



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,**  
**ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

---



---

**GESTIÓN DE ALMACÉN EN LA DISTRIBUIDORA GABRIEL  
ARCÁNGEL S.A.C. EN EL DISTRITO DE SICUANI – CUSCO**  
**2017**

---

Tesis presentada por:

**Bach. Katherin Carpio Vilca**

Para optar el título de Licenciada en  
Administración.

Asesor:

**Mgt. Alejandro V. Delgado Camacho**

**Cusco – Perú**

**2017**



## PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores dictaminantes:

De conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, presento a su consideración el presente trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE ALMACÉN EN LA DISTRIBUIDORA GABRIEL ARCÁNGEL S.A.C. EN EL DISTRITO DE SICUANI – CUSCO 2017”.

Esperando que este trabajo de investigación llene la expectativa y merezca su aprobación, siendo intención de quien desarrollo el presente trabajo.

Bach. Katherin Carpio Vilca



## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a:

Todos los Catedráticos de la Universidad Andina del Cusco por las enseñanzas y experiencias adquiridas durante todo el proceso de la carrera profesional.

A mi asesor Mgt. Alejandro V. Delgado Camacho, a mis dictaminantes Juana P. Irrarazabal Gavancho y Mireya Aparicio Gonzales, a mi estadista Wilber Ccolque por su paciencia y contribución con la presente investigación.

A mis familiares y amigos por su apoyo incondicional para el logro de esta meta personal y profesional.



## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Jhon B. Carpio Rosa, Celia Vilca Cabezas y a mi hermana Kasumi Carpio Vilca, quienes me apoyaron incondicionalmente todo el tiempo, dándome su aliento para continuar en este proceso, depositando su confianza en mí.

A mis amigas por brindarme soporte y apoyo emocional durante este camino de mucho esfuerzo y dedicación.



**ÍNDICE**

**PRESENTACIÓN..... II**  
**AGRADECIMIENTO ..... III**  
**DEDICATORIA.....IV**  
**ÍNDICE ..... V**  
**ÍNDICE DE TABLAS ..... VIII**  
**ÍNDICE DE FIGURAS ..... IX**  
**RESUMEN ..... X**  
**ABSTRACT.....XI**

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

**1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA ..... 1**  
**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 4**  
    **1.2.1. Problema General ..... 4**  
    **1.2.2. Problema Específico ..... 4**  
**1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 4**  
    **1.3.1. Objetivo General ..... 4**  
    **1.3.2. Objetivo Especifico..... 5**  
**1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... 5**  
    **1.4.1. Relevancia Social ..... 5**  
    **1.4.2. Implicancias Prácticas ..... 5**  
    **1.4.3. Valor Teórico ..... 6**  
    **1.4.4. Utilidad Metodológica ..... 6**  
    **1.4.5. Factibilidad ..... 6**  
**1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... 6**  
    **1.5.1. Delimitación temporal..... 6**  
    **1.5.2. Delimitación espacial..... 7**  
    **1.5.3. Delimitación conceptual..... 7**



**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

**2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 8**

**2.1.1. Antecedente Internacional..... 8**

**2.1.2. Antecedente Nacional..... 10**

**2.1.3. Antecedente Local ..... 13**

**2.2. BASES TEÓRICAS..... 16**

**2.2.1. Gestión de Almacén..... 16**

**2.2.1.1. Concepto ..... 16**

**2.2.1.2. Planificación de la Gestión de almacenes..... 17**

**2.2.1.3. Responsabilidad ..... 19**

**2.2.1.4. Ciclo de almacenamiento..... 20**

**A. Recepción..... 21**

**B. Almacenamiento ..... 31**

**C. Preparación de pedidos ..... 37**

**D. Despacho..... 43**

**2.2.2. Clasificación ABC de las mercancías ..... 47**

**2.2.3. Administración de inventarios ..... 49**

**2.3. MARCO EMPRESARIAL ..... 49**

**2.4. MARCO CONCEPTUAL..... 51**

**2.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS ..... 53**

**2.6. VARIABLE DE ESTUDIO..... 53**

**2.6.1. Variable ..... 53**

**2.6.2. Conceptualización de la variable ..... 54**

**2.6.3. Operacionalización de variable..... 55**

**CAPÍTULO III**  
**MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

**3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... 56**

**3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN ..... 56**

**3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN ..... 56**



**3.4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN..... 56**  
**3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN ..... 57**  
**3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..... 57**  
    **3.6.1. Técnica ..... 55**  
    **3.6.2. Instrumento..... 57**  
**3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS ..... 57**

**CAPITULO IV**

**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO ..... 58**  
    **4.1.1. Presentación del Instrumento ..... 58**  
    **4.1.2. Fiabilidad del Instrumento Aplicado..... 59**  
**4.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE GESTIÓN DE ALMACÉN ... 60**  
**4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE ALMACÉN..... 76**

**CONCLUSIONES ..... 79**  
**RECOMENDACIONES ..... 81**  
**BIBLIOGRAFÍA ..... 83**  
**ANEXOS..... 84**  
    **ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA ..... 85**  
    **ANEXO 02 MATRIZ DEL INSTRUMENTO ..... 86**  
    **ANEXO 03: CUESTIONARIO ..... 87**  
    **ANEXO 04: GUÍA DE ENTREVISTA..... 92**  
    **ANEXO 05: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 93**  
    **ANEXO 06: MARCAS DE DISTRIBUCIÓN..... 97**



