Su trabajo propuso una solución mediante un estudio del Methods-Time Measurement -MTM- (Método de medición del tiempo), y un planificador de carga de trabajo diario para el control de las operaciones a corto plazo. Con la implementación del sistema, la empresa pudo planificar el día a día de la carga de trabajo de manera precisa y determinar de forma clara los recursos adecuados para el picking y envío de pedidos. La empresa ganó flexibilidad para adaptarse a la demanda y experimentó ahorros de costos y un mejor servicio de entrega a clientes.

Según Kłodawski, Jacyna, Lewczuk y Wasiak (2017), en su artículo “The Issues of Selection Warehouse Process Strategies/Los problemas de las estrategias de proceso de almacén de selección”, mencionan que las instalaciones del almacén

presentaron problemas de diseño y organización de procesos, se requería mejorar las acciones de las instalaciones como un punto clave para mejorar la productividad, flexibilidad y fiabilidad de la cadena de suministro. Para ese fin, caracterizaron el proceso de almacén y los subprocesos y actividades comunes involucrados en el mismo. Señalaron que los procesos de almacén pueden implementarse de diferente manera y bajo múltiples estrategias. La elección de la estrategia dependerá de los trabajos básicos del almacén, su distribución, y el tamaño de los requerimientos de los clientes, las unidades logísticas empleadas, el costo de manejo de materiales en los subprocesos (costo financiero y de tiempo), el espacio disponible y los recursos humanos, entre otros; es decir que la selección de la estrategia dependerá de factores técnicos y organizativos. Luego de revisar estos factores, también emplean un esquema de toma de decisiones que muestra las probabilidades de selección de las operaciones posteriores del almacén.

Según Wutthisirisart, Sir y Noble (2015), en su artículo “The two-warehouse material location selection problem/El problema de selección de la ubicación del material de dos almacenes”, mencionan que las empresas a veces requieren de espacio adicional de almacenamiento por el aumento de la demanda, y construir un almacén puede no ser factible y rentable. Por ello el excedente de inventario que no se puede almacenar en un almacén propio, se transfiere a un almacén de terceros por el cual la empresa abona un monto de dinero por arriendo, y también puede incurrir en costos de mano de obra, movilización y transporte de las mercaderías. De esta forma la empresa termina con 2 almacenes, uno propio y otro arrendado. Su investigación introdujo el problema de selección de la ubicación de las mercaderías que se asigna a estos 2 almacenes, al tiempo que aminora los costos totales de almacenamiento y transporte. Propusieron 4 modelos/políticas de ubicación de materiales, cada uno con diferentes restricciones de decisión para resolver el problema desde diversas perspectivas de manejo de mercaderías. Los 4 modelos se analizaron y contrastaron entre sí, tomando como base datos derivados de un escenario industrial real y sus resultados mostraron una oportunidad de ahorro entre el 20% y el 40% por la reasignación de mercaderías entre el almacén alquilado y el almacén propio.

Según Elizalde-Marín (2018), menciona en su artículo "Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios" que es una revisión bibliográfica, para analizar la gestión de almacenes y reforzar la administración de inventarios. En su investigación documental explora teorías de autores del área, hasta analizar el estado del arte de las categorías enunciadas. Generó su matriz de análisis, donde registra la información obtenida y realiza la comparación de los datos obtenidos de las fichas empleadas con cada autor. Considero importante los temas de gestión de almacenes, las funciones, modelos, características, el costo de almacenamiento, el tipo de actividades de almacenamiento, necesidad de la empresa, la infraestructura que se necesita, la administración de inventarios, la rotación, utilidad, etc. Establece que la gestión del almacén y el involucrar cada uno de los elementos que la modelan, sirven para fortalecer la administración de inventarios y se puede medir la integración e interrelación de una cadena de suministro. Concluye que cualquier empresa, independiente de su dimensión, tiene que recurrir al almacenaje de sus mercaderías en un determinado tiempo, requerirá de un inventario como esquema para chequear el nivel de existencia, y de esta forma trabajar su alternancia; el seguimiento respectivo proporcionara en el flujo del proceso o etapas las necesidades que se deben cubrir, con sus variaciones, adaptándose a lo que imponga el mercado.

Según Duque, Cuellar y Cogollo (2020), en su artículo "Slotting y picking: una revisión de metodologías y tendencias" mencionan sobre la administración de la cadena logística, se deben aplicar modelos y metodologías de mejora y actualización de las operaciones y procesos, con la finalidad de incrementar la eficiencia y la capacidad de respuesta, y aminorar costos. Las actividades que se llevan a cabo en los almacenes y centros de distribución son importantes para asegurar un óptimo nivel de los servicios y obtener ahorros significativos en los costos operativos totales. El slotting (acomodo de mercadería) y el picking (recojo o preparación de pedido) son 2 actividades importantes en la operación y administración eficiente de un almacén. Hicieron la revisión bibliográfica sobre modelos y metodologías empleados en la optimización de las mencionadas actividades entre los años 2000 y 2018, pudiendo identificar aplicaciones indirectas en otras industrias, así como oportunidades y tendencias en la investigación,

tomando en cuenta factores que intervienen en el flujo de mercaderías y componentes aleatorios en el planeamiento de inventarios: acomodo dinámico, analizar rutas, métodos de ubicación de clústeres y el almacenamiento por tipo de productos.

Según Correa, Gómez y Cano (2010) en su artículo “Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)”, realizaron la revisión bibliográfica para reconocer el estado de arte y el uso de la tecnología de la información y comunicación (TIC) en la gestión de almacén, y como se aplica en la industria de Colombia. Con su revisión identificaron que la tecnología aplicada a la gestión del almacén si contribuye a simplificar sus operaciones, reduce costos y mejora el flujo de la información; pero que se presentan obstáculos para que se pueda implementar como el alto valor de inversión, la cultura organizacional, y la deficiente estructura de los procesos. En ese momento identificaron el poco nivel de interés de implementar tecnologías en las pequeñas y medianas empresas, y un nivel intermedio en grandes compañías.

Según Van den Berg y Zijm (1999), en su artículo titulado “Models for warehouse management: Classification and examples / Modelos de gestión de almacenes: clasificación y ejemplos”, clasifican algunos problemas de la gestión de almacenes en cuanto a sistemas de almacenamiento. Hacen una tipología y descripción de varios sistemas de almacenamiento, presentan una jerarquía de problemas de decisión de los sistemas de almacenamiento e incluyen aspectos como la justificación, planificación y control. Analizan ejemplos de modelos que respaldan la toma de decisiones como el diseño del sistema de distribución, el diseño del almacén, la gestión de las existencias con restricciones de espacio, la asignación de almacenamiento, y la asignación de programación de las operaciones del almacén. Concluyen que uno de los problemas típicos de los almacenes son la gestión de los inventarios y la asignación de las ubicaciones de almacenaje; las políticas de planificación definirán un marco para el control de los procesos del almacén. Las políticas de la administración de inventario y la asignación de ubicación en el almacén determinaran que productos llegaran y donde deben almacenarse.

Para el presente trabajo de investigación se empleó como base teórica lo expuesto por los siguientes autores:

Según Bowersox, Closs, y Cooper (2007), la manipulación de mercaderías es la principal actividad de un almacén. Los productos se reciben, se movilizan, se guardan, se clasifican y se ensamblan para ejecutar la atención de pedidos del consumidor o cliente. Si se realizan estas actividades de forma deficiente, puede causar daño a las mercaderías (p. 29).

Escudero (2014) El término “almacén” puede definirse como el espacio físico o lugar donde se acopian o guardan mercaderías o materiales.

En la época pretoriana del Imperio Romano se le denominaba “silo” (derivación del céltico silón, semilla), el cual era un ambiente subterráneo donde conservaban vino, aceite, cereales, etc. Cuando los musulmanes dominaron la Península Ibérica, los graneros o depósitos de cereales se edificaron sobre la superficie y se denominó "al-malizén", voz de donde deriva el termino actual "almacén".

En los almacenes se regula el flujo de las existencias de forma estructurada y planificada como: la recepción, la custodia, la conservación y la expedición de mercaderías y materiales.

Son funciones del almacén:

- Recepción de mercaderías: Es la entrada de mercaderías enviada por los proveedores. En este proceso de ingreso o recepción, se revisa que las mercaderías recibidas coincidan con la información de la nota de entrega, y que esta corresponda con las características, cantidades, calidad, etc. de la orden de compra o pedido
- Almacenamiento: Es colocar las mercaderías en la zona más adecuada del almacén, para tener acceso y fácil localización. Para esa labor se emplean medios de transporte o equipamiento interno (carretillas, cintas transportadoras, montacargas, etc.) y medios fijos como estantes, soportes, depósitos, etc.

- Conservación y mantenimiento: Es resguardar las mercaderías en buen estado, en el periodo que esta permanezca almacenada. La custodia de las mercaderías comprende la aplicación de la normativa vigente sobre seguridad e higiene de las instalaciones del almacén y las instrucciones específicas sobre la conservación y cuidado de cada producto.
- Gestión y control de existencias: Esta función corresponde a determinar la cantidad a almacenar de cada mercadería, y calcular con qué frecuencia se realizarán los pedidos de reposición, para minimizar el coste de almacenaje.
- Expedición de mercaderías: Inicia cuando se admite el pedido de los clientes, es el proceso de selección de las mercaderías, su embalaje (de acuerdo al tipo de mercadería) y determinar el medio de transporte (según características del producto y el destino).

Según Mora (2011), una bodega o almacén es el lugar planeado para la ubicación, mantención y manipulación de mercaderías, bienes y materiales.

Las actividades que se realizan en una bodega, almacén o centro de distribución son:

- a) Recepción o ingreso de mercaderías
- b) almacenar o guardar las mercaderías
- c) Picking o preparación de pedidos
- d) Despacho o salida de mercaderías

Si los procedimientos empleados en cada una de esas actividades son realizados con eficiencia y eficacia, se considerará un servicio óptimo hacia los clientes.

En su evolución, aún los almacenes o bodegas en latinoamérica son considerados solo depósitos, sin darles el interés e importancia debido, ya que la inversión en personal e infraestructura sigue siendo deficiente, y está subordinado al área comercial y/o administrativa sin darle potestad o independencia para la toma de decisiones.

Actualmente muchas empresas han considerado la relevancia o valor de sus almacenes y los ven como un área de apoyo que asegura la atención de la

demanda de sus clientes. El almacén es un área relevante porque allí se resguardan bienes valorizados de la empresa (inventario) y este tiene un costo fijo y financiero que afecta a la rentabilidad.

En las operaciones actuales se dan principios generales para los almacenes y se pueden enumerar algunas como: mercaderías de alta rotación cerca de la salida y en bloques, mercadería pesada en primer piso y próxima a la zona de despacho, máxima utilización de volumetría (almacenaje en altura), etc.

También se debe considerar una guía básica para el almacenamiento de mercaderías en las instalaciones del almacén, identificando el tipo de empresa y naturaleza de las mercancías, la rotación de mercaderías, tamaño de los pedidos, el diseño del sistema de almacenaje, el diseño de los pasillos de tránsito, muelles y zonas de carga y descarga, etc.

En cuanto a los factores clave, se requiere de lo siguiente para tener una gestión de almacenamiento eficiente: Tener libres las zonas de circulación – tener señalizadas y demarcadas todas las zonas del almacén – utilizar una unidad de almacenaje estándar – Sistema informático para el control de las existencias, entre otros, y lo que buscamos argumentar en esta investigación como serían: Documentación referente a especificación de cargos, funciones y responsabilidades de cada colaborador del almacén - Procedimientos para manipulación de mercaderías especiales – Procedimiento de control para hallar fallas en la información digitada – Procedimiento para el tratamiento de mercaderías obsoletas – Procedimiento para control de inventario en manos de terceros.

Para López (2008), el almacén administrado adecuadamente, da equilibrio a la gestión de la empresa en general, ya que puede afianzar la producción con la demanda, ya que busca equiparar los distintos déficits entre la fabricación y la demanda.

Para Gómez (2013), En el almacén ejecutan las actividades de ingreso, manipuleo, preservación, custodia y posterior salida de materiales o mercaderías. Su objetivo

es realizar las operaciones y acciones necesarias para abastecer los materiales o mercaderías en condiciones adecuadas de uso, en el momento apropiado, de tal forma que evite la paralización por carencia de los mismos o inmovilizar capital por su aglomeración.

Por lo anterior se pueden dar 3 razones para la existencia de los almacenes:

- Que se evite desequilibrar la regularidad de aprovisionamiento y producción.
- Que se evite desequilibrar la oferta y demanda de materiales o mercaderías.
- Que se optimice los recursos financieros que se derivan del coste de los materiales del almacén.

Los almacenes se pueden clasificar:

POR LA NATURALEZA DEL PRODUCTO

- *Almacén de materia prima*, materiales y productos que serán usados para transformación en otros nuevos.
- *Almacén de producto en curso*, materiales en fase de transformación para obtención de un producto final.
- *Almacén de producto terminado*, productos que ya concluyeron su fase de transformación.
- *Almacén de material auxiliar*, se guardan materiales de limpieza, repuestos, embalajes, etc.

POR SU LOCALIZACIÓN

- *Almacén central*, se ubica muy cerca del centro de operaciones, para minimizar los costes.
- *Almacén regional*, se ubica en el punto de consumo.
- *Almacén de plataforma*, los materiales o mercaderías no se almacenan de forma permanente, transitan o solo permanecen de forma temporal (horas).

POR SU DOMINIO

- *Almacén propio*, la empresa es la propietaria o dueña.
- *Almacén en alquiler*, se arrienda el espacio para el almacenaje de materiales y mercaderías.
- *Almacén en régimen de leasing*, una empresa construye un almacén, luego lo arrienda a la empresa hasta el fin del contrato suscrito.

POR SU FUNCIÓN LOGÍSTICA

- *Almacén de consolidación*, reúne pedidos pequeños de diversos proveedores en un solo envío, reduciendo costes.
- *Almacén de división de envíos o de ruptura*, en este caso es a la inversa del caso anterior, recibe pedidos de gran volumen y los divide para poder realizar envíos de menor tamaño.
- *Almacén combinado*, está conformado por ambos tipos de almacén (consolidación y división de envíos).

Summers (2006), menciona que todos generamos procesos en nuestro día a día, con la secuencia de actividades que realizamos para un determinado fin. En el caso de las organizaciones o empresas, deben ejecutar de forma correcta sus procesos clave (actividades de valor agregado), para lograr la atracción y retención de clientes. Para el caso de una bodega, almacén o centro de distribución, sería un proceso idóneo desde el ingreso de mercaderías (input) con la recepción, luego el almacenaje, la preparación de los pedidos y finalmente la salida (output) o despacho de las mercaderías hacia el cliente final.

Gestionar en base a procesos da autonomía y capacidad de solución ante problemas a los grupos de trabajo, los individuos buscarán trabajar en conjunto con la finalidad de perfeccionar sus acciones e interrelación entre los mismos.

Ver figura de procesos Summers (Anexo 5) y figura gestión de almacén (Anexo 6).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación es no experimental, porque se observan los fenómenos y como estos se presentan de forma natural para ser analizados. No hay intención de emplear la variable independiente con otra variable y no se realiza experimento alguno entre variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación es transversal porque se recogen los datos e información en un tiempo único. Se observan los detalles, no se manipulan las variables y se analiza en un tiempo específico.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación es de enfoque cuantitativo. porque recolecta información para comprobar la hipótesis en base a la medición numérica y el estudio estadístico, con el propósito de instaurar patrones de comportamiento y demostrar teorías.

Con el enfoque cuantitativo, se mantiene un orden o secuencia de los procesos para medir un fenómeno en una investigación. Al concluir la investigación, podremos negar o aceptar las supuestas hipótesis y teorías.

Según Niño (2019), la investigación es descriptiva porque busca esclarecer la realidad del elemento de estudio, como su aspecto, sus partes, sus clases, sus categorías, o sus relaciones con otros elementos; con la finalidad de dilucidar una verdad, reafirmar un enunciado, o confirmar una hipótesis.

Su nivel es descriptivo, porque se recopilan datos y la información sobre los hechos o situaciones naturales o sociales en un solo evento.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable: Gestión de almacén

El presente trabajo de investigación se realizó con una sola variable: Gestión de almacén.

Definición conceptual: Según Bowersox, Closs, y Cooper (2007), la manipulación de mercaderías es la principal actividad de un almacén. Los productos se reciben, se movilizan, se guardan, se clasifican y se ensamblan para ejecutar la atención de pedidos del consumidor o cliente. Si se realizan estas actividades de forma deficiente, puede causar daño a las mercaderías (p. 29).

Definición operacional: La “gestión de almacén”, es el conjunto de procesos empleados para mejorar la operatividad del almacén, con ello se logra tener información confiable, mejorar los espacios de almacenamiento, optimizar las operaciones de manipulación y transporte de mercaderías, eficiencia y rapidez en las entregas; y da como resultado aminorar los costos operativos. Se tiene las siguientes funciones o acciones en su operatividad, las cuales se usarán como dimensiones: Recepción o Ingreso de mercaderías, almacenamiento, gestión y control, preparación o picking, y despacho o salida de mercaderías.

Indicadores: Los indicadores de la variable “gestión de almacén”, fueron: Recepción o ingreso de mercaderías, almacenamiento, gestión y control, preparación o picking, y despacho o salida de mercaderías.

Escala de medición: La escala de medición empleada para la variable gestión de almacén fue ordinal, puesto que se le midió con una encuesta tipo Likert.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

Se consideró al personal de la empresa materia de estudio con 28 colaboradores por ser población censal o muestral.

Muestra:

La muestra del presente estudio estuvo comprendida por 28 colaboradores.

Muestreo:

El muestreo es intencional o de conveniencia, pues se eligieron a los directivos y colaboradores que tienen interrelación directa con el almacén.

Unidad de análisis:

Se selecciono a personal de: Almacén – Administración, finanzas y ´procesos – Contabilidad – Control de calidad – Ventas – Gerencia de proyectos – SS CC comunicaciones y SS CC canales electrónicos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- a) **La técnica de la encuesta:** utilizando como herramienta un cuestionario; tomando como informantes a los colaboradores de la empresa; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: Gestión del Almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información.

- b) **La técnica de la observación sistemática:** Ya que se visitó el almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información, para observar la operativa y sus procesos. Por lo anterior expuesto se puede considerar que la obtención de la información y datos provienen de fuentes primarias, es decir del lugar donde se originan.

Validez del instrumento:

Para validar el instrumento empleado, este fue revisado por expertos, un profesor de metodología e investigación de la Universidad Nacional Federico Villareal magister en administración, y dos gerentes de proyectos en actividad magister en gestión de empresas.

Confiabilidad del instrumento:

Se efectuó una prueba de tipo piloto con 8 personas que laboran en la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información, se procesó a través del programa Microsoft Excel aplicando las fórmulas correspondientes, y se obtuvo

como resultado una confiabilidad en el coeficiente Alfa de Cronbach de $\alpha=0.862$, lo que otorga una fiabilidad alta de acuerdo con la escala de valores.

3.5 Procedimientos

Etapa I: Elaboración del cuestionario, revisión y aprobación de expertos.

Etapa II: Encuesta piloto a 8 personas de la población seleccionada para el estudio, realizada en Google Forms, ya que aún estamos conviviendo con la pandemia de Covid-19, cuyo link fue enviado al correo electrónico corporativo de los encuestados, y comprobando el resultado de su confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Etapa III: Encuesta real realizada a la población seleccionada de 28 personas de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información, autorizada por la subgerencia de administración, finanzas y procesos, según correo electrónico interno. Encuesta de Google Forms enviada al correo corporativo para este fin.

Etapa IV: Recolección de resultados para trabajarlos en el programa estadístico SPSS, se agruparon los resultados del cuestionario por cada indicador, en total son 13 indicadores.

3.6 Método de análisis de datos

Para poder realizar el análisis de los datos de esta investigación, se empleó el programa SPSS, al ser un trabajo descriptivo no experimental y no contar con hipótesis, se agruparon los resultados por cada indicador, para realizar la interpretación de los resultados obtenidos del cuestionario.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación se realizó con el asentimiento de la subgerencia de administración, finanzas y procesos de la empresa de equipos y servicios de

Tecnologías de la Información, permiso obtenido en coordinación presencial y según correo electrónico que se adjunta en anexos; así mismo, se contó con la validez del instrumento por expertos, se cumplió con la Resolución de Consejo Universitario 0340-2021/UCV que aprueba el Código de Ética vigente, respetando la propiedad intelectual de cada uno de los autores mencionados corroborándose su legitimidad como fuentes obteniéndose de bibliotecas virtuales, repositorios de universidades o páginas de internet que comparten información bibliográfica y científica.

Esta investigación fue sometida a las pruebas de similitud según las políticas anti-plagio del código de ética UCV, mediante el programa Turnitin donde se comparan todos los trabajos de investigación para garantizar la calidad y ética del mismo.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

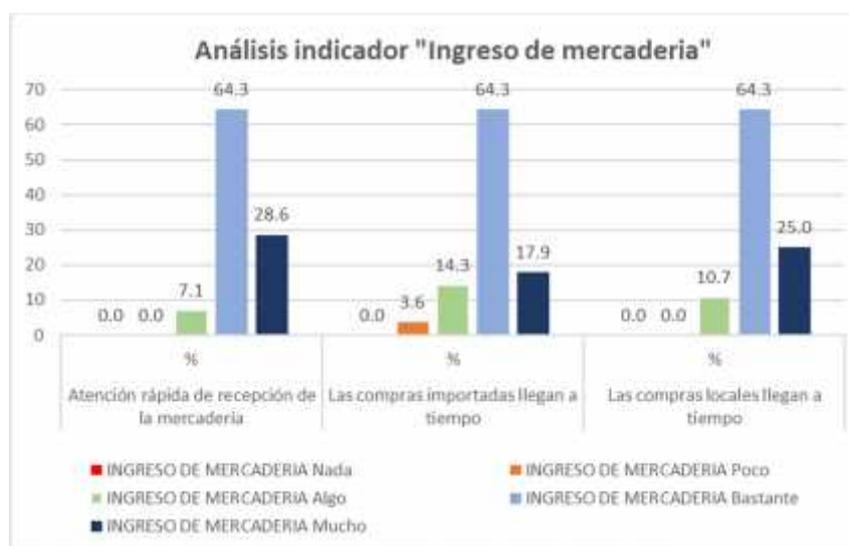
Análisis indicador: Ingreso de mercadería

		Atención rápida de recepción de la mercadería		Las compras importadas llegan a tiempo		Las compras locales llegan a tiempo	
		N	%	N	%	N	%
Ingreso de mercadería	Nada	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Poco	0	0.0	1	3.6	0	0.0
	Algo	2	7.1	4	14.3	3	10.7
	Bastante	18	64.3	18	64.3	18	64.3
	Mucho	8	28.6	5	17.9	7	25.0
	Total	28	100.0	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 1

Análisis indicador: Ingreso de mercadería



Interpretación:

En la tabla 5 podemos observar que en cuanto a la recepción de mercaderías el 64.3% indica que es bastante rápida, el 28.6% indica que es muy rápida. Sin embargo, el 7.1% indican que es algo rápida.

En cuanto a la llegada a tiempo de las compras importadas el 64.3% indica que bastante, el 17.9% indica que mucho y el 14.3 % indica que algo. Sin embargo, el 3.6% indica que poco llegan a tiempo.

En cuanto a la llegada a tiempo de las compras locales el 64.3% indica que bastante, el 25% indica que mucho. Sin embargo, el 10.7% indica que algo llega a tiempo.

Tabla 2

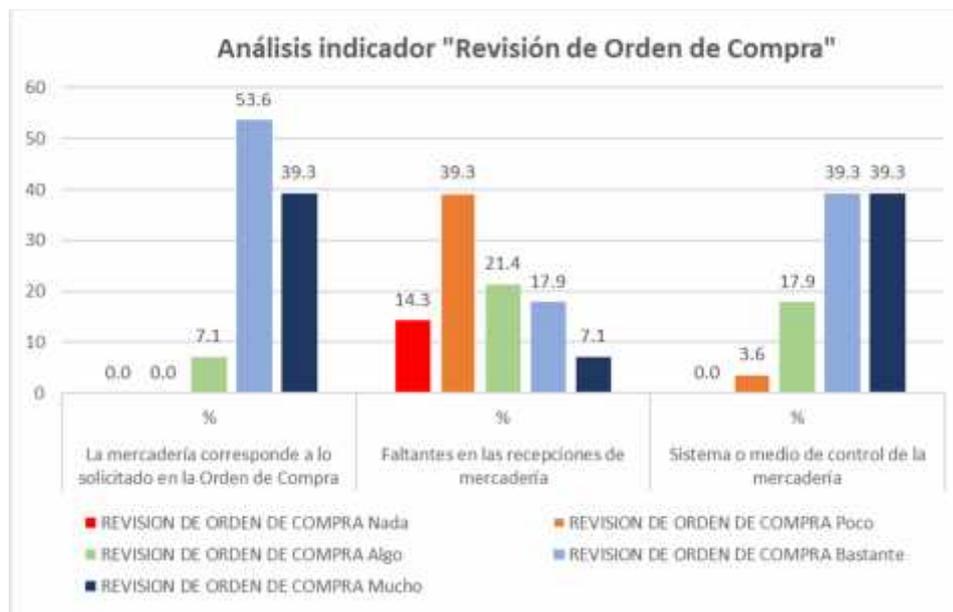
Análisis indicador: Revisión de orden de compra

		La mercadería corresponde a lo solicitado en la Orden de Compra		Faltantes en las recepciones de mercadería		Sistema o medio de control de la mercadería	
		N	%	N	%	N	%
Revisión de orden de compra	Nada	0	0.0	4	14.3	0	0.0
	Poco	0	0.0	11	39.3	1	3.6
	Algo	2	7.1	6	21.4	5	17.9
	Bastante	15	53.6	5	17.9	11	39.3
	Mucho	11	39.3	2	7.1	11	39.3
	Total	28	100.0	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 2

Análisis indicador: Revisión de orden de compra



Interpretación:

En la tabla 6 podemos apreciar que en cuanto a si la mercadería corresponde a lo solicitado en la orden de compra, el 53.6% indica que bastante, el 39.3% indica que mucho. Sin embargo, el 7.1% indica que algo.

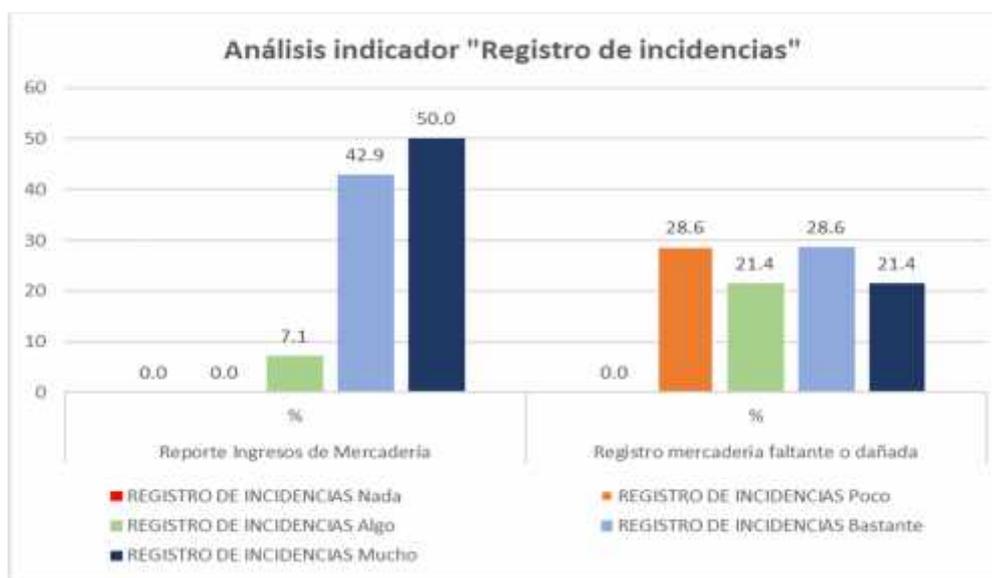
En cuanto a los faltantes en la recepción de mercaderías, el 39.3% indica que poco y el 14.3% indican que nada. Sin embargo, el 21.4% indican que algo, el 17.9% indican que bastante y el 7.1% indican que mucho.

En cuanto a tener un sistema o medio de control de la mercadería, el 39.3% indica que mucho, el 39.3% indica que bastante, y el 17.9% indica que algo. Sin embargo, el 3.6% indica que poco.

Tabla 3*Análisis indicador: Registro de incidencias*

		Reporte Ingresos de Mercadería		Registro mercadería faltante o dañada	
		N	%	N	%
Registro de incidencias	Nada	0	0.0	0	0.0
	Poco	0	0.0	8	28.6
	Algo	2	7.1	6	21.4
	Bastante	12	42.9	8	28.6
	Mucho	14	50.0	6	21.4
	Total	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 3*Análisis indicador: Registro de incidencias***Interpretación:**

En la tabla 7 podemos apreciar en cuanto al reporte de ingresos de mercadería que el 50% indica que mucho, el 42.9% indica que bastante. Sin embargo, el 7.1% indica que algo.

En cuanto al registro de mercadería faltante, el 28.6% indica que bastante, el 21.4% indica que mucho, el 21.4% indica que algo. Sin embargo, el 28.6% indica que poco.

Tabla 4

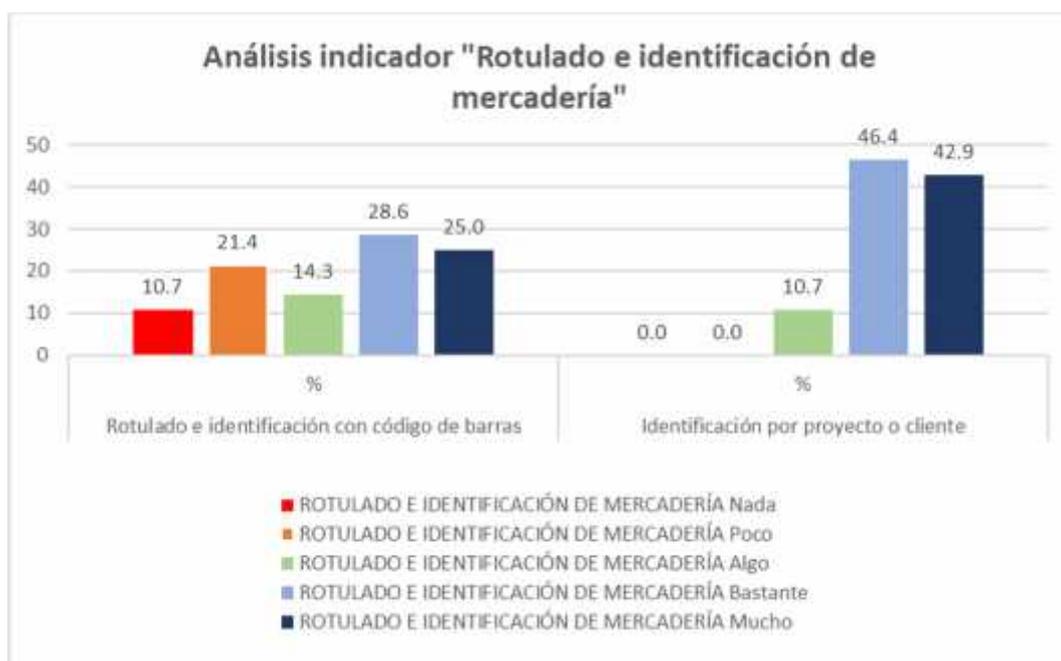
Análisis indicador: Rotulado e identificación de mercaderías

		Rotulado e identificación con código de barras		Identificación por proyecto o cliente	
		N	%	N	%
Rotulado e identificación de mercadería	Nada	3	10.7	0	0.0
	Poco	6	21.4	0	0.0
	Algo	4	14.3	3	10.7
	Bastante	8	28.6	13	46.4
	Mucho	7	25.0	12	42.9
	Total		28	100.0	28

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 4

Análisis indicador: Rotulado e identificación de mercaderías



Interpretación:

En la tabla 8 podemos apreciar en cuanto al rotulado e identificación con código de barras que el 28.6% indica bastante, el 25% indica que mucho, y el 14.3% indica que algo. Sin embargo, el 21.4% indica que poco y el 10.7% indica que nada.

En cuanto a la identificación por proyecto cliente, el 46.4% indica que bastante, el 42.9% indica que mucho. Sin embargo, el 10.7% indica que algo.