**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Distribución de los ítems del cuestionario .....	58
Tabla 2: Descripción de la escala de medición .....	59
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad.....	59
Tabla 4: Indicadores de la recepción .....	60
Tabla 5: Recepción .....	62
Tabla 6: Comparación promedio de los indicadores de la recepción.....	63
Tabla 7: Indicadores del Almacenamiento .....	64
Tabla 8: Almacenamiento.....	66
Tabla 9: Comparación promedio de los indicadores del almacenamiento .....	67
Tabla 10: Indicadores de la preparación de pedidos .....	68
Tabla 11: Preparación de pedidos.....	70
Tabla 12: Comparación promedio de los indicadores de la preparación de pedidos .....	71
Tabla 13: Indicadores del despacho .....	72
Tabla 14: Despacho .....	73
Tabla 15: Comparación promedio de los indicadores del despacho .....	74
Tabla 16: Gestión de Almacén .....	76
Tabla 17: Comparación promedio de las dimensiones de la Gestión de Almacén .....	77





**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Logística de la A a la Z. Ciclo de Almacenamiento..... 21

Figura 2: Representación de la inversión de cada artículo respecto al total de stock. .... 48

Figura 3: Organigrama de la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. .... 50

Figura 4: Indicadores de la recepción ..... 61

Figura 5: Recepción ..... 62

Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la recepción ..... 63

Figura 7: Indicadores del almacenamiento ..... 65

Figura 8: Almacenamiento..... 66

Figura 9: Comparación promedio de los indicadores del almacenamiento ..... 67

Figura 10: Indicadores de la preparación de pedidos ..... 68

Figura 11: Preparación de pedidos..... 70

Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la preparación de pedidos .... 71

Figura 13: Indicadores del despacho ..... 72

Figura 14: Despacho ..... 74

Figura 15: Comparación promedio de los indicadores del despacho ..... 75

Figura 16: Gestión de Almacén ..... 76

Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones de la Gestión de Almacén ..... 77



## RESUMEN

La presente investigación pretende conocer la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017. Para ello se estudia el ciclo de almacenamiento como son la recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho, con el fin de conocer cuáles son las causas que generan la regular productividad para posteriormente brindar recomendaciones. En el marco teórico se encontraron antecedentes a nivel internacional, nacional y regional, por otro lado se determinó las bases teóricas sobre la Gestión de Almacén, proceso de recepción, proceso de almacenamiento, proceso de preparación de pedidos y proceso de despacho, con el fin de conocer la operacionalización, identificar la variable, las dimensiones y los indicadores. La investigación es de tipo básica, el nivel de investigación es descriptiva con diseño no experimental y la población en estudio son los colaboradores de la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., consecuentemente todo ello para aplicar la herramienta de estudio que nos permitirá recoger información primaria, estableciéndose que la muestra será de 22 colaboradores. Para el procesamiento de los datos obtenidos de fuentes primarias, se ha usado el programa SPSS, y para su mejor entendimiento de los datos obtenidos se muestran tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

La investigación reveló que la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., es adecuada con un promedio de 3.62. Por otro lado el 54.5% de colaboradores consideran la primera dimensión de recepción como adecuada, mientras tanto la dimensión de almacenamiento tiene un 77.3% considerándose como poco adecuado, el 54.5% de la dimensión preparación de pedidos considera como poco adecuado, finalmente la cuarta dimensión que es el despacho tiene un porcentaje de 72.7% como totalmente adecuado.

**PALABRA CLAVE:** Gestión de Almacén

**ABSTRACT**

The present investigation aims to know the Warehouse Management at Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. in the district of Sicuani-Cusco 2017. For that, we studied the cycle of storage such as the reception, storage, order preparation and dispatch, with the purpose to know which are the consequences that generate the regular productivity to offer findings later. In the theoretical framework were found antecedents internationally, nationally and regionally, in other side was determined the theoretical bases about the warehouse management, reception process, storage process, order preparation process and dispatch process, with the aim for knowing the operational to identify the variable, the dimensions and the indicators. The investigation is a basic type, the level of it is descriptive with not an experimental design and the studied population are the collaborators of Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., consequently all of it for applying the study tool that will allow us to pick up primary information considering that the sample will be of 22 collaborators. For the processing of obtained data from primary sources, it was used the SPSS program and for a better understanding of the obtained data are showed in table and graphics with the respective interpretations. The investigation revealed that the Warehouse Management at the Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., is adequate with an average of 3.62. In the other side the 54.5% of collaborators consider the first reception dimension as adequate meanwhile the storage dimension has 77.3% considering as suitable, the 54.5% of order preparation considered as suitable, finally the fourth dimension, the dispatch has a percentage of 72.7% considering very appropriate.

**KEYWORD:** Warehouse Management



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La gestión de almacén fue variando a lo largo de los años, ampliando su ámbito de responsabilidad dentro de la función logística. Como un nuevo enfoque, el almacén se reconoce como una unidad de servicio que complementa el objetivo comercial de una empresa; sus funciones son cada vez más amplias y complejas, es por esto que las diferentes gestiones de almacenes requieren de una exacta perfección para lograr una correlación entre todas las actividades internas de producción, disposición, almacenamiento y venta de los productos.

La importancia de la gestión de almacén, hoy por hoy se ha reconsiderado como el eje de muchas otras actividades donde se encuentran las provisiones para procesos en fábricas, resguardar insumos o productos, tener control sobre fechas de elaboración y vencimiento, rotación de inventarios y disposición final; así que el almacén paso de ser un espacio de bodegaje, a ser un eje alrededor del cual gira toda una cadena de producción.