Tabla 5

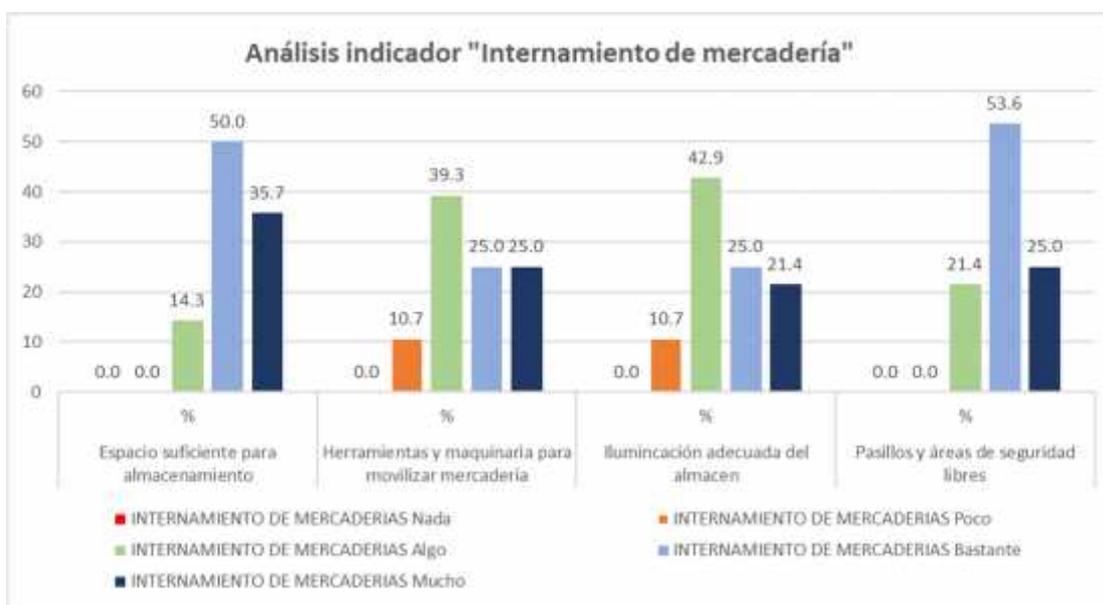
Análisis indicador: Internamiento de mercaderías

		Espacio suficiente para almacenamiento		Herramientas y maquinaria para movilizar mercadería		Iluminación adecuada del almacén		Pasillos y áreas de seguridad libres	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Internamiento de mercaderías	Nada	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Poco	0	0.0	3	10.7	3	10.7	0	0.0
	Algo	4	14.3	11	39.3	12	42.9	6	21.4
	Bastante	14	50.0	7	25.0	7	25.0	15	53.6
	Mucho	10	35.7	7	25.0	6	21.4	7	25.0
	Total	28	100.0	28	100.0	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 5

Análisis indicador: Internamiento de mercaderías



Interpretación:

En la table 9 podemos apreciar en cuanto al espacio suficiente para almacenamiento el 50% indica que bastante, el 35.7% indica que mucho. Sin embargo, el 14.3% indica que algo.

En cuanto a las herramientas y maquinarias para movilizar mercadería, el 39.3% indica que algo, y se observa una paridad del 25% en las opciones bastante y mucho. Sin embargo, el 10.7% indica que poco.

En cuanto a la iluminación adecuada del almacén, el 42.9% indica que algo, el 25% indica que bastante y el 21.4% indica que mucho. Sin embargo, el 10.7% indica que poco.

En cuanto a los pasillos y áreas de seguridad libres, el 53.6% indica que bastante, el 25% indica que mucho. Sin embargo, el 21.4% indica que algo.

Tabla 6

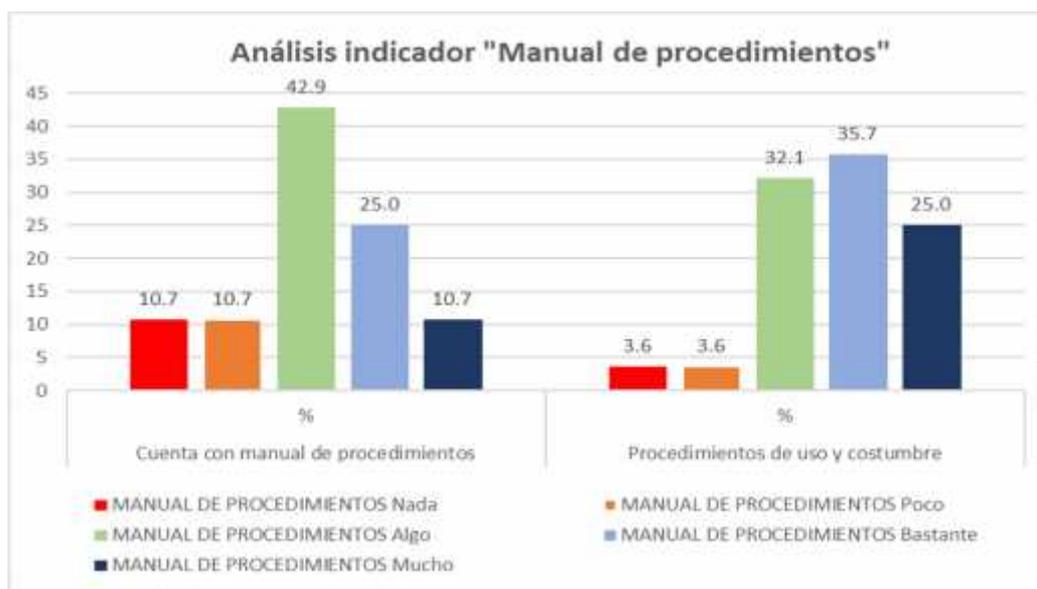
Análisis indicador: Manual de procedimientos

Manual de procedimientos	Cuenta con manual de procedimientos		Procedimientos de uso y costumbre	
	N	%	N	%
Nada	3	10.7	1	3.6
Poco	3	10.7	1	3.6
Algo	12	42.9	9	32.1
Bastante	7	25.0	10	35.7
Mucho	3	10.7	7	25.0
Total	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 6

Análisis indicador: Manual de procedimientos



Interpretación:

En la tabla 10 podemos apreciar en cuanto a si se cuenta con manual de procedimientos, el 42.9% indica que algo, el 25% indica que bastante. Sin embargo, se puede apreciar el 10.7% de paridad en las opciones nada, poco y mucho.

En cuanto a procedimientos por uso y costumbre, el 35.7% indica que bastante, el 32.1% indica que algo y el 25% indica que mucho. Sin embargo, se ve una paridad de 3.6% en las opciones nada y poco.

Tabla 7

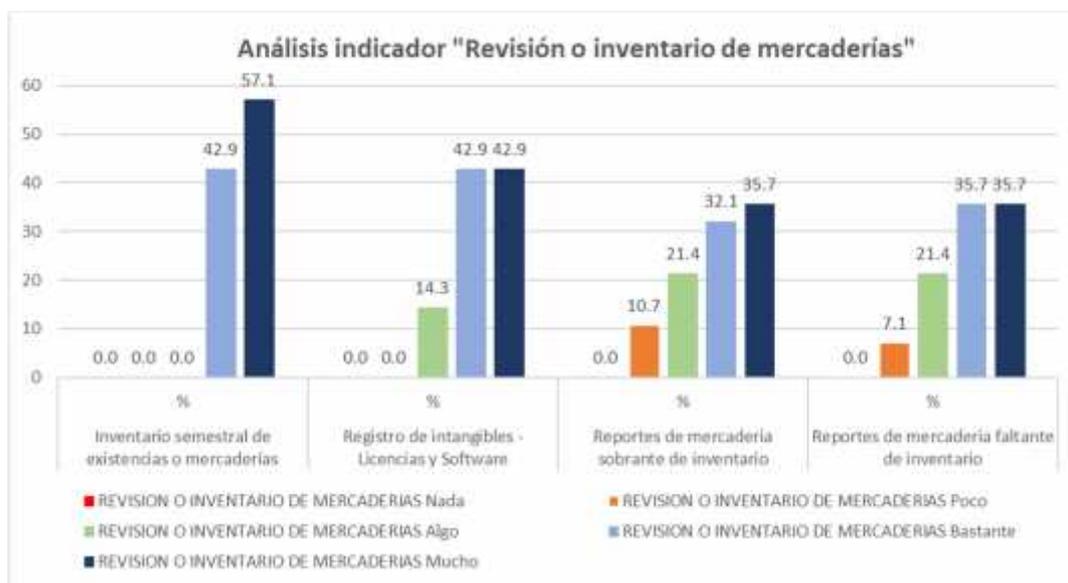
Análisis indicador: Revisión o inventario de mercaderías

		Inventario semestral de existencias o mercaderías		Registro de intangibles - Licencias y Software		Reportes de mercadería sobrante de inventario		Reportes de mercadería faltante de inventario	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Revisión o inventario de mercaderías	Nada	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Poco	0	0.0	0	0.0	3	10.7	2	7.1
	Algo	0	0.0	4	14.3	6	21.4	6	21.4
	Bastante	12	42.9	12	42.9	9	32.1	10	35.7
	Mucho	16	57.1	12	42.9	10	35.7	10	35.7
	Total	28	100.0	28	100.0	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 7

Análisis indicador: Revisión o inventario de mercaderías



Interpretación:

En la tabla 11 podemos apreciar en cuanto a inventario semestral de existencias o mercaderías, que el 57.1% indica que mucho y el 42.9% indica que bastante.

En cuanto al registro de intangibles – licencias y software, se ve una paridad del 42.9% en las opciones mucho y bastante. Sin embargo, el 14.3% indica que algo.

En cuanto al reporte de mercadería sobrante de inventario, el 35.7% indica que mucho, el 32.1% indica que bastante, y el 21.4% indica que algo. Sin embargo, el 10.7% indica que poco.

En cuanto al reporte de mercadería faltante de inventario, se aprecia una paridad de 35.7% en las opciones mucho y bastante, el 21.4% indican que algo. Sin embargo, el 7.1% indica que poco.

Tabla 8

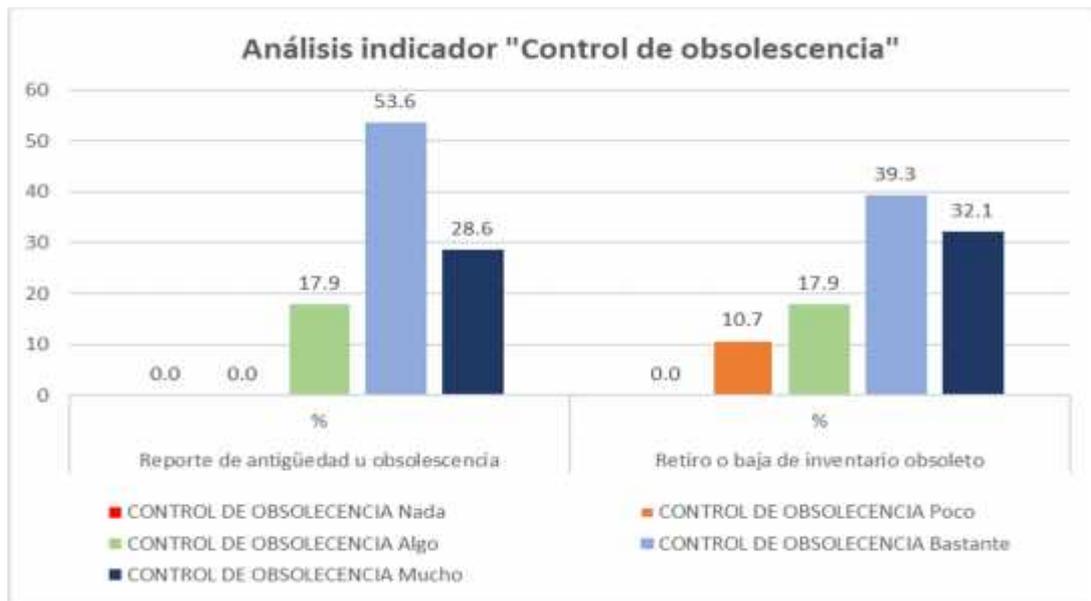
Análisis indicador: Control de obsolescencia

	Reporte de antigüedad u obsolescencia		Retiro o baja de inventario obsoleto		
	N	%	N	%	
Control de obsolescencia	Nada	0	0.0	0	0.0
	Poco	0	0.0	3	10.7
	Algo	5	17.9	5	17.9
	Bastante	15	53.6	11	39.3
	Mucho	8	28.6	9	32.1
	Total	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 8

Análisis indicador: Control de obsolescencia



Interpretación:

En la tabla 12 podemos apreciar en cuanto al reporte de antigüedad u obsolescencia, que el 53.6% indica que bastante, el 28.6% indica que mucho. Sin embargo, el 17.9% indica que algo.

En cuanto al retiro o baja de inventario obsoleto, el 39.3% indica que bastante, el 32.1% indica que mucho, y el 17.9% indica que algo. Sin embargo, el 10.7% indica que poco.

Tabla 9

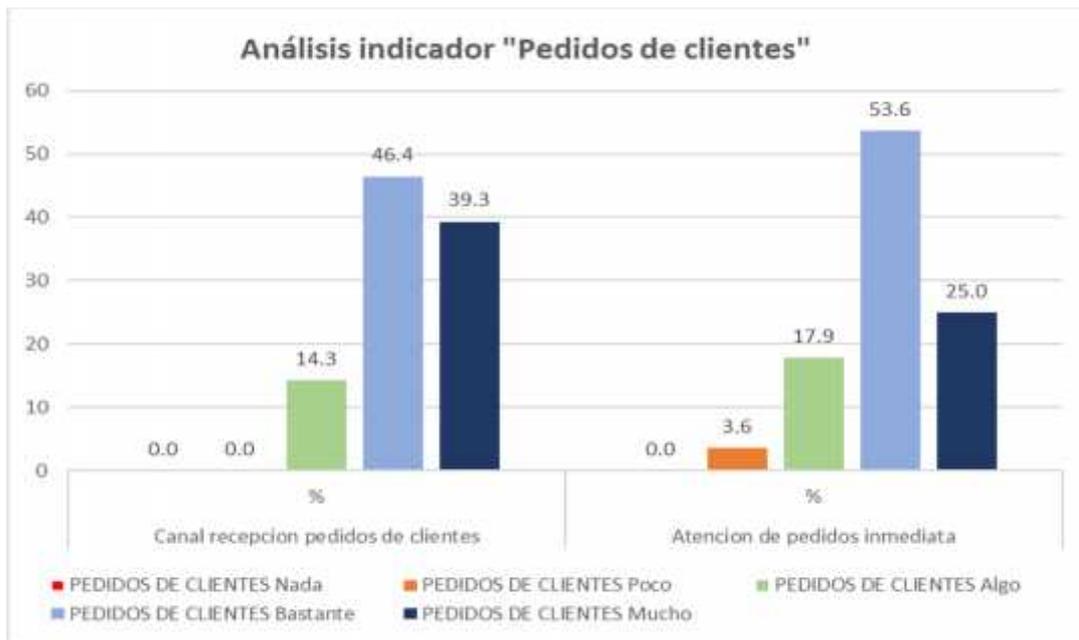
Análisis indicador: Pedidos de clientes

		Canal recepción pedidos de clientes		Atención de pedidos inmediata	
		N	%	N	%
Pedidos de clientes	Nada	0	0.0	0	0.0
	Poco	0	0.0	1	3.6
	<Algo	4	14.3	5	17.9
	Bastante	13	46.4	15	53.6
	Mucho	11	39.3	7	25.0
	Total		28	100.0	28

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 9

Análisis indicador: Pedidos de clientes



Interpretación:

En la tabla 13 podemos apreciar que, en cuanto al canal de recepción de pedidos de clientes, el 46.4% indica que bastante, el 39.3% indica que mucho. Sin embargo, el 14.3% indica que algo.

En cuanto a la atención de pedidos inmediata, recepción de mercaderías el 53.6% indica que bastante, el 25% indica que es mucho, y el 17.9% indica que algo. Sin embargo, el 3.6% indican que poco.

Tabla 10

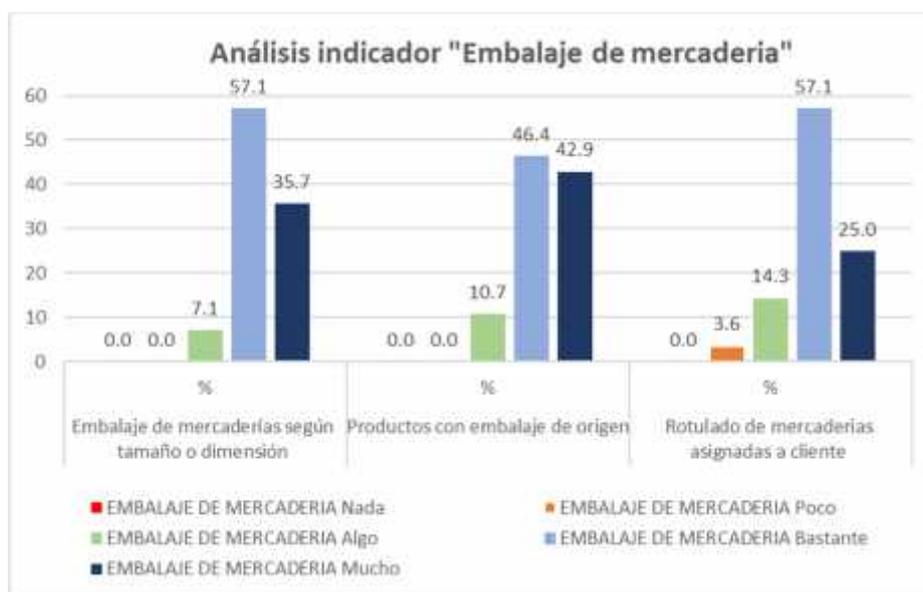
Análisis indicador: Embalaje de mercadería

	Embalaje de mercaderías según tamaño o dimensión	Embalaje de mercaderías según tamaño o dimensión		Productos con embalaje de origen		Rotulado de mercaderías asignadas a cliente	
		N	%	N	%	N	%
Embalaje de mercadería	Nada	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Poco	0	0.0	0	0.0	1	3.6
	Algo	2	7.1	3	10.7	4	14.3
	Bastante	16	57.1	13	46.4	16	57.1
	Mucho	10	35.7	12	42.9	7	25.0
	Total	28	100.0	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 10

Análisis indicador: Embalaje de mercadería



Interpretación:

En la tabla 14 podemos apreciar que, en cuanto al embalaje de mercaderías según tamaño o dimensión, el 57.1% indica que bastante, el 35.7% indica que mucho. Sin embargo, el 7.1% indica que algo.

En cuanto a los productos con embalaje de origen, el 46.4% indica que bastante, el 42.9% indica que mucho. Sin embargo, el 10.7% indica que algo.

En cuanto al rotulado de mercaderías asignadas a cliente, el 57.1% indica que bastante, el 25% indica que mucho, y el 14.3% indica que algo. Sin embargo, el 3.6% indica que poco.

Tabla 11

Análisis indicador: Coordinación con cliente para entrega

		Comunicación con cliente para coordinar entrega		Registro de coordinaciones con cliente	
		N	%	N	%
Coordinación con cliente para entrega	Nada	0	0.0	0	0.0
	Poco	0	0.0	1	3.6
	Algo	1	3.6	6	21.4
	Bastante	16	57.1	13	46.4
	Mucho	11	39.3	8	28.6
	Total	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 11

Análisis indicador: Coordinación con cliente para entrega



Interpretación:

En la tabla 15 podemos apreciar en cuanto a la comunicación con clientes para coordinar entrega, el 57.1% indica que bastante, el 39.3% indica que mucho. Sin embargo, el 3.6% indica que algo.

En cuanto al registro de coordinaciones con cliente, el 46.4% indica que bastante, el 28.6% indica que mucho, y el 21.4% indica que algo. Sin embargo, el 3.6% indica que poco.

Tabla 12

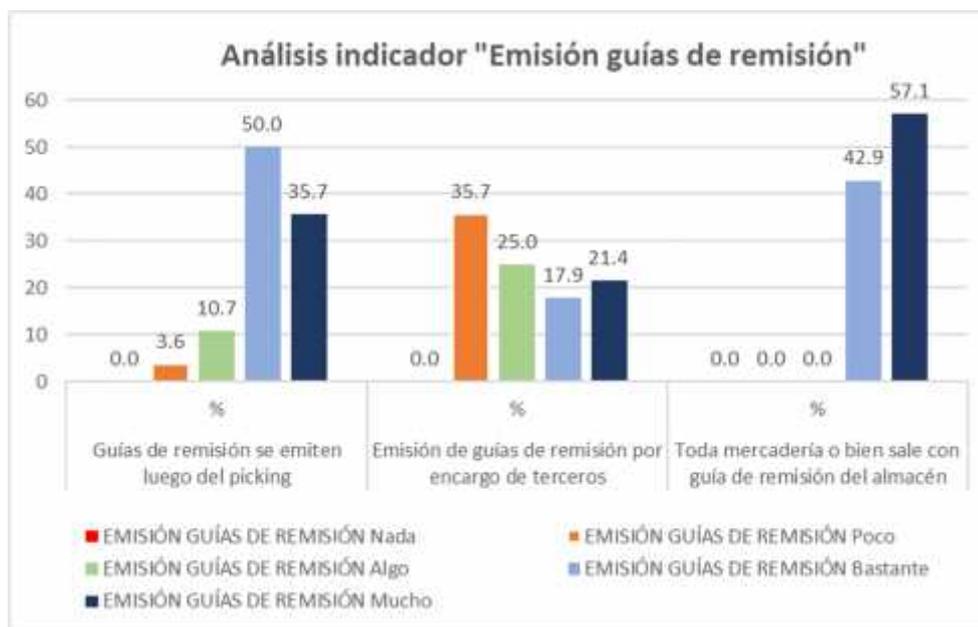
Análisis indicador: Emisión guías de remisión

		Guías de remisión se emiten luego del picking		Emisión de guías de remisión por encargo de terceros		Toda mercadería o bien sale con guía de remisión del almacén	
		N	%	N	%	N	%
Emisión guías de remisión	Nada	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	Poco	1	3.6	10	35.7	0	0.0
	Algo	3	10.7	7	25.0	0	0.0
	Bastante	14	50.0	5	17.9	12	42.9
	Mucho	10	35.7	6	21.4	16	57.1
	Total	28	100.0	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 12

Análisis indicador: Emisión guías de remisión



Interpretación:

En la tabla 16 podemos apreciar en cuanto a si las guías de remisión se emiten luego del picking, el 50% indica que bastante, y el 35.7% indica que mucho, y el 10.7% indica que algo. Sin embargo, el 3.6% indica que poco.

En cuanto a la emisión de guías por encargo de terceros, el 35.7% indica que poco, el 25% indica que algo. Sin embargo, un 21.4% indica que mucho y un 17.9% indica que bastante.

En cuanto a si toda mercadería sale con guía de remisión del almacén, el 57.1% indica que mucho y el 42.9% indica que bastante.

Tabla 13

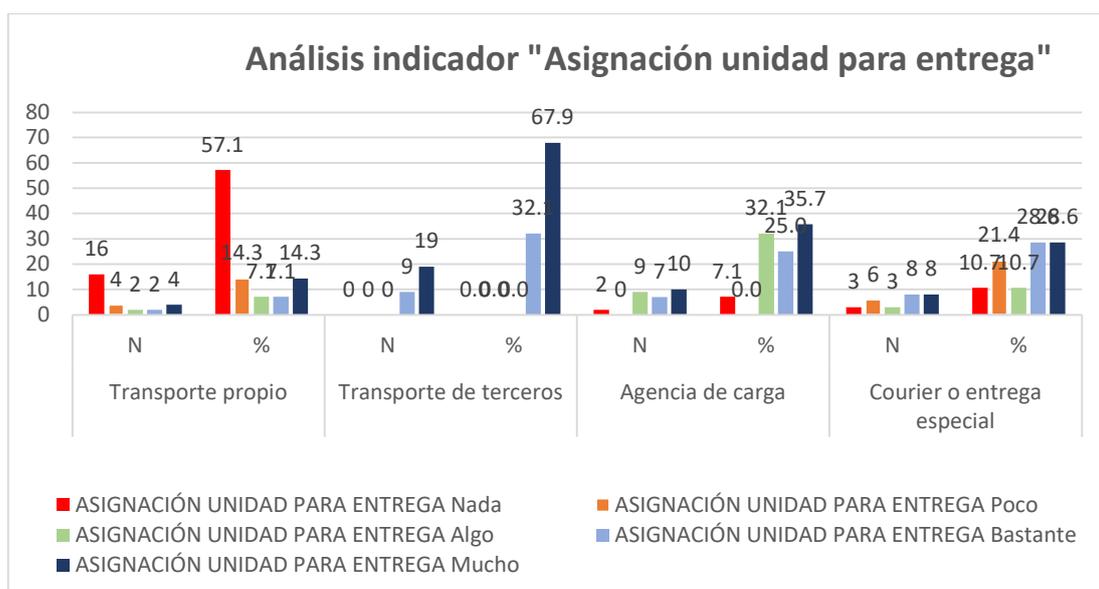
Análisis indicador: Asignación unidad para entrega

		Transporte propio		Transporte de terceros		Agencia de carga		Courier o entrega especial	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Asignación unidad para entrega	Nada	16	57.1	0	0.0	2	7.1	3	10.7
	Poco	4	14.3	0	0.0	0	0.0	6	21.4
	Algo	2	7.1	0	0.0	9	32.1	3	10.7
	Bastante	2	7.1	9	32.1	7	25.0	8	28.6
	Mucho	4	14.3	19	67.9	10	35.7	8	28.6
	Total	28	100.0	28	100.0	28	100.0	28	100.0

Nota: Recolección de datos de 28 colaboradores

Figura 13

Análisis indicador: Asignación unidad para entrega



Interpretación:

En la tabla 17 podemos apreciar en cuanto al uso de transporte propio que el 57.1% indica que nada, hay una paridad de 14.3% en las opciones poco y mucho, y una paridad del 7.1% en las opciones algo y bastante.

En cuanto al uso de transporte de terceros, el 67.9% indica que mucho y el 32.1% indica que bastante.

En cuanto al uso de agencia de carga, el 35.7% indica que mucho, el 32.1% indica que algo, y el 25% indica que bastante. Sin embargo, el 7.1% indica que nada.

En cuanto al uso de courier o entrega especial, se ve una paridad del 28.6% en las opciones bastante y mucho, y el 10.7% indica que algo. Sin embargo, el 21.4% indica que poco, y el 10.7% indica que nada.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como objetivo general describir la gestión del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información, LIMA 2021, y tiene como objetivos específicos describir como es el proceso de recepción o ingreso de mercaderías, el proceso de almacenamiento, el proceso de gestión y control del almacén, el proceso de preparación o Picking y el proceso de despacho o salida de mercaderías.

En cuanto al proceso de recepción de la mercadería está conformada por 3 indicadores y se puede determinar que el ingreso de la mercadería se hace de forma inmediata previa coordinación con los proveedores y las compras locales e importadas llegan a tiempo. En cuanto a la revisión de orden de compra, la mercadería si corresponde a solicitado en la orden de compra, y es muy baja la incidencia de faltantes o error de producto y todo se registra en un sistema de control (Microsoft Dynamics AX 2012) tal cual lo respalda el 39.3% que indica bastante y 39.3% que indica mucho, a diferencia de Córdova (2018) donde un 40% indica que casi nunca se usa un sistema de control. En cuando al registro de incidencias se puede determinar que si existe y en ese mismo reporte se comunican los sobrantes o faltantes que pudieran darse (en este último caso se debe reforzar la comunicación a las áreas involucradas porque en los resultados se refleja una opinión diversa sobre el registro de faltantes/sobrantes, ya que algunos indicaron: poco, algo, bastante y mucho).

Podemos determinar que, si se da una recepción adecuada de las mercaderías en el almacén, en comparación a los resultados que menciona Córdova (2018), en cuyo trabajo de investigación indica que no existe una buena recepción e inspección de mercadería (53.3% indica que la recepción de mercadería casi nunca es rápida, y un 53.3% indica que las importaciones demoran). Y en comparación con el trabajo de investigación de Arévalo y Moreno (2020), indican que una de sus 5 razones que afectan en el área del almacén es la equivocación en la recepción de mercaderías (en su análisis de Pareto 80/20 un 16.67% mostro equivocación en la recepción de mercaderías).

En cuanto al proceso de almacenamiento conformado por 2 indicadores, podemos afirmar en cuanto al rotulado e identificación de mercaderías no se usan códigos de barra propio si no se emplea el que viene de origen con la mercadería, coincidiendo con Córdoba (2018) que se debería ejecutar un proceso de etiquetado y códigos de barra (un 30% indico que casi nunca se codificaba la mercadería). En cuanto a la identificación de mercaderías por proyecto o cliente esta si se realiza, y es respaldado en las respuestas de la encuesta por un 46.4% que indican bastante y un 42.9% que indican mucho. Sobre el indicador de internamiento de la mercadería, si existe espacio suficiente para el almacenamiento respaldado por un 50% que indica bastante y un 35.7% indica que mucho; en cuanto a las herramientas y/o maquinarias para movilizar mercadería, el resultado de la encuesta indico un 39.3% que algo, lo que concuerda con la realidad ya que el almacén cuenta con una transpaleta manual - Stocka (2 TN) y un par de coches o carritos para movilizar la mercadería; y para mercadería de mayor peso (cajeros automáticos - ATM) se subcontrata los equipos necesarios para su movilización; en comparación con lo que indica Córdoba (2018) se puede apreciar que también existe un déficit de herramientas y maquinarias para manipular la mercadería de una mejor manera (46.7% indica que a veces se usan los materiales o equipos correctos para manipular la mercadería); en la tesis de Arévalo y Moreno (2020), indican que una de sus 5 razones que afectan en el área del almacén es la falta herramientas o equipo apropiado (en su análisis de Pareto 80/20 un 14.67% indico la deficiencia en este aspecto).

En cuanto a la iluminación los resultados indicaron un 42.9% que algo y al momento de realizar la encuesta el almacén recién tenía poco más de un mes de haber cambiado de local y está en proceso de mejora la iluminación; en comparación con Córdoba (2018), un 36.7% indica que casi nunca se puede trabajar bien por la iluminación deficiente, estando de acuerdo con esta deficiencia. En cuanto a los pasillos y áreas de seguridad libres, los encuestados indicaron que, si se encuentran libres un 53.6% indico que bastante, en caso se de mayor demanda de espacio, se deberá supervisar que no se afecte los temas de seguridad.

Sobre la dimensión gestión y control de mercaderías. se emplearon 3 indicadores, en cuanto al manual de procedimientos un 42.9% indico que algo y un 25% indico que bastante, y esto pudiera ajustarse a la realidad ya que al hacer este trabajo de investigación se estaba implementando los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001-2015, donde ya se publicaron los gráficos de procesos y el manual de procedimientos desde octubre 2021, ya que de ese mes hacia atrás no existían. En cuanto a los procedimientos de uso y costumbre los encuestados en un 35.7% indicaron que bastante y un 32.1% indicaron que algo, y eso ha sido lo real durante todo el tiempo de operación de la empresa ya que cada jefe de administración y finanzas brindaba las políticas y pautas a seguir.

En cuanto a la revisión de inventarios y mercaderías se puede determinar que se dan inventarios semestrales por las respuestas del 57.1% que indicaron mucho y un 42.9% indico que bastante; también se puede determinar que existe un registro en el kardex de intangibles (licencias y software) según las respuestas del 42.9% que indicaron mucho y bastante; también podemos afirmar que existen reportes de sobrantes y/o faltantes de inventarios, según las respuestas del 35.7% que indicaron mucho; en comparación con la tesis de Arévalo y Moreno (2020), indican que una de sus 5 razones que afectan en el área del almacén es la disponibilidad y fiabilidad de la información real que no es certera (en su análisis de Pareto 80/20 un 16% respalda este resultado). En cuanto al indicador control de obsolescencia de mercaderías, podemos afirmar que si existe un reporte o control de antigüedad de los inventarios según las respuestas del 53.6% indican que bastante, y en cuanto al retiro o baja del inventario obsoleto este también se realiza según el 39.3% que indica bastante y el 32.1% que indica mucho.

En cuanto a la dimensión del proceso de preparación de mercaderías o picking tenemos 2 indicadores; los pedidos de clientes si tienen un canal o medio de recepción según el 46.4% que indica bastante; y también se puede determinar que la atención de los pedidos es de manera inmediata según el 53.6% que indica bastante. En cuanto al embalaje de mercaderías, podemos afirmar que esta se realiza según su tamaño o dimensión respaldado por un 57.1% que indica bastante; también hay productos que se trabajan con su embalaje de origen como lo precisa

un 46.4% que indica bastante y un 42.9% indica que mucho; también se puede determinar el rotulado de toda mercadería que es asignada a cliente, respaldado por un 57.1% que indica bastante. En comparación con Córdoba (2018) se puede afirmar que, si se realiza una buena preparación de las mercaderías para entrega a clientes, en sus resultados un 53.3% indica que no existe demora en atender los pedidos de cliente.

Sobre la dimensión despacho o salida de mercaderías se tiene 3 indicadores, en cuanto al indicador asignación de unidad para entrega, se puede determinar que la empresa de TI no usa unidades de transporte propio respaldado por el 57.1% que indica nada; por el contrario, se subcontrata unidades de transporte de terceros respaldado por un 67.9% que indica mucho. También se puede apreciar que en algunas ocasiones se puede hacer uso de agencia de carga para envíos a provincia respaldado por un 35.7% que indica mucho, o el uso de servicio de courier para entregas especiales respaldado por un 28.6% que indican bastante y mucho. En comparación a lo que expone Córdoba (2018) en sus resultados si se realiza un despacho adecuado de las mercaderías, ya que en sus resultados un 33.3% indica que casi nunca tienen problemas con el destino de sus mercaderías.