Hoy en día, la gestión de almacén se define como un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos que requieran las empresas participantes de la cadena de suministro. Las actividades que se realizan en un almacén y los principios utilizados para el almacenamiento se estudian a través del ciclo de almacenamiento. (Carreño Solís, 2011).

En el caso de la Distribuidora “Gabriel Arcángel” S.AC., dedicada a la distribución de productos de consumo masivo como: Colgate, Clorox, Kimberly, Unilever (productos de higiene personal y limpieza en general); ADM Sao, Yichang, Ajinomoto, Nestlé, Álicorp (alimentos procesados); M&M (productos médicos y farmacéuticos); Fósforo y Destilería, dentro de ellas uniendo una serie



de marcas. Está ubicado en la Calle San Felipe N° 720 del Distrito de Sicuani y Provincia de Canchis en el Departamento del Cusco; donde se ha podido notar deficiencias en cuanto al proceso de la gestión de almacén. De acuerdo al ciclo de almacenamiento donde se considera la recepción, el almacenamiento, la preparación de pedidos y despacho, se ha visto afectada por el orden de sus productos en almacén, existe una congestión e inadecuada distribución de los productos, solo se consta de dos tipos de almacenamiento pero no se le da un uso eficiente, provocando molestias en el momento de la preparación de pedidos o picking, proceso del cual genera problemas en el despacho ya que no se ha realizado de manera adecuada todos los pasos que une el ciclo de almacenamiento.

En el caso de la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. se pudo percibir que la recepción como primer proceso de la gestión de almacén, consiste en la descarga de los productos de la unidad de transporte y su colocación en los canales de recepción, muestra síntomas de estar desorganizada, no se apreció una forma definida de realizar la inspección y clasificación de los productos, asimismo se aprecia que los espacios físicos para esta operación están congestionados, mostrando que podrían ser insuficientes, limitando un proceso de control de ingreso así como la codificación, zonificación y ubicación efectiva de los productos, generando impacto que estaría mostrando un ineficiente control en cuanto a entradas de productos al almacén.

Asimismo, el almacenamiento de la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., es una actividad que está orientada a guardar y preservar los productos, cuidándolos de manera que puedan entregarse en condiciones óptimas, pero se ve afectada por la carencia de herramientas de manipulación y transporte dentro del almacén, dificultando así su distribución, improvisando en muchos casos locales que no serían los más adecuados para el almacenaje, poniendo en riesgo la calidad de los mismos. Existe el almacenamiento en bloque el cual se da de manera incorrecta porque no se prevé los posibles riesgos de daños; muy aparte de que hay pocos pallets para realizar este proceso, también se tiene el almacenamiento en estanterías que permite el acceso directo a las mercaderías almacenadas, teniendo en cuenta que no se dispone de varias estanterías, y con



las pocas que hay no se le da un uso eficaz afectando la localización de los productos.

Por otra parte la preparación de pedidos trata sobre la extracción de los productos pedidos desde el sistema de almacenamiento en donde estén ubicados. Este proceso incluye actividades como etiquetado, envasado, embalaje o empaquetamiento; los cuales en ocasiones no se llegan a realizar, pudiendo darse esta circunstancia por limitaciones en tecnología, ocasionando que se gestione incorrectamente las existencias en almacén, generando confusión de códigos y también poniendo en riesgo la calidad de los productos durante el transporte para dicha distribución, ya que el embalaje es muy importante para la conservación de los productos.

En cuanto al despacho que consiste en la entrega de productos que guarda el encargado de almacén a los transportistas a cambio de una orden. Llevan consigo los documentos necesarios para la verificación de los productos y garantía de ello, como el “albarán”, que es un documento que sirve como justificante para acreditar que los productos han sido entregados al cliente, que sufre las consecuencias de los errores cometidos en los datos registrados y entregados por el proceso de preparación de los pedidos, ocasionando que se deba anular documentos por errores de llenado y conllevando al uso de mayor tiempo del que debería realizarse.

Por lo tanto es indispensable conocer y aplicar el ciclo de almacenamiento teniendo como primer punto la recepción, que consiste en dar entrada a los productos enviados por los proveedores, donde se comprueban e inspeccionan las características, la cantidad, la calidad de los mismos, antes de proceder a su almacenaje. Como segundo punto el almacenamiento, que trata en ubicar las mercancías en zonas idóneas del almacén, con el fin de poder acceder a ella y localizarla fácilmente, para ello se utilizan medios fijos de almacenamiento como estanterías y palet para el almacenaje en bloque. La preparación de pedidos como tercer punto engloba un conjunto de tareas destinadas a extraer y acondicionar exactamente aquellas cantidades de productos que satisfacen las necesidades de los clientes del almacén, manifestadas a través de sus pedidos,



incluyendo pasos como etiquetado, envasado y embalaje para el embarque, realizando también la documentación para el despacho que viene a ser el cuarto punto del ciclo de almacenamiento, este punto consiste en entregar los productos al transportista, quien a su vez lleva una copia de la lista de los pedidos para comparar los resultados de conteo del transportista contra el pedido del cliente. Teniendo éste contexto de la problemática en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., se formula las siguientes interrogantes de investigación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo es la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017?

### **1.2.2. Problema Específico**

- ✓ ¿Cómo es el proceso de Recepción en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017?
- ✓ ¿Cómo es el proceso de Almacenamiento en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017?
- ✓ ¿Cómo es el proceso de Preparación de Pedidos en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017?
- ✓ ¿Cómo es el proceso de Despacho en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

Conocer la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017.



### 1.3.2. Objetivo Especifico

- ✓ Conocer el proceso de Recepción en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017.
- ✓ Conocer el proceso de Almacenamiento en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017.
- ✓ Conocer el proceso de Preparación de Pedidos en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017.
- ✓ Conocer el proceso de Despacho en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1. Relevancia Social

El trabajo de investigación es relevante en lo social por que se utiliza marco teórico sobre los procesos involucrados en la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., Distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, del Departamento del Cusco.

La investigación que se realizará proporciona un aporte a las empresas Distribuidoras para mejorar con el proceso de almacenamiento consiguiendo comodidad desde los proveedores hasta los clientes.

### 1.4.2. Implicancias Prácticas

El trabajo de Investigación que se desarrollará, muestran los procesos adecuados dentro de la Gestión de Almacén, para mejorar la distribución de los productos y por consiguiente mejorar la calidad de servicio, fomentando la organización empresarial en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., Distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, del Departamento del Cusco.





#### **1.4.3. Valor Teórico**

La presente investigación busca valorar la aplicación de la teoría sobre Gestión de Almacén en la práctica, ya que estas informaciones nos permitirán llegar a una conclusión certera y por ende dar alternativas de solución para un mejor proceso de almacenamiento de los productos en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., Distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, del Departamento del Cusco.

#### **1.4.4. Utilidad Metodológica**

La investigación es de carácter descriptivo. Para lograr los objetivos del estudio, se acudirá a emplear técnicas e instrumentos de investigación como cuestionario y la entrevista, para desarrollar la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., Distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, del Departamento del Cusco.

#### **1.4.5. Factibilidad**

Este trabajo de investigación es factible debido a que se cuenta con los recursos suficientes como: información, materiales y capacidad para recabar la información necesaria que se requerirá para su efectiva realización y desarrollo de esta investigación.

### **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1. Delimitación temporal**

En el desarrollo de la investigación se empleará un periodo de tiempo determinado para desarrollar y concluir con el estudio comprendido en los meses de Marzo a Junio del año 2017.



### **1.5.2. Delimitación espacial**

Los estudios de la presente investigación se realizarán en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., Distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, del Departamento del Cusco 2017.

### **1.5.3. Delimitación conceptual**

La investigación a realizar empleará temas de Gestión de Almacén, en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C., Distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, del Departamento del Cusco 2017.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedente Internacional

###### TESIS 1

**Título:** “PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LAS BODEGAS DE MATERIA PRIMA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR QUÍMICO Y CALZADO”

**Autores:** CONTRERAS A., Fiorella; QUINTERO I., Maryuri. Tesis de grado para obtener el título profesional en Ingeniería Industrial. Universidad Católica Andrés Bello – Venezuela.

**Año:** 2012

###### **Conclusiones:**

**Primera:** Para mejorar la capacidad afectiva y el porcentaje de utilización de los almacenes se propuso en primer lugar la redistribución de los mismos y la adquisición de racks estructurales, se propuso la construcción de un almacén que permitiera cubrir las necesidades de espacio para el almacenamiento de materia prima en base al inventario promedio ajustado de cada uno de los artículos.

**Segunda:** Para mejorar la distribución y ubicación de productos en los almacenes se realizó una clasificación ABC de productos para su ubicación según su índice de rotación y la capacidad que ocupa cada materia prima, lo cual implicó, el análisis del comportamiento de cada una de las materias primas, además se codificó de colores que asegure el cumplimiento de la metodología FIFO.



**Tercera:** desarrollo de un Sistema de gestión efectiva de ubicaciones para la Recepción, Almacenaje y Despacho de las materias primas, la cual es una aplicación informática que permite dar la ubicación o posición de la materia prima dentro de los almacenes y administrarlas de forma eficiente.

## TESIS 2

**Título:** “MEJORAS EN LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE UNA EMPRESA DEL RAMO FERRETERO”

**Autor:** JIMÉNEZ CANDELORO, Freddy Gabriel. Para optar el título profesional de Ingeniero de Producción. Universidad Simón Bolívar, Sartenejas- Venezuela.

**Año:** 2012

### Conclusiones:

**Primero:** un rediseño del plan estratégico de la empresa que comprenda el análisis, diagnóstico, formulación de objetivos generales y específicos que a corto plazo permita enrumbar las decisiones de la empresa para que las distintas áreas de la empresa se concentren en la consecución de un mismo objetivo.

**Segundo:** la integración del área de ventas, administración y almacén para el manejo e intercambio de información, que permita sumar esfuerzos para coordinar estrategias de ventas que permitan enfocar en los inventarios existentes, disminuyendo los grandes volúmenes manejados.

**Tercero:** la implantación de la metodología 5S, técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples (clasificación y descarte, organización, higiene y visualización, disciplina y compromiso, limpieza) que permita asegurar el éxito de las mejoras propuestas e impulsar los principios de mejora continua y calidad, creando lugares de



trabajo mejor organizado, más ordenados y más limpios de forma permanente.

**Cuarto:** el seguimiento de las propuestas luego de su implementación, así como la profundización en un sistema de control que permita asegurar el éxito de las propuestas en el tiempo, así como ajustes pertinentes para hacer más efectiva las mejoras.

**Quinto:** el adiestramiento de los empleados de cara a la puesta en marcha de las propuestas de mejora para los distintos procedimientos y así evitar la resistencia al cambio por parte del personal.

**Sexto:** el impulso de un clima organizacional basado en los principios de la mejora continua, que permita la generación de nuevas propuestas e involucre la participación de todos los trabajadores, fomentando la contribución de los mismos a la detección y solución de los problemas percibidos por ellos cotidianamente.