VI. CONCLUSIONES

Como conclusión del objetivo general, podríamos decir que la gestión de almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – LIMA, 2021 es aceptable, con posibilidades de mejora de sus instalaciones y herramientas, y de la actualización continua de sus procesos.

1. En lo referente al objetivo específico 1, el proceso de recepción o ingreso de mercaderías, se puede observar que tanto la recepción rápida de mercaderías, la llegada de compras importadas y compras locales tienen un 64.3% de respaldo que se realiza de forma adecuada.
2. En lo referente al objetivo específico 2, el proceso de almacenamiento, no se tiene un sistema de rotulado o codificación de barras propio, solo se emplea el de origen del proveedor; siendo este punto importante, ya que sirve de punto de respaldo para el levantamiento de inventario y este sea más certero. La mercadería si es identificada por proyecto o cliente, ya que la empresa materia de estudio tiene stock bajo pedido (es decir, que se compra cuando se tiene la orden de compra del cliente). En cuanto al espacio para el almacenamiento este si es el adecuado, mantiene sus pasillos y áreas de seguridad libres pero debe supervisarse las ocasiones en que se pueda observar una alta demanda; tiene deficiencia en la iluminación esto en vista del cambio del local arrendado a finales de setiembre 2021, están en proceso de adecuación y mejora; y las herramientas y/o maquinaria para la movilización de mercadería es la adecuada para una gran parte, sin embargo no es la suficiente para la movilización y estiba de cajeros automáticos (ATM – Automated teller machine) para lo cual indican que subcontratan maquinaria o equipo bajo demanda. Se podría mencionar que en el proceso de almacenamiento deben darse mejoras (etiquetado, herramientas y/o equipo, y la iluminación).
3. En lo referente al objetivo específico 3, el proceso de gestión y control, si existe un manual de procedimientos, pero no de conocimiento de todas las áreas ya que no se tiene una respuesta contundente de los encuestados, pues recién en setiembre 2021 debido a la implementación de la ISO 9001-2015, se redactó la gráfica de procesos y el manual de procedimientos del almacén, publicándose

en octubre 2021. En cuanto los inventarios, estos se realizan de forma semestral respaldado por el 57.1% que indican mucho y un 42.9% indica que bastante, coincidiendo con la actividad real, sobre el proceso de gestión y control, se podría mencionar que es aceptable.

4. En lo referente al objetivo específico 4, el proceso de preparación o picking, se tuvo como resultado que, si existe un canal o medio de recepción de pedidos en el almacén, respaldado por el 46.4% que indica bastante y un 39.3% indica que mucho; y sobre el embalaje de las mercaderías para su posterior salida de almacén, se determinó que se emplean embalajes de acuerdo al tamaño o dimensión de la mercadería y el embalaje original en algunos casos – servidores y otros de mayor volumen – se puede determinar un proceso adecuado en la preparación de pedidos.
5. En lo referente al objetivo específico 5, el proceso de despacho o salidas de mercadería, se determina que si existe una coordinación con el cliente, se determina que la empresa no tiene unidades de transporte propio para distribución local (respaldado por el 57.1% que indica nada); y que se emplean unidades de transporte de terceros para distribución local (respaldado por el 67.9% que indica mucho); y como alternativas de entrega de mercaderías a clientes de provincia el uso de agencias de carga y el uso de empresas de Courier, sobre el proceso de despacho o salida de mercaderías, se debe mejorar la comunicación de las formas de entrega para provincia, la entrega local es aceptable.

VII. RECOMENDACIONES

A la Subgerencia de Administración, Finanzas y Procesos de la empresa de equipos y servicios de tecnología de la información - LIMA, 2021; como ente que supervisa y regula las actividades del almacén, se le sugiere lo siguiente:

1. En cuanto al proceso de recepción o ingreso de mercaderías, debe comunicar a las áreas involucradas al almacén que, si se lleva un control de mercaderías faltantes y/o dañadas, para que lo tengan presente.
2. En cuanto al proceso de almacenamiento, considerar el etiquetado (códigos de barra) de todas las mercaderías que llegan al almacén para evitar algún descontrol en los inventarios, también revisar la posibilidad de adquirir otro equipo o herramienta para movilización de equipos pesados como los cajeros automáticos, o mantener la subcontratación de las herramientas necesarias para estos equipos bajo demanda. En cuanto a los pasillos y áreas de seguridad, deben considerar hacer una supervisión inopinada especialmente en fechas que se de una alta demanda; y en cuanto a la iluminación, esta debe mejorarse ya que, por el cambio de local está pendiente esta mejora.
3. En cuanto al proceso de gestión y control, debido a la implementación de la ISO 9001-2015, se llegó a conocer el manual de procedimientos del almacén, el cual no existía antes de octubre 2021, ya que existían procedimientos de uso y costumbre por políticas o directivas de la jefatura de administración y finanzas, deben mantener la actualización de su manual de procedimientos y grafico de procesos de forma continua.
4. En cuanto a los inventarios, estos se realizan de forma semestral, pero podrían implementar algún muestreo mensual sobre mercaderías con rotación.
5. En cuanto al proceso de preparación o picking, no perder el proceso actual y mejorarlo de ser posible, específicamente en el rotulado o asignación a cliente, para que el transportista no pueda confundir las entregas. En cuanto al proceso de despacho o salida de mercaderías, comunicar a las áreas involucradas las formas de envío a cliente, tanto a nivel local como a provincia (nacional).

REFERENCIAS

- Álvarez de los Mozos, E., & García López, N. (2020). Short-term logistics management at a multinational corporation. *Procedia Manufacturing*, 51, 1696-1702. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.10.236>
- AméricaEConomía.com. (14 de Agosto de 2017). *Mala gestión de inventarios, una de las principales causas de quiebre de las PyMes*. Obtenido de AméricaEConomía.com:
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/mala-gestion-de-inventarios-una-de-las-principales-causas-de-quiebre-de-las-pymes#:~:text=Una%20de%20las%20principales%20causas%20que%20aquejan%20a%20los%20empresarios,se%20vea%20afectada%20la%20empresa.>
- Arévalo Pizarro, A. L., & Moreno Vásquez, N. A. (2019). *PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIDAD DE LA EMPRESA FÈNIX MAQUINARIAS S.A.C, TRUJILLO 2019 [Tesis de licenciatura, UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, TRUJILLO]*. Repositorio Institucional, Trujillo. Recuperado el 04 de Octubre de 2021
- Arrieta Posada, J. G. (Junio de 2011). Aspects to consider for high quality administration of corporate distribution centers (centros de distribución, CEDIS)/Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (centros de distribución, CEDIS). *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 16(30). Obtenido de Journal of Economics, Finance and Administrative Science: <https://link.gale.com/apps/doc/A257765115/PPBE?u=univcv&sid=bookmark-PPBE&xid=569fec59>
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros* (segunda ed.). México: McGraw Hill.
- Chillitupa Taquia, L. C., & Valdivia Jara, D. (2020). *MEJORA DE LA GESTIÓN DE ALMACÉN EN UN OPERADOR LOGÍSTICO EN LA CIUDAD DEL CUSCO MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL MODELO SCOR (SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE) – 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad*

- Andina del Cusco, 2020*]. Repositorio institucional, Cusco. Recuperado el 04 de Octubre de 2021
- Chuquino, J. (6 de marzo de 2020). *Gestión de Almacenes. Definición, Procesos e Información que la soporta*. Obtenido de Meetlogistics: <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>
- Conexión ESAN. (24 de Junio de 2016). *Gestión de inventarios y almacenes*. Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes/>
- Conexión ESAN. (13 de Junio de 2019). *Tendencias en la gestión del stock y almacén*. Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/06/13/tendencias-en-la-gestion-del-stock-y-almacen/>
- Córdova Chimaico, D. J. (2018). *La Gestión de Almacén en la Empresa Comercial Wurth Perú S.A.C Ate-Lima 2018 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima 2018]*. Repositorio institucional, Lima. Recuperado el 05 de Octubre de 2021
- Correa Espinal, A. A., Gómez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2010). GESTIÓN DE ALMACENES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/849224391/fulltextPDF/7B050E88E3654E9EPQ/1?accountid=37408>
- Crespín Castillo, A. R. (2018). *Plan de mejora en la gestión de inventarios para una empresa de telecomunicaciones [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil, 2018]*. Repositorio institucional, Guayaquil. Recuperado el 04 de Octubre de 2021
- Diario Gestión. (22 de Junio de 2021). *Aldea Logística: arrendamiento de almacenes en condominio con ubicación estratégica*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/publireportaje/aldea-logistica-arrendamiento-de-almacenes-en-condominio-con-ubicacion-estrategica-noticia/?ref=gesr>
- Dissanayake, S., & Rupasinghe, T. (Marzo 2021). Warehouse Optimization using Generalized Reduced Gradient (GRG) Method. *trabajo presentado en 11th*

- Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Singapore.* Singapur. Obtenido de <http://www.ieomsociety.org/singapore2021/papers/945.pdf>
- Duque Jaramillo, J. C., Cuellar Molina, M., & Cogollo Flórez, J. M. (2020). Slotting y picking: una revisión de metodologías y tendencias. *Ingeniare, revista chilena de ingeniería*, 28(3), 514-527. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000300514>
- Duran Reyes, L. Y. (2021). *Estandarización de procesos en el área bodega de producto terminado de la empresa Johanna Ortiz & Cia. SAS [Pasantía institucional para Licenciatura, Universidad Autónoma de Occidente, Cali - Colombia]*. Repositorio institucional, Colombia. Recuperado el 04 de Octubre de 2021
- Elizalde-Marín, L. (Noviembre de 2018). GESTION DE ALMACENES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACION DE INVENTARIOS. *Observatorio Economía Latinoamericana*. Recuperado el 30 de Setiembre de 2021, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- EQUIPE TOTVS. (11 de agosto de 2020). *Por que fazer a gestão de armazenagem no seu negócio?* Recuperado el octubre de 2021, de Totvs.com: <https://www.totvs.com/blog/gestao-logistica/gestao-de-armazenagem/>
- Escudero Serrano, M. J. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=AnC6AwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&pli=1#v=onepage&q&f=true>
- FABRIMETAL ARMAZENAGEM. (17 de octubre de 2019). *Gerenciamento eficiente de armazenagem: saiba como administrar o espaço*. Recuperado el octubre de 2021, de FABRIMETAL sistemas para armazenagem: <https://www.fabrimetalarmazenagem.com.br/blog/gerenciamento-eficiente-de-armazenagem/>
- Gisbert, J. C. (9 de Julio de 2019). *Almacén: 5 claves para su gestión y organización*. Obtenido de Logística Empresarial: <https://logisticaempresarial.es/almacen-claves-gestion-y-organizacion/>

- Gómez Aparicio, J. M. (2013). *Gestión logística y comercial* (Primera ed.). Madrid, España: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill.
- IMAM. (21 de agosto de 2020). *O PAPEL DA ARMAZENAGEM NO GERENCIAMENTO DA CADEIA DE ABASTECIMENTO*. Recuperado el octubre de 2021, de BLOG IMAM: <https://blog.imam.com.br/o-papel-da-armazenagem-no-gerenciamento-da-cadeia-de-abastecimento/>
- Kłodawski, M., Jacyna, M., Lewczuk, K., & Wasiak, M. (2017). The Issues of Selection Warehouse Process Strategies. *Procedia Engineering*, 187, 451-457. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.04.399>
- Logycom. (8 de enero de 2020). *¿Qué es la gestión de almacenes?* Obtenido de Logycom - Logística y Comercio Exterior: <https://www.logycom.mx/blog/que-es-la-gestion-de-almacenes>
- López, H. (2008). *El almacén en la cadena logística*. Obtenido de McGraw Hill: <https://www.mheducation.es/>
- Marino, R., & Wu, Z. (2021). *Automation of Warehouse Decision Making [Tesis para Maestría, MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY - USA]*. Repositorio institucional, Massachusetts, Estados Unidos de Norteamérica. Obtenido de http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/130962/Marino_Wu_Document_North_American_Automation_of_Warehouse_Decision_Making.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, D. (2015). *PROPUESTAS DE MEJORAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN DE MATERIAS PRIMAS - CASO: Empresa Manufacturas de Papel MANPA [Trabajo grado de Magister, Universidad de Carabobo, Venezuela]*. Repositorio institucional, Carabobo. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2427/1/dmartinez.pdf>
- Mora García, L. A. (2011). *GESTION LOGISTICA EN CENTROS DE DISTRIBUCION, ALMACENES Y BODEGAS*. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES. Recuperado el 29 de Setiembre de 2021, de https://www.bibliotechnia.com.mx/Busqueda/resumen/6286_3030111

- Mujica Cortijo, G. B., & Sarmiento Rojas, E. V. (2019). *Gestión de almacén de productos terminados en la empresa FATIMAR S.A.C. Chimbote – 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional, Chimbote.
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación* (2 ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546>
- Pérez Medellín, D. (Mayo-Julio de 2017). ¿Qué tipo de estantería necesita para almacenar su mercancía? *Revista de Logística*, 10(37), 48-52. Obtenido de https://issuu.com/legissa/docs/rev_logistica_ed_37_web
- Perú Retail. (3 de Julio de 2018). *Logística: ¿Qué debemos tener en cuenta en la gestión de almacenes?* Obtenido de Perú Retail: <https://www.peru-retail.com/logistica-gestion-de-almacenes/>
- Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C. M., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare - Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. Recuperado el 30 de Setiembre de 2021, de <https://www.proquest.com/docview/1931963711/fulltextPDF/7B050E88E3654E9EPQ/63?accountid=37408>
- Querevalú Mejía, M. M., & Vizueta Bazán, L. Y. (2020). *Gestión de aprovisionamiento y almacenamiento para reducir los costos logísticos en la empresa J López Agregados y Transportes SA* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7690/Querevalú%20Mejía%20Martín%20%26%20Vizueta%20Bazán%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española - RAE. (2021). *Real Academia Española - RAE*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Redacción Gestión. (10 de Junio de 2021). *Los cambios en los almacenes de las empresas para afrontar los desafíos del post-COVID*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/los-cambios-en-los-almacenes-de-las-empresas-para-afrontar-los-desafios-del-post-covid-noticia/?ref=gesr>

- Revista Logística. (Agosto - Octubre de 2016). Tipos de almacenamiento. *Revista Logística*, 9(34), 64-70. Obtenido de <https://issuu.com/legissa/docs/revlogisticaed34webopt>
- Rivera Cárdenas, R. (2014). *Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de empresa andina de herramientas, Cali [Proyecto para licenciatura, Universidad Autónoma del Occidente, Cali - 2014]*. Repositorio institucional, Cali, Colombia. Recuperado el 04 de Octubre de 2021
- Rodríguez Bernal, M. F. (2018). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE INVENTARIOS PARA EL ALMACEN DE MATERIA PRIMA EN LA COMPAÑÍA DE DISEÑO, MONTAJE Y CONSTRUCCIÓN - CMD S.A.S [Tesis de licenciatura, UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2526/1/TGT-1108.pdf>
- Shia, J.-Y., & Lee, M.-C. (2010). A warehouse management system with sequential picking for multi-container deliveries. *Computers & Industrial Engineering*, 58(3), 382-392. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.cie.2009.04.017>
- Solistica. (31 de Octubre de 2018). *En qué consiste la gestión de almacenes*. Obtenido de Solistica: <https://blog.solistica.com/en-que-consiste-la-gestion-de-almacenes>
- Soulioti, M. (2018). *IMPROVING INVENTORY AND WAREHOUSE MANAGEMENT IN "STASIS GROUP" [Tesis para licenciatura, Aristotle University of Thessaloniki, Grecia]*. Repositorio institucional, Thessaloniki, Grecia. Obtenido de <http://ikee.lib.auth.gr/record/298189/files/GRI-2018-21698.pdf>
- Summers, D. C. (2006). *Administración de la calidad* (Primera ed.). México: Pearson Prentice Hall. Recuperado el 30 de setiembre de 2021
- Van den Berg, J. P., & Zijm, W. H. (1999). Models for warehouse management: Classification and examples. *International Journal of Production Economics*(59), 519 - 528. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/223401472_Models_for_warehouse_management_Classification_and_examples