### 2.1.2. Antecedente Nacional

#### TESIS 1

**Título:** “PLAN DE MEJORA DEL ALMACÉN Y PLANIFICACIÓN DE LAS RUTAS DE TRANSPORTE DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO”.

**Autor:** MILLA O., Gloria; SILVA F., Marlene. Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Industrial. Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima.

**Año:** 2013.

#### **Conclusiones:**

**Primero:** diseñar un plan de mejora de procesos requiere que la empresa en estudio realice un autoanálisis, el cual le permita identificar problemas



críticos, rediseñar aquellos procesos no óptimos, reforzar los aspectos positivos e implementar, por medio de innovación, todas aquellas soluciones que puedan resultar a partir de un estudio de esta naturaleza.

**Segundo:** el enfoque de cadena de suministros utilizado en el presente estudio constituye una ventaja pues por medio del análisis total y conjunto de los procesos de almacenaje y distribución se logra obtener una solución sistemática e integral. La mejora en tiempos y distancias recorridas en ambos procesos impacta de forma combinada en los tiempos de respuesta al cliente y por ende en su satisfacción.

**Tercero:** en los procesos vinculados a la gestión de almacenes se propone la adquisición de un anaquel acumulativo adicional, el cual albergará carga paletizada; asimismo, la implementación de un sistema de códigos de barra que soporte los procesos de recepción y despacho de productos. Esto permitirá un mejor aprovechamiento del espacio cúbico del almacén además de mejores prácticas para el acomodo y picking de productos. Por otro lado, al utilizar códigos de barra la contabilización de los productos será más fácil y precisa.

**Cuarto:** para la mejora de la distribución del almacén se propone el uso del método húngaro para determinar la asignación óptima de líneas del producto a zonas del anaquel acumulativo. Dicha optimización tiene como objetivo minimizar la función de costos logísticos determinada por la distancia recorrida al punto de expedición y la rotación afectada por los factores de paletización y participación de ventas. Al minimizar esta función se obtiene una asignación que optimiza la distancia, priorizando la rotación de las líneas de producto.

**Quinto:** la implementación del plan de mejora tiene una inversión aproximada de 87,193.63 nuevos soles y una duración de cuatro meses. Se considera que la distribuidora en estudio tiene la capacidad económica para asumir dicha inversión pues representa un 3.63% de su utilidad anual.



## TESIS 2

**Título:** “FACTORES DETERMINANTES EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE PRODUCTOS, CASO: TRAPICHE BUENA VENTURA”

**Autor:** PARRAGA MELGAREJO, José Luis. Para optar el título profesional en Administración de Empresas. Universidad Nacional del Centro del Perú – Junín.

**Año:** 2012

### **Conclusiones:**

**Primera:** Los factores cualitativos, técnicos y operacionales influyen directamente en la eficiencia de la gestión del almacén de la Cía. Buena Ventura.

**Segunda:** Los factores cualitativos que inciden en la eficiencia de la Gestión del Almacén son: las habilidades y conocimientos de personal del almacén para ofrecer una mejor calidad de atención y optimizar tiempos de entrega, asimismo los programas de incentivos que proporcione la empresa para alcanzar los mismos.

**Tercera:** Los factores operacionales que determinan la eficiencia de la gestión del almacén son: el control de los inventarios; la organización, distribución y resguardo de los materiales.

**Cuarta:** Los factores técnicos que determinan la eficiencia en la gestión de almacén son: la localización estratégica del almacén, la distribución adecuada de los espacios del almacén, el sistema de codificación de los productos del almacén y la utilización de indicadores claros de planificación y control en el almacén.



### 2.1.3. Antecedente Local

#### TESIS 1

**Título:** “LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA VALLE SAGRADO PRODUCTORA SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA CUSCO”

**Autor:** GONZALES ASTO, Susan Lisbeth. Para optar el título profesional en Administración de Empresas. Universidad Andina del Cusco – Cusco.

**Año:** 2015.

#### **Conclusiones:**

**Primera:** La gestión logística en la empresa Valle Sagrado Productora S.R.L. es “Regular”, así lo manifestaron el 80% de la población encuestada, debido a que solo la dimensión de gestión de compras es buena, las otras dimensiones como gestión de almacén, gestión de inventarios y gestión de transporte son regulares. Todo esto repercute en el objetivo principal que es poner a disposición de la empresa los artículos y productos necesarios al menos costo posible.

**Segunda:** en cuanto a la primera dimensión Gestión de compras, se concluye que esta es buena, ya que el 55% de la población encuestada así lo afirma, es decir que a pesar que el proceso de compras que realiza la empresa, cumple en la mayoría con los aspectos básicos requeridos para un correcto desarrollo de la actividad de compra; existen deficiencias en varios indicadores que se requiere mejorar, como en la recepción de solicitudes de requerimiento, que no se da una correcta descripción del producto, mientras que la emisión de la orden de compra no se especifica las condiciones y plazos de entrega; así mismo para la liquidación de facturas, la empresa no realiza pruebas aleatorias que permite la comprobación de la compra del producto, en cuanto al mantenimiento del registro, la empresa no utiliza los registros básicos con frecuencia.





**Tercera:** para la segunda dimensión gestión de almacenamiento se concluye que es regular; conforme al 60% de la población encuestada que considera que existen indicadores que deben ser mejorados, como la recepción de compra, ya que la empresa no realiza un registro de ingreso, por consiguiente no se sabe con exactitud con cuanta mercadería se cuenta y cuando es necesario requerir más; en cuanto al almacenamiento, la empresa no define el flujo de salida del producto, por ello es muy difícil elegir un sistema de almacenamiento adecuado; en cuanto al control de stock la empresa no realiza un control desde el ingreso hasta la salida, por consiguiente no logra tener información exacta de cuantos productos hay en los almacenes.

**Cuarta:** en la tercera dimensión gestión de inventarios, se concluye que es regular, ya que el 65% de la población encuestada considera que existen indicadores que deban ser mejorados como la previsión de la demanda, ya que no siempre se utiliza algún método específico que facilite a la empresa saber un aproximado de los despachos a tener durante el año, en cuanto a la utilización del kardex, al no ser utilizada siempre no permite registrar aquellas transacciones de ingreso y salidas teniendo así información incompleta, en cuando al Bincard este al no ser usado, dificulta el despacho de los pedidos.

**Quinta:** para la cuarta dimensión gestión de transporte, se concluye que esta es regular; ya que el 55% de los encuestadores consideran que el principal problema es la mala organización del transporte que no permite elegir el medio de transporte adecuado para la cantidad promedio que se maneja (18 TM), generando así un mayor gasto para la empresa ya que tiene que contratar otro medio de transporte con mayor capacidad, en cuanto a la movilización externa e interna, es deficiente porque no se cuenta con una buena programación para el recojo de la mercadería.

**TESIS 2**

**Título:** “PROPUESTA DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA EMPRESA FERRETERA COMERCIAL DEL ACERO S.A.C.”

**Autor:** HUAMAN CHICLLA, Katherine Meliza. Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Andina del Cusco – Cusco.

**Año:** 2013

**Conclusiones:**

**Primera:** debido a la falta de información que soporte las decisiones estratégicas de la empresa se propone la implementación de una gestión logística, para evaluar el desempeño de la empresa en cada uno de los procesos logísticos (gestión de almacén, gestión planeamiento y control de inventarios, gestión de abastecimiento) con el fin de tener un nivel de servicio mejorado; es decir, que el producto solicitado por el cliente llegue a tiempo, en las cantidades esperadas, los productos adecuados, en el lugar apropiado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, contribuyendo lo máximo posible a la rentabilidad de la empresa.

**Segundo:** se han definido las funciones y responsabilidades para los diferentes puestos de la totalidad de la empresa documentación que se carecía; fruto del estudio se propone un manual de operaciones logísticas que contiene políticas, normas y responsabilidades en cada área al proponer la reorganización de la documentación, sus funciones, normas y responsabilidades de las diferentes áreas, para cada trabajador en un esquema de reingeniería donde conllevará a una mejor administración en los procesos de la empresa.

**Tercero:** la empresa cuenta con una distribución actual se analizó la posibilidad de hacer un rediseño de layout de distribución de productos que existen en el almacén pues el orden de estos es desordenado en el que se mejorará eficientemente la ubicación de los productos en almacén,



codificación y atención al cliente. Crear áreas de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y expedición reduciría el tiempo de despacho; del mismo modo la empresa no cuenta con los productos necesarios para facilitar el transporte de algunos productos.

**Cuarto:** al efectuar un sistema de gestión logística para compras, permitirá fortalecer la administración más eficiente que comprende reducir tiempos, mejorar el manejo y mantenimiento de stock, adicionalmente los costos de adquisición para una gestión más competitiva y reducir la posibilidad de cometer errores, en las compras de materiales muchas veces no imprescindibles o urgentes y así obtener ahorros importantes.

**Quinto:** al desarrollar la investigación se observa que es factible reducir considerablemente los inventarios en el rubro de refacciones al representar cerca del 30% del total de inventario cuando las ventas no son significativas, puesto que después de haber realizado un análisis minucioso en el stock se precisó que existía materiales de lento movimiento, lo que conlleva a un consecuente deprecio por lo que se formaba un producto obsoleto con el correr del tiempo imposibilitando así la venta.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. Gestión de Almacén

#### 2.2.1.1. Concepto

La gestión de almacén es un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos que requieran las empresas participantes de la cadena de suministro. Las



actividades que se realizan en un almacén y los principios utilizados para el almacenamiento se estudian a través del ciclo de almacenamiento. (Carreño Solís, 2011).

La gestión de Almacén se define como parte de la función logística que se encarga de administrar las existencias de la empresa; teniendo como objetivo almacenar la menor cantidad posible de artículos y evitar rupturas; de tal manera satisfacer los pedidos de los clientes. (López Fernández, 2006).

La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. El objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica. (Salazar , 2012).

La gestión de almacén se trata de la gestión física de los productos almacenados, que comprende la ubicación de los productos en almacén, los flujos de materiales dentro del almacén y los métodos para el movimiento de los productos, la trazabilidad de los productos almacenados y la preparación de pedidos. (AEC, 2015 ).

#### **2.2.1.2. Planificación de la Gestión de almacenes**

En los almacenes, como en toda actividad productiva, hemos de distinguir tres ciclos fundamentales: (Anaya Tejero, 2007).



- i. Ciclo de planificación estratégica.
- ii. Ciclo de planificación táctica.
- iii. Ciclo de planificación operacional.

La planificación estratégica tiene como finalidad transformar las previsiones de venta a largo plazo, así como los stocks normativos previstos, en términos de unidades de manipulación (movimiento de pallets) y espacios requeridos (volumen de almacenaje), con el objeto de hacer una correcta medida del almacén, así como una estimación de los recursos necesarios (espacio, equipos y personas) para una manipulación eficaz de los productos. (Anaya Tejero, 2007).