- Velásquez, K. (27 de Noviembre de 2017). *Los errores (y soluciones) más comunes en logística*. Obtenido de Marketing4ecommerce: <https://marketing4ecommerce.mx/errores-soluciones-en-logistica/>
- Wutthisirisart, P., Sir, M. Y., & Noble, J. S. (2015). The two-warehouse material location selection problem. *International Journal of Production Economic*, 170, 780-789. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2015.07.008>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE ALMACÉN	<p>La manipulación de mercaderías es la principal actividad de un almacén. Los productos se reciben, se movilizan, se guardan, se clasifican y se ensamblan para ejecutar la atención de pedidos del consumidor o cliente. Si se realizan estas actividades de forma deficiente, puede causar daño a las mercaderías (Bowersox, Closs, y Cooper 2007)</p>	<p>La Gestión de Almacén, es el conjunto de procesos empleados para mejorar la operatividad del almacén, con ello se logra tener información confiable, mejorar los espacios de almacenamiento, optimizar las operaciones de manipulación y transporte de mercaderías, eficiencia y rapidez en las entregas; y da como resultado aminorar los costos operativos. Se tiene las siguientes funciones o acciones en su operatividad, las cuales se usaran como dimensiones: Recepción o Ingreso de mercaderías, almacenamiento, gestión y control, preparación o picking, y despacho o salida de mercaderías.</p>	Recepción o ingreso de mercaderías	<p>Ingreso de mercadería</p> <hr/> <p>Revisión de Orden de Compra</p> <hr/> <p>Registro de incidencias</p>	Ordinal - Escala de Likert
			Almacenamiento	<p>Rotulado e identificación de mercaderías</p> <hr/> <p>Internamiento de mercaderías</p>	
			Gestión y control	<p>Manual de procedimientos</p> <hr/> <p>Revisión o Inventario de mercaderías</p> <hr/> <p>Control de obsolescencia</p>	
			Preparación o Picking	<p>Pedidos de clientes</p> <hr/> <p>Embalaje de mercaderías</p> <hr/> <p>Coordinación con cliente para entrega</p>	
			Despacho o salida de mercaderías	<p>Emisión guías de remisión</p> <hr/> <p>Asignación unidad de entrega</p>	

Anexo 3: Unidad de análisis

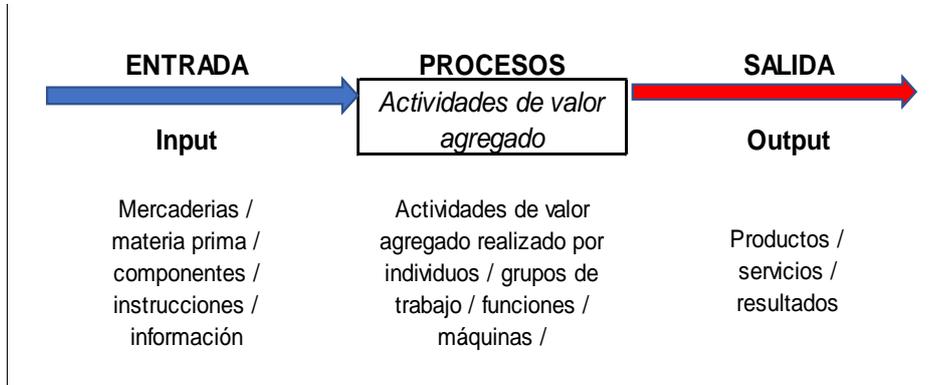
Área involucrada	Población
Almacén	2
Administración, Finanzas y procesos	5
Contabilidad	3
Control de calidad (SIG)	2
Ventas	5
Gerencia de proyectos	4
SS CC Comunicaciones	4
SS CC Canales Electronicos	3
TOTAL POBLACION	28

Anexo 4: Validación del instrumento

Experto	Nombres y Apellidos	Especialidad del Experto	Actividad	Calificación
1	Mg. Edinson Fernandez Vega	Metodólogo	Docente	Muy alto
2	Mg. Carlos Acuña Valencia	Temático	Gerente de proyectos	Muy alto
3	Mg. Giancarlo Cheng Portales	Temático	Gerente de proyectos	Alto

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.862	36

Anexo 5: Figura procesos Summers



Nota: Extraído del Libro Administración de la Calidad, Summers 2006. Elaboración propia basada en la figura del libro.

Anexo 6: Figura gestión de almacén



Nota: Gestión de almacén. Adaptado de gráfico Gestionar fácil artículo de Polo Moya 2021 (www.gestionar-facil.com/gestion-de-almacenes-10-pasos).

Anexo 7: Instrumento de recolección de datos

31/10/21 14:03

Encuesta

Encuesta

Buenos días, somos estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo. Estamos realizando esta encuesta que tiene como objetivo conocer la gestión del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – Lima, 2021, para ese fin solicitamos su colaboración respondiendo con transparencia la siguiente encuesta:

INSTRUCCIONES: En el siguiente listado de afirmaciones, seleccione la opción que crea usted corresponda, marcando la respuesta de su elección, no existen respuestas correctas o incorrectas.

Considere la escala del 0 al 4; donde 0 = Nada, 1 = Poco, 2 = Algo, 3 = Bastante, y 4 = Mucho

 vascencioca@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)

 Borrador restaurado

***Obligatorio**

Por favor indique su sexo: *

Elige 

Por favor indique su edad:

Tu respuesta

Por favor, indique sus años de servicio en la empresa de equipos y servicios de TI:

Tu respuesta

¿Existe una atención rápida de recepción de la mercadería? *

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>				

¿Las compras importadas llegan a tiempo? *

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>				

¿Las compras locales llegan a tiempo? *

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>				

¿La mercadería corresponde a lo solicitado en la Orden de Compra? *

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>				

¿Se han encontrado faltantes en las recepciones de mercadería? *

0	1	2	3	4
<input type="radio"/>				



¿Se emplea algún sistema o medio de control de la mercadería? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se reportan todos los ingresos de mercaderías? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Hay un registro o control de mercadería faltante o dañada? *

- 0 1 2 3 4
-

¿La mercadería es rotulada o identificada con código de barras? *

- 0 1 2 3 4
-

¿La mercadería se identifica por proyecto o cliente? *

- 0 1 2 3 4
-



¿Hay espacio suficiente para el almacenamiento de las mercaderías? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Hay herramientas y maquinaria para la movilización de la mercadería? *

- 0 1 2 3 4
-

¿La iluminación es la adecuada en el almacén? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se cuenta con los pasillos y áreas de seguridad libres? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se cuenta con un manual de procedimientos? *

- 0 1 2 3 4
-



¿Existen procedimientos por uso y costumbre? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se hace el inventario semestral de las existencias o mercaderías? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se lleva registro de los intangibles como licencias o software de uso? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Hay reportes por la mercadería sobrante en la revisión del inventario? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Hay reportes por la mercadería faltante en la revisión del inventario? *

- 0 1 2 3 4
-



¿La mercadería tiene un reporte de antigüedad u obsolescencia? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se hacen retiros o bajas de inventario obsoleto? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Hay un canal o medio de recepción de pedidos de clientes? *

- 0 1 2 3 4
-

¿La atención del pedido de cliente es inmediata? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se embalan las mercaderías según su tamaño o dimensión? *

- 0 1 2 3 4
-



¿Hay productos con embalaje de origen? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se rotulan las mercaderías que irán a cliente? *

- 0 1 2 3 4
-

¿El almacén se comunica con el cliente para coordinar la entrega? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Existe algún registro de coordinaciones con el cliente? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Las guías de remisión se emiten luego de la recepción del picking? *

- 0 1 2 3 4
-



¿Se han emitido guías de remisión por encargo de terceros? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Todas las mercaderías o bienes salen del almacén con guía de remisión? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se emplea unidad de transporte propio? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se emplea unidad de transporte de terceros? *

- 0 1 2 3 4
-

¿Se usa servicio de agencia de carga? *

- 0 1 2 3 4
-



¿Se usa servicio de Courier o entrega especial? *

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios



Anexo 8: Autorización de la empresa

Victor Ascencio

De: Ericka Tirado
Enviado el: miércoles, 10 de noviembre de 2021 10:32
Para: Victor Ascencio
CC: Paola Chillitupa
Asunto: RE: Solicito autorización para una encuesta para tesis a 28 personas - Tema Gestión de almacén

Victor, dejo formal la aceptación.



Ericka Tirado Bendezu
Sub Gerente de Administración y Finanzas

Ericka.tirado@belltech.la
Tel: +51 (01) 6112621
Cel: +51 983554500

Av. El Derby 055 Torre 3, Of. 1007-1008
Lima Perú



www.belltech.la



De: Victor Ascencio <victor.ascencio@belltech.la>
Enviado el: martes, 2 de noviembre de 2021 11:30
Para: Ericka Tirado <Ericka.Tirado@belltech.la>
CC: Paola Chillitupa <paola.chillitupa@belltech.la>
Asunto: Solicito autorización para una encuesta para tesis a 28 personas - Tema Gestión de almacén

Ericka:

Buenos días,

Como es de tu conocimiento estoy ya en el proceso de mi tesis de licenciatura, y necesitamos realizar una encuesta a un grupo de 28 personas, de los de mayor jerarquía se encuentran Cesar, Eduardo N., Marycarmen, Marco M., Angel R., y tu. Los demás son supervisores, o personas encargadas de área que por algún tema de trabajo tienen relación o vínculo con los trabajos de almacén. Enviare un correo previo, pues mi colega Anita Julcahuanca enviara el correo de la encuesta a las personas elegidas para este trabajo en copia oculta, para mantener la reserva de la población de la encuesta.

Agradeceré tu autorización, copio a Paola también como jefa de RR HH para su conocimiento.

Muchas gracias,



Victor Ascencio
Analista de Facturación

Victor.Ascencio@belltech.la
Tel: +51 1 6112600 Ext. 2638
Cel: +51 923676526

Av. El Derby 055, Torre 3, Of. 1007 - 1008
Santiago de Surco | Lima - Perú



www.belltech.la



Lima, 10 de noviembre del 2021.

Señores:
Universidad Cesar Vallejo
Escuela Profesional de Administración

Yo, **Tirado Bendezú Ericka Patricia**, identificada con **DNI 06793423**, apoderada de **BELLTECH PERU SAC** y en calidad de **Subgerente de Administración, Finanzas y Procesos**, autorizo a los estudiantes **Ascencio Castillo Víctor Hugo** y **Julcahuanca Jiménez Anita Elvira**, estudiantes del taller de elaboración de tesis de su casa de estudios, a utilizar información de la empresa para la elaboración de su tesis denominada: **La gestión de almacén de una empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – Lima, 2021**.

Como condiciones se indica que toda la información será usada exclusivamente para fines académicos, no puede emplearse para fines personales o privados.

La información y resultado que se obtengan, pueden convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración.



Ericka Tirado Bendezú
APODERADO
Belltech Perú S.A.C.

Ericka Patricia Tirado Bendezú
Subgerente de Administración, Finanzas y Procesos

Belltech Argentina
Av. Leandro N. Alem 3033 - Piso 8
Buenos Aires
+54 (11) 5596 9000

Belltech Brasil
Av. Irmã Nereides Lins de 23632 - 10ª Andar
Torre Gemê - São Paulo
+55 (11) 2927 6000

Belltech Chile
Mariposa 382 - Piso 14
Santiago
+56 (2) 2584 3000

Belltech Colombia
Carrera 134 #9 88 50 - Oficina 501
Edificio Punto 99 - Bogotá
+57 (1) 742 4800

Belltech Perú
Av. El Dorado 055 - Torre 3 - Oficina 1007 - 1008
Edificio Cronos - Lima
+51 (1) 611 2000

Belltech Uruguay
Mistral 1458 - Piso 1
Montevideo
+598 (2) 910 9600

Anexo 9: Resultados de validación del instrumento

28/10/21 9:36

Gmail - CONSULTA EX-ALUMNO ADMINISTRACION UIGV - validación de encuesta para tesis



Victor Hugo Ascencio Castillo <vhascencio@gmail.com>

CONSULTA EX-ALUMNO ADMINISTRACION UIGV - validación de encuesta para tesis.

Edinson Fernandez Vega <edinsonf@gmail.com>
Para: Victor Hugo Ascencio Castillo <vhascencio@gmail.com>

27 de octubre de 2021, 17:23

Hola Victor te envio la validacion de los instrumentos saludos

El mié, 27 oct 2021 a las 17:15, Edinson Fernandez Vega (<edinsonf@gmail.com>) escribió:
OK

El mié, 27 oct 2021 a las 17:15, Victor Hugo Ascencio Castillo (<vhascencio@gmail.com>) escribió:
Profesor lo llamo en unos 30 min, estoy en una reunión del trabajo.

Muchas gracias,

VICTOR H. ASCENCIO CASTILLO
949340744 | 923976926 Móvil - 7216440 Domicilio
vhascencio@gmail.com | vhascencio@outlook.com.pe

Av. Federico Galles 660 - San Miguel | LIMA 15096

El mié, 27 de oct. de 2021 a la(s) 17:12, Edinson Fernandez Vega (<edinsonf@gmail.com>) escribió:
hola Victor llámame 996437334 te escribí a tu whatsapp saludos

El lun, 25 oct 2021 a las 22:35, <vhascencio@gmail.com> escribió:

Profesor Edinson:

Le reenvió el archivo con la información llena de la tercera hoja, había olvidado llenar esa información.

Saldo,

VICTOR H. ASCENCIO CASTILLO
949340744 | 923976926 Móvil

De: vhascencio@gmail.com <vhascencio@gmail.com>

Enviado el: lunes, 25 de octubre de 2021 21:03

Para: "Edinson Fernandez Vega" <edinsonf@gmail.com>

CC: Anita Julcahuanca Jimenez <anita-julcahuanca-3@hotmail.com>

Asunto: RE: CONSULTA EX-ALUMNO ADMINISTRACION UIGV - validación de encuesta para tesis

Importancia: Alta

Profesor Edinson:

Buenas noches.

Adjunto la matriz de validación, estamos trabajando con una sola variable ya que nuestra investigación es cuantitativa y descriptiva, si pudiera hacer las anotaciones de forma digital (en el mismo PDF) se lo agradeceríamos mucho. La pregunta de nuestra realidad problemática es: ¿Cómo es la gestión del almacén en la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información, Lima 2021?

Agradeceré si puede recomendar otro Magister que pueda también revisar nuestra matriz y hacer su evaluación (nos faltarían 2). Me brinda su número de cuenta para poder hacer la transferencia.

Esperamos la reserva y confidencialidad de la información compartida.

Muchas gracias,

Matriz de validación

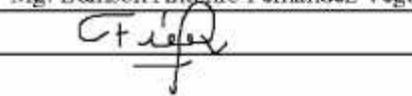
Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de Respuesta					Criterios de evaluación						Observaciones y/o recomendaciones	
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			
									si	no	si	no	si	no		
GESTIÓN DE ALMACÉN	Existencia y gestión de inventarios	Ingreso y movimiento	¿Cuenta una base de datos de mercancías de la empresa?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Las compras ingresan según el tiempo?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Las ventas ingresan según el tiempo?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
		Nivel de inventario de compra	¿El inventario de compra está en la cantidad en la Orden de Compra?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Se han encontrado faltantes en la recepción de mercancías?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Se recibe algún cliente o proveedor en la recepción?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
		Registro documental	¿Se registra todas las ingresos de mercancías?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Hay un registro o control de mercancías faltantes o dañados?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Las mercancías se controlan e identifican con código de barras?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
	Inventarios	Inventario e inventario en sus unidades	¿Las mercancías se controlan e identifican con código de barras?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿La mercancía se identifica por código de barras?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
		Existencia de inventario	¿Hay espacio suficiente para el almacenamiento de las mercancías?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Hay inventarios y su ubicación para la utilización de las mercancías?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
	Usos de almacenamiento	Mantenimiento de inventario	¿La ubicación de las mercancías es adecuada?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Existen procedimientos para el control de inventarios?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
		Usos de inventario	Inventario e inventario de mercancías	¿Se hace el inventario periódico de las existencias y mercancías?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
				¿Se lleva registro de los ingresos como bienes o valores de uso?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
				¿Hay reportes por la existencia de los inventarios de los inventarios?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
				¿Hay reportes por la existencia faltante de los existencias inventarios?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
		Control de inventarios	¿Las mercancías tienen un espacio de salida del almacén?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Se hacen reportes o logs de inventarios cobrados?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
		Preparación e Ingreso	Ingreso de datos	¿Hay un canal o medio de recepción de pedidos de clientes?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
				¿La atención del pedido de cliente es inmediata?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
			Existencia de inventario	¿Se actualizan e inventarios según el tiempo o día de venta?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
¿Hay productos con vencimiento alguno?				Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
¿Se controlan los inventarios que van a cliente?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X						
Expediente e salida de mercancías	Control de los datos por venta	¿El inventario de mercancías con el cliente para controlar la entrega?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
		¿Existe algún registro de coordinación con el cliente?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
	Existencia de datos de inventario	¿Las guías de remisión se envían luego de la recepción del pedido?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
		¿Se han enviado guías de remisión por correo electrónico?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
¿Todos los inventarios de mercancías tienen algún código de barras?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X						

Matriz de validación

Variable	Dimensione	Indicador	Ítem	Opciones de Respuesta					Criterios de evaluación						Observación de recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		
									si	no	si	no	si	no	
		Agresión verbal por teléfono	¿En alguna ocasión de burlas o insultos por teléfono?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
			¿Se recibe insultos de grupos de personas?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
			¿Se usa violencia en alguna de las cosas?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
			¿Se usa violencia de Coche o teléfono especial?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		

 EVALUADOR: Mg. Edinson Antonio Fernández Vega

FIRMA:



Matriz de validación de instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

OBJETIVO: Medir la gestión del almacén

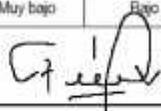
DIRIGIDO A: Gerentes y colaboradores de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información

EVALUADOR: Mg. Edinson Antonio Fernández Vega

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en administración

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
----------	------	-------	------	---------------------

FIRMA: 

EVALUADOR: Mg. Edinson Antonio Fernández Vega

DNI: 10195481



VICTOR HUGO ASCENCIO CASTILLO <vascencioca@ucvvirtual.edu.pe>

Matriz validación de herramienta - Encuesta

Carlos Acuña <carlos.acuna@pmcertifica.com>

28 de octubre de 2021, 14:45

Para: vascencioca@ucvvirtual.edu.pe

Cc: AEJULCAHUANCAJ@ucvvirtual.edu.pe, Anita Julcahuanca Jimenez <anita-julcahuanca-j@hotmail.com>, vhascencio@gmail.com

Hola Victor,

Adjunto lo solicitado.