La planificación estratégica nos permitirá comparar los recursos disponibles con los necesarios a largo plazo, estableciendo en su caso un plan de recursos que puede ir desde la simple compra de nuevas estanterías, hasta la reestructuración o adquisición de nuevos almacenes. (Anaya Tejero, 2007).

La planificación táctica tiene por finalidad disponer de los recursos necesarios a medio/corto plazo, siendo su horizonte normalmente entre 4 y 18 meses. En esta etapa es cuando se materializa la adquisición o sustitución de equipos de mantenimiento y almacenaje, así como la contratación o eventual reducción del personal fijo de la empresa, planes de formación, etc. (Anaya Tejero, 2007).

La planificación operacional tiene por misión conseguir un proceso eficaz de los flujos de materiales, en definitiva, se ocupa de la operatoria diaria, de acuerdo con la carga de trabajo prevista y los standards de ejecución existentes, tomando medidas a muy corto plazo, tales como horas extras, dobles turnos de trabajo, etc., con objeto de cumplir con los plazos y servicios requeridos. (Anaya Tejero, 2007).



### 2.2.1.3. Responsabilidad

Hoy en día la figura del responsable de almacén es algo más que el “custodio” de la mercancía almacenada, considerándose básicamente un gestor de recursos (materiales y humanos), cuya utilización debe “optimizar” para cumplir con los objetivos de servicio impuesto por el departamento comercial de acuerdo con las exigencias del mercado. En definitiva, se trata de dar el máximo servicio en términos de tiempo de respuesta y calidad del servicio a un coste aceptable por la empresa. En este sentido, podríamos resumir sus responsabilidades en los siguientes puntos: (Anaya Tejero , 2008).

- a) Asegurarse de la disponibilidad de los equipos de mantenimiento requeridos e instalaciones apropiadas en condiciones de perfecta utilización (limpieza, funcionamiento revisiones técnicas, etc.).
- b) Garantizar la presencia de personal necesario así como su formación y experiencia requerida para atender día a día a los flujos de entrada y salida de materiales de acuerdo con la programación de trabajos establecidos.
- c) Mantenimiento en todo caso de las condiciones de seguridad, salubridad e higiene en el trabajo, de acuerdo con la legislación existente.
- d) Mantener un sistema adecuado de información sobre las actividades realizadas.
- e) Garantizar la vigilancia y conservación adecuada de los inventarios que están bajo su responsabilidad, proporcionando los controles requeridos para una correcta custodia de los mismos.



La eficacia de la gestión realizada dependerá básicamente de los siguientes aspectos: (Anaya Tejero , 2008).

- a) Rapidez, exactitud y eficiencia de los procesos de entrada de materiales en el almacén, ya que de ello depende su disponibilidad inmediata y en consecuencia afecta directamente al servicio exigido del mismo.
- b) Recogida y despacho de los productos en los términos de calidad y rapidez establecidos. Digamos que la función de almacenaje termina en el momento en que los productos son cargados a los camiones o medios de distribución empleados.
- c) Con frecuencia ocurre que la función de almacenaje se amplía con la función de transporte, en cuyo caso esta responsabilidad solo termina cuando la mercancía ha sido entregada de forma satisfactoria al cliente.
- d) Revisión periódica del espacio y volumen de almacenaje disponible (capacidad), promoviendo reorganizaciones físicas en el almacén para una mejor utilización del mismo.
- e) Valoración y mantenimiento de standards de ejecución de los diferentes procesos operativos.

#### **2.2.1.4. Ciclo de almacenamiento**

El ciclo de almacenamiento de los productos está constituido por las siguientes etapas: (Carreño Solís, 2011).



**Figura 1. Logística de la A a la Z. Ciclo de Almacenamiento.**

Fuente: Elaboración propia con datos de Logística de la A a la Z. (Carreño Solís, 2011) .

## **A. Recepción**

### **a. Concepto**

Consiste en la descarga de los materiales de la unidad de transporte y su colocación en las zonas de recepción, también llamadas canales de recepción. La recepción finaliza cuando los productos son colocados en la zona de almacenamiento. (Carreño Solís, 2011).

Los canales de recepción son espacios físicos en el almacén donde se realizan operaciones intermedias sobre las mercancías como por ejemplo inspecciones, clasificaciones y controles sobre las mismas. (Carreño Solís, 2011).

### **b. Operaciones**

#### **❖ Control de entradas**

Cuando el pedido ha sido enviado por el proveedor, lo hemos descargado mediante una carretilla o transpalet, y lo tenemos en la zona de almacenaje, hay que proceder al control de dicha





entrada. Este control supone las siguientes actividades: (López Fernández, 2006).

- Verificación de la mercancía. Se trata de comprobar que el envío incluye todo lo que viene reflejado en el albarán de entrega. Dicho albarán es una relación de las mercancías que se entregan, y lo realiza el vendedor (proveedor). El documento acompañara al envío.
- Toma de muestras. En ocasiones, sobre todo cuando se recibe un envío de un proveedor desconocido, conviene tomar muestras de pedido. Dicha actividad consiste en abrir el embalaje e inspeccionar el contenido del mismo. También es conveniente tomar muestras cuando se trata de productos de alto valor, o en los que el proveedor no acepta devolución.
- Reflejar por escrito el contenido de la inspección. El verificador debe dejar constancia de su labor. Esta función se realiza en los propios albaranes, donde se reflejan las incidencias que aparecen en la recepción.