Saludos,

Carlos

De: vascencioca@ucvvirtual.edu.pe <vascencioca@ucvvirtual.edu.pe>

Enviado el: martes, 26 de octubre de 2021 10:59

Para: carlos.acuna@pmcertifica.com

CC: AEJULCAHUANCAJ@ucvvirtual.edu.pe; Anita Julcahuanca Jimenez <anita-julcahuanca-j@hotmail.com>; vhascencio@gmail.com

Asunto: Matriz validación de herramienta - Encuesta

Importancia: Alta

Estimado Carlos:

Buenos días,

Para nuestra tesis nos piden la validación de nuestra herramienta, en este caso estamos usando una variable (Gestión de almacén). Debe ser firmado por Magister, siendo en tu caso MBA y también gerente de proyectos, entiendes la operativa también de los procesos de almacén.

En todos los campos debes indicar: MBA master en dirección de empresas.

Quedo atento a tus comentarios y también sobre el honorario a cubrir.

Muchísimas gracias,

VICTOR H. ASCENCIO CASTILLO

949340744 | 923976926 Móvil - 7216440 Domicilio

vhascencio@gmail.com | vhascencio@outlook.com.pe

Av. Federico Gallese 650 - San Miguel | LIMA 15086

Matriz de validación

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o acciones adicionales
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Regulación ambiental por empresa	¿Se realiza control de emisiones propias?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
		Regulación ambiental por empresa	¿Se realiza control de transporte de residuos?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
		Regulación ambiental por empresa	¿Se realiza control de gestión de residuos?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
		Regulación ambiental por empresa	¿Se realiza control de Gestión y entrega de residuos?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		

EVALUADOR: CARLOS ACUÑA VALENCIA, MBA
 FECHA: [Firma]

 **Carolina de Valencia**
 Director Gerente

Matriz de validación de instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

OBJETIVO: Medir la gestión del almacén

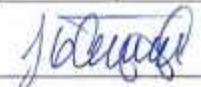
DIRECCION A: Gerentes y colaboradores de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información

EVALUADOR: CARLOS ACUÑA VALENCIA, MBA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRÍA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

May. bajo	Bajo	Medio	Alto	<input checked="" type="checkbox"/> Muy alto
-----------	------	-------	------	--

FIRMA: 

EVALUADOR: CARLOS ACUÑA VALENCIA, MBA

DNI: 0986449

Matriz validación de instrumento (Encuesta)

Giancarlo Cheng Portales <giancarlo.cheng@gmail.com>

28 de octubre de 2021, 21:10

Para: VICTOR HUGO ASCENCIO CASTILLO <vascencioca@ucvvirtual.edu.pe>

Cc: ANITA ELVIRA JULCAHUANCA JIMENEZ <AEJULCAHUANCAJ@ucvvirtual.edu.pe>, Anita Julcahuanca Jimenez <anita-julcahuanca-j@hotmail.com>, "Victor H. Ascencio Castillo" <vhascencio@gmail.com>

Hola Victor,
Adjunto lo solicitado.

Saludos,
Giancarlo



Remitente notificado con
Mailtrack

El jue, 28 de oct. de 2021 a la(s) 12:45, VICTOR HUGO ASCENCIO CASTILLO (vascencioca@ucvvirtual.edu.pe) escribió:

Giancarlo:

Buenos días,

Como te comente por whatsapp, estoy viendo la tesis de licenciatura con mi colega Anita Julcahuanca, y nos solicitan que sea validado por Magister.

Agradeceré tu apoyo, revisando nuestra matriz, y poder dar tus apreciaciones. Si consideras que debe incluirse alguna pregunta adicional en algún indicador puedes colocar la anotación al lado derecho: *Revisar anotación en la pagina 2, y redactas tus sugerencias debajo de tu firma en la pagina 2.

Si pudieras hacer las anotaciones editando el PDF seria excelente, y colocar tu firma digitalizada. En tu caso deberías colocar MBA Maestría en Dirección de Empresas en los campos de evaluador junto a tus nombres y apellidos, y donde se solicite en los formatos..

Muchas gracias,

--

VICTOR H. ASCENCIO CASTILLO
949340744 | 923976926 Móvil - 7216440 Domicilio
vhascencio@gmail.com | vhascencio@outlook.com.pe

Av. Federico Gallase 650 – San Miguel | LIMA 15086



Matriz de validación Ascencio_Julcahuanca.pdf
377K

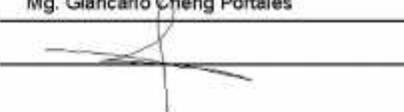
Matriz de validación

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opción de Respuesta					Criterios de evaluación						Observaciones y/o recomendaciones	
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			
									si	no	si	no	si	no		
SISTEMA FINANCIERO	Ejercicio y liquidez de la compañía	Ejercicio de liquidez	¿Existe una adecuada gestión de recepción de los recursos?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Las cuentas por pagar se pagan a tiempo?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Las cuentas por cobrar se cobran a tiempo?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
		Nivel de endeudamiento	¿La estructura corporativa (utilidad en la Tabla de Cuentas)?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Se han establecido límites en las recepciones de mercancías?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Se analiza algún criterio cuando se recibe de la mercancía?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
	Pagos de intereses	¿Se pagan todos los intereses de la mercancía?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
		¿Hay un registro claro de mercancía faltante o dañada?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
		Rentas y explotación de inventario	¿La mercancía se exhibe e identifica en algún momento?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿La mercancía se exhibe por periodo establecido?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			Inventarios en existencia	¿Hay registros claros para el abastecimiento de la mercancía?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
				¿Hay inventarios y registros para la explotación de la mercancía?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
	¿La mercancía se exhibe en el almacén?			Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
	¿Se cuenta con los pedidos y datos de regularización?			Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
	Método de inventario	¿Se cuenta con un manual de procedimientos?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
		¿Existen procedimientos propios y estándares?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
		Método e inventario de inventario	¿Se hace el inventario mensual de las mercancías en existencia?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Se hace registro de los inventarios como función cotidiana de uso?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Hay reportes por la mercancía cuando se realiza el inventario?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Hay reportes por la mercancía faltante en la existencia del inventario?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
	Cuentas de inventario	¿La mercancía tiene un registro de antigüedad e identificación?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
		¿Se hacen recibos o hojas de inventario de cada día?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
	Pagos de deudas	Pagos de deudas	¿Hay un manual cuando se requiere de pagos de deudas?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿La información pagada es clara e inmediata?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
		Estrategia de manejo de deudas	¿Se actualiza la mercancía según se cambia o disminuye?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
			¿Hay prácticas con estrategias de pagos?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
	Cuentas de crédito por ventas	Cuentas de crédito por ventas	¿Se exhibe la mercancía que se va a vender?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X			
¿Se analiza algún registro de contribuciones con el cliente?			Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
Deudas por el crédito		¿Las guías de remisión se envían luego de la recepción del pedido?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
		¿Se han establecido de manera por escrito los procesos de atención?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				
		¿Tiene las mercancías o bienes claros del cliente con guía de remisión?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X				

Matriz de validación

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de Respuesta					Criterios de evaluación						Observación de recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		
									si	no	si	no	si	no	
		Propiedad social para el trabajo	¿Se aplica en la vida de la comunidad peruana?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
			¿Se respaldan en el deber jurídico de la persona?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
			¿Se toma en cuenta en la gestión de la empresa?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		
			¿Se toma en cuenta en la Gestión y el trabajo cotidiano?	Nada	Poco	Algo	Bastante	Mucho	X		X		X		

 EVALUADOR: Mg. Giancarlo Cheng Portales

 FIRMA: 

Matriz de validación de instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

OBJETIVO: Medir la gestión del almacén

DIRECCION A: Gerentes y colaboradores de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información

EVALUADOR: Giancarlo Cheng Portales

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
----------	------	-------	-------------	----------

FIRMA: 

EVALUADOR: Giancarlo Cheng Portales

DNI: 40483393

Anexo 10: Evidencias de trabajo de campo











PROCEDIMIENTO ALMACÉN PERÚ

Código:	PEPRLO02
Versión:	01
Creado por: / Revisado por:	Julio Arrunategui – Coordinador de Bodega / Victor Ascencio – Analista de Facturación
Aprobado por:	Ericka Tirado / Subgerente de administración y finanzas
Fecha de la versión:	01/12/2021

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado / Modificador por	Descripción de la modificación
31/10/2021	0.1	Julio Arrunategui – Coordinador de Bodega / Victor Ascencio – Analista de Facturación	Documento inicial
01/12/2021	01	Julio Arrunategui – Coordinador de Bodega / Victor Ascencio – Analista de Facturación	Actualización en formato corporativo / Procedimiento de equipos en demostración / Procedimiento de inventarios

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos que aseguren la adecuada gestión de los procesos del almacén, relacionados con la recepción, verificación, almacenamiento y despacho de los bienes que ingresan para entrega a clientes, stock comercial, equipos para demostración comercial y repuestos. Así como asegurar que los equipos adquiridos cumplan con los requisitos especificados según la Orden de Compra.

2. ALCANCE

Este instructivo es aplicable a las actividades desarrolladas en los almacenes y/o depósitos en las oficinas y en el almacén externo, relacionadas con la recepción, verificación, almacenamiento y despachos de los bienes para los proyectos comerciales concretados, así como para los bienes que se encuentran para stock comercial, repuestos, activos y bienes intangibles de Belltech.

3. RESPONSABLE

Coordinador de Bodega / Auxiliar de Bodega, son los responsables de la recepción, verificación, almacenamiento, despachos de los bienes que ingresan para entrega a clientes, stock comercial y equipos para demostración comercial activos y bienes intangibles de Belltech.

Solo el personal de almacén puede ingresar y podrá desplazarse dentro de sus instalaciones, en algún caso especial el Coordinador de Bodega podrá autorizar el ingreso a las instalaciones de los técnicos y/o personal de Belltech que necesite verificar alguno de los bienes que se encuentran dentro de sus instalaciones.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

AX:	Sistema de Información contable y financiero.
-----	---

5. CONDICIONES GENERALES

El siguiente instructivo define las actividades que deben cumplir Coordinador de Bodega / Auxiliar de Bodega considerando las siguientes actividades:

- Recepción de mercadería local e importada.
- Revisión de las mercaderías ingresados al almacén
- Levantamiento de las series de las mercaderías ingresados al almacén (lo que corresponda).
- Acomodar, separar e identificar los bienes ingresados al Almacén según sea el caso (entrega a clientes, stock comercial y equipos para demostración comercial, repuestos, activos y bienes Intangibles de Belltech)

- Ingreso al sistema Microsoft Dynamics AX 2012 de todas las compras locales e importaciones para stocks comerciales y repuestos de Belltech.
- Coordinar con el cliente o clientes los despachos a realizar durante el día.
- Emitir las Guías de Remisión para despacho a clientes según sea el caso.
- Coordinar con las empresas de transporte los despachos a realizar a los clientes programados.
- Realizar el seguimiento de los transportistas con los despachos realizados durante el día.
- Envió al área de contabilidad el reporte de las salidas por Arriendos de los diferentes negocios y activos reutilizados.
- Coordinar con el área Comercial los despachos de "equipos para demostración" a clientes vía SharePoint.
- Coordinar con el área de Administración y Contabilidad la toma de inventario Semestral y Anual.
- Generación de nuevos códigos de bienes ingresados a Belltech.

5.1. PROCESOS ALMACÉN

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
RECEPCION DE MERCADERIA	RECEPCION COMPRA LOCAL = Se realiza en las instalaciones del almacén - Verificación física de mercaderías contra OC	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Guía de remisión y factura de proveedor / OC de Belltech
	RECEPCION COMPRA IMPORTADA = Se realiza en las instalaciones del almacén - Verificación física de mercaderías contra DUA y luego contra OC	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	DUA y Factura de proveedor / OC de Belltech
REGISTRO DE SERIES	Levantamiento de numero de series de los equipos y mercaderías donde corresponda	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Guía de remisión o packing list de proveedor / Hoja de cálculo (Excel) de almacén
IDENTIFICACION DE MERCADERIAS	Se separan e identifican las mercaderías, si éstas corresponden a stock, a un proyecto de cliente, demostración o para el almacén de repuestos	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Correo electrónico área comercial o de Coordinadora de logística
REGISTRO EN SISTEMA ERP	Se ejecuta el registro de las mercaderías y/o repuestos al sistema Microsoft Dynamics AX 2012	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Factura del proveedor y OC Belltech acompañado de hoja de chequeo y/o revisión
COORDINACION DESPACHO A CLIENTE	En el caso de proyectos el gerente de proyectos (PM) hace la coordinación previa y brinda los contactos para la coordinación final. En los demás casos el almacén contacta al cliente para la entrega de mercaderías	Gerente de proyecto (PM) / Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Orden de compra del cliente / Correo electrónico del área comercial o PM

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
GUIAS DE REMISION	Se generan las guías de remisión electrónicas en el sistema Microsoft Dynamics AX 2012, y los activos de reusó se genera una guía de remisión mecanizada	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Ingreso de negocio (BE, CE, PE o RE) y OC de cliente a despachar
TRANSPORTISTA PARA DISTRIBUCION	Coordinación con la empresa de transportes para el envío y distribución de las mercaderías a cliente	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Guía de remisión electrónica, guía mecanizada, factura electrónica y OC (en los casos que corresponda)
SEGUIMIENTO TRANSPORTISTA	supervisión del proceso de distribución y entrega a clientes	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Guía de remisión transportista, y sustentos del servicio

5.2. PROCESO ARRIENDOS OPERATIVOS

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
ENTREGAS ARRIENDO OPERATIVO	Reporte mensual de las mercaderías y activos fijos para arriendo operativo	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Reporte extraído del sistema Microsoft Dynamics AX 2012, y del control de activos devueltos

5.3. PROCESO DEMOSTRACIÓN COMERCIAL

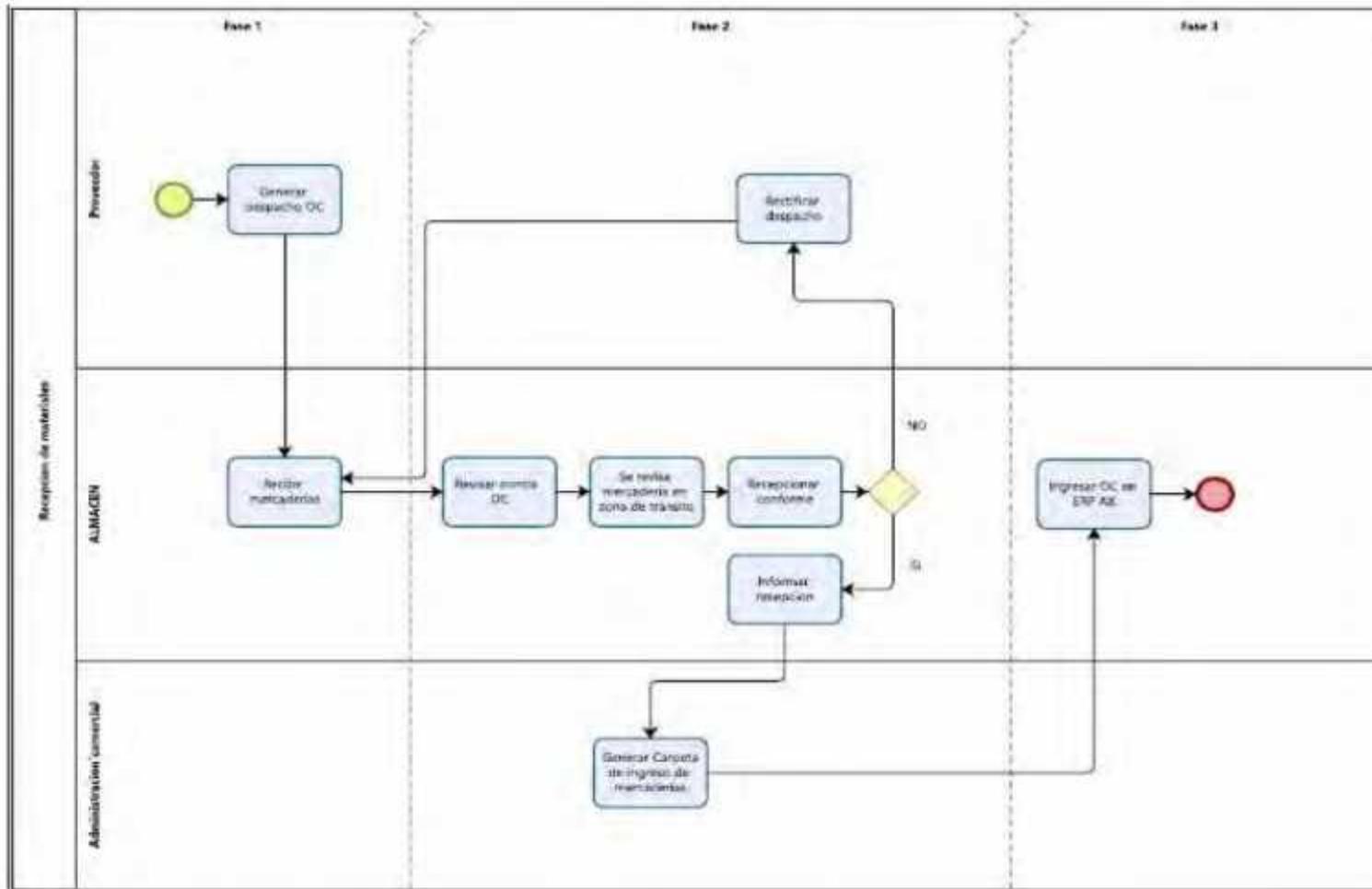
PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
REGISTRO / SOLICITUD PARA DEMOSTRACIÓN	Solicitud de equipo para demostración realizada por el gerente de cuenta, luego es autorizado por CEO	Gerente de cuenta / Country Manager / CEO	Reporte de SharePoint
DESPACHO EQUIPOS DEMOSTRACIÓN	Salida de mercaderías y/o equipos para demostración comercial, previa gestión realizada por el área comercial en SharePoint	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Reporte de SharePoint

5.4. PROCESO DE INVENTARIO

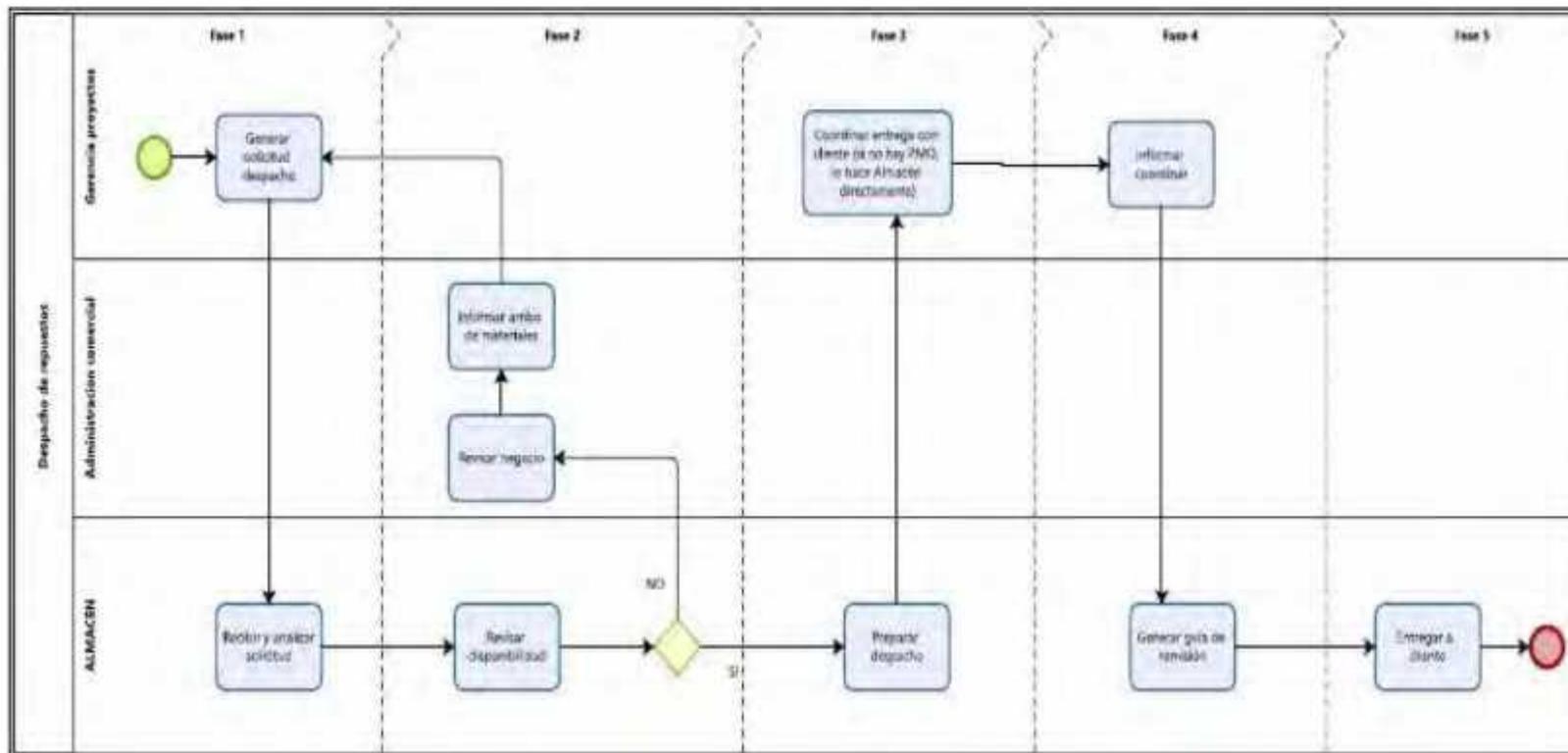
PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
COORDINACIÓN DE INVENTARIO	Coordinaciones con el área de contabilidad para la toma de inventario	Coordinador de bodega / Contabilidad / Subgerencia de administración	Correos electrónicos de coordinación
PREPARACIÓN DE INVENTARIO	Se realiza la revisión y ordenamiento físico del almacén, y asegurarse de que todo este ingresado en el sistema.	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Guías de remisión, facturas y OC
REPORTE DE EXISTENCIAS	Se realiza la impresión del listado de las existencias por cada almacén sin consignar cantidades (Hojas de conteo)	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega	Reporte Microsoft Dynamics AX

PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS
TOMA DE INVENTARIO	Se realiza en todos los almacenes y donde se tenga conocimiento de la existencia de mercaderías y/o repuestos en kardex y/o activos fijos	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega / Contabilidad / Administración	Hojas de conteo
VERIFICACIÓN O CRUCE DE INFORMACIÓN	Luego de la toma de inventario se hace la verificación de la información recolectada	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega / Contabilidad / Administración	Hojas de conteo
INFORME FINAL DE INVENTARIO	Si no se hallan diferencias se emite el informe final de la actividad	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega / Contabilidad / Administración	Hojas de conteo / Informe final de inventario
RECONTEO DE INVENTARIO	Se realiza si se detectan sobrantes y/o faltantes, para una nueva revisión de los ítems involucrados	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega / Contabilidad / Administración	Hojas de Recuento
AJUSTES DE INVENTARIO	Luego del recuento se hace un informe previo con los sustentos de las diferencias para que puedan autorizar los ajustes a realizar en el kardex	Coordinador de bodega / Auxiliar de bodega / Contabilidad / Administración	Hojas de Recuento / Informe sustentos de las diferencias
INFORME FINAL DE INVENTARIO	Este informe se presenta con todo el proceso realizado y el levantamiento o subsanación de las diferencias sustentadas	Coordinador de bodega / Contabilidad / Administración	Hojas de Recuento / sustentos de las diferencias / Informe final firmado por responsables

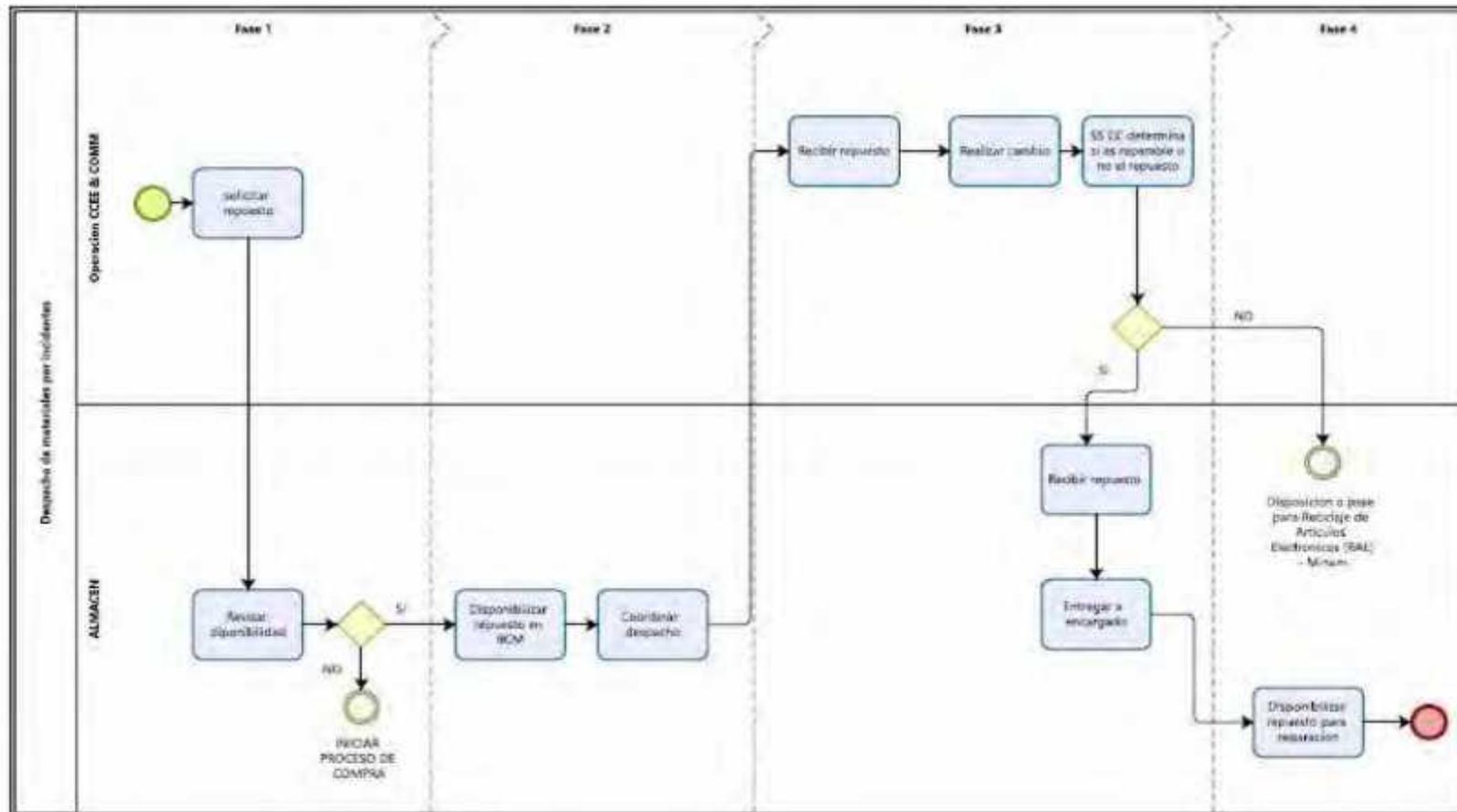
6. FLUJOGRAMA ALMACÉN
6.1. FLUJOGRAMA RECEPCIÓN



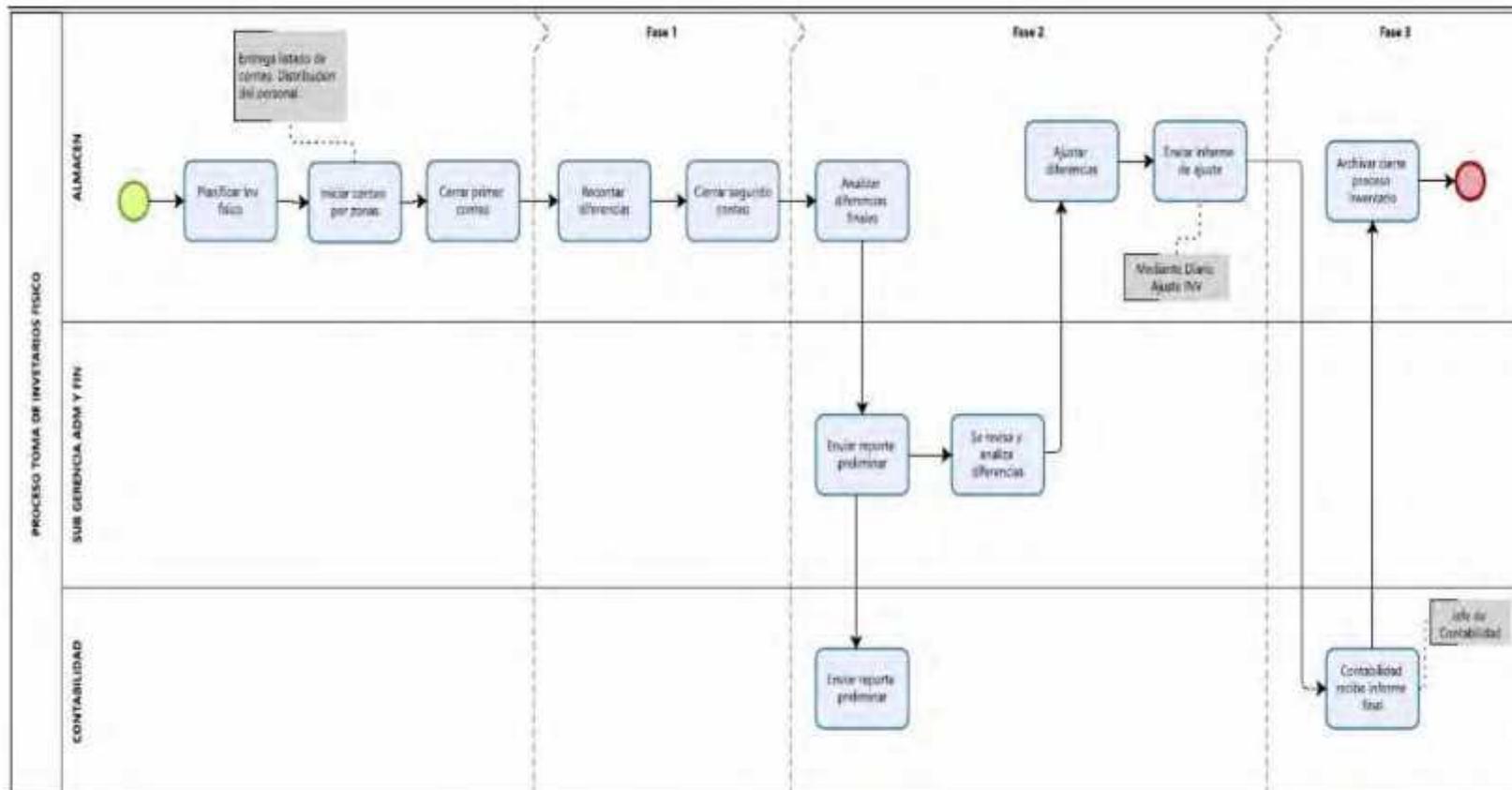
6.2. FLUJOGRAMA DESPACHO NEGOCIOS



6.3. FLUJOGRAMA DESPACHO REPUESTOS



6.4. FLUJOGRAMA DE INVENTARIO



7. DOCUMENTOS O PROCESOS RELACIONADOS**7.1. Documentos De Referencia**

No aplica

7.2. Registros guardados con base a este documento

Código	Nombre	Versión	Tiempo de Archivo	Ubicación

7.3. Apéndices o anexos

- PEAXLO01 Diagrama de flujo Recepción
- PEAXLO02 Diagrama de flujo Despacho Negocios
- PEAXLO03 Diagrama de flujo Despacho De Repuestos
- PEAXLO04 Diagrama de flujo Inventario