Algunas empresas realizan informes de recepción, que son documentos internos donde el verificador confirma la cantidad y estado de envío. En otras ocasiones, para evitar papeleos innecesarios, la empresa solo realiza informes internos con aquellas recepciones que han presentado alguna incidencia. (López Fernández, 2006).



### ❖ Codificación y zonificación

Para identificar la mercancía y facilitar su trazabilidad, se asigna un código a cada producto genérico. El código es algo así como la identidad del producto. Un código es un conjunto de números, o de números y letras, que se le asigna a cada producto genérico de forma individual e irrepetible para su identificación. (Brenes Muñoz, 2015).

La codificación puede ser:

- No significativa: la asignación de un código a cada producto se realiza de forma aleatoria, por lo que no se ofrece información sobre el producto o sobre su procedencia. (Brenes Muñoz, 2015).
- Significativa: con esta codificación si se proporciona información sobre el producto, ya que cada digito hace referencia a su familia, características o procedencia. (Brenes Muñoz, 2015).

La zonificación responde a un conjunto de criterios prácticos, técnicos e incluso legales o reglamentarios para una correcta ubicación y localización de producto dentro de un almacén. (Anaya Tejero , 2008).

Entre los diferentes criterios que inducen a situar los productos en zonas concretas dentro de un almacén, destacan los siguientes:



- Por tipo de almacenaje: (Anaya Tejero , 2008)
  - Zonas paletizadas de estanterías.
  - Zonas paletizadas en bloque.
  - Zonas no paletizadas en cajas.
  - Zonas no paletizadas en contenedores o jaulas.
  
- Por la naturaleza de los productos: (Anaya Tejero , 2008)
  - Zonas refrigeradas.
  - Zonas en cámaras frigoríficas.
  - Zonas de artículos peligrosos o explosivos, con protección especial contra incendio, robo, etc.
  - Zonas de artículos con vigilancia especial (susceptibles de hurto, deterioro, etc.).
  
- Por la división industrial o familia de productos: (Anaya Tejero , 2008)

Los productos en si a veces sugieren zonas de almacenamiento independientes e incluso de obligado cumplimiento por razones legales, tales como farmacia y veterinaria, alimentación humana y alimentación animal, o bien por razones prácticas, como grandes y pequeños aparatos domésticos, etc.



- Por razones de complementariedad: (Anaya Tejero , 2008)

Los productos se consideran complementarios cuando habitualmente se piden juntos por ejemplo, pinturas y accesorios para pintar. En este caso se recomienda agruparlos en una misma zona, ya que si aumenta la productividad del picking y disminuyen en general los costes de manipulación de forma ostensible.

A cada zona de almacenaje le corresponde una determinada cantidad de “ubicaciones”, las cuales deben estar perfectamente identificadas con un código de ubicación, de tal manera que actúan como si fuese virtualmente un plano de coordenadas donde a cada hueco o estante le corresponde un código de identificación. (Anaya Tejero , 2008).

En los casos más habituales de estanterías suele adaptarse un sistema de codificación alfa-numérico para su identificación. La numeración de la estantería tiene una lógica similar a la identificación de una vivienda en una zona concreta dentro de la ciudad. Así tendríamos: (Anaya Tejero , 2008).

Código del distrito postal → Zona (A, B, C...)  
Calle → N° de pasillo lineal.  
N° de la calle → Profundidad del pasillo  
Piso → Altura del estante



### **Sistemas de codificación por estanterías**

Cuando se utiliza una estructura de estanterías, de tal manera que se permite a los equipos de mantenimiento (elevadoras en general) realizar recorridos de ida y vuelta en el mismo pasillo, se aplicará entonces el denominado sistema de “ubicación lineal”, que consiste en: (Anaya Tejero , 2008).

- A cada estantería dentro de un lineal se le asigna un número correlativo, indicativo de la profundidad, que empieza siempre en la cabecera de su recorrido.
- La identificación del nivel se efectúa también con números correlativos, iniciando la numeración a nivel del suelo.

### **Sistema de codificación por pasillos**

A cada pasillo se le asigna un número correlativo, de tal manera que un pasillo solo puede recorrerse en un solo sentido (ascendente y descendente). Cuando se emplea el sistema de codificación por pasillo, se denomina “ubicación tipo peine”, atendiendo al sentido del picking en zig-zag. (Anaya Tejero , 2008).

En definitiva, la identificación de cualquier parte del almacén estaría dada por las siguientes coordenadas: (Anaya Tejero , 2008).



- Zona almacén.
- Estantería o pasillo.
- Profundidad.
- Nivel o altura del estante.

#### ❖ **Ubicación de mercancía**

Una vez que las mercancías recibidas han sido descargadas, inspeccionadas, acondicionadas, codificadas, etiquetadas y dadas de alta en el registro de stock, es necesario colocarlas en el almacén. . (Brenes Muñoz, 2015).

Aunque en algunas ocasiones se siga un sistema de almacenaje caótico, por regla general, se utiliza un sistema ordenado, donde cada referencia tiene una ubicación asignada en el almacén. (Brenes Muñoz, 2015).

La ubicación de la mercancía en el almacén consta de las siguientes fases:

- Asignación de una ubicación. . (Brenes Muñoz, 2015).

Consiste en una operación administrativa donde, según unos criterios de operatividad establecidos por la empresa, se asigna a cada referencia su ubicación más adecuada. Los criterios más aplicados son los siguientes:

- Forma, volumen y peso: se asignará una ubicación a cada producto acorde con sus características. Por ejemplo, las mercancías



de mayor peso y volumen se colocarán en las zonas donde el recorrido sea el menor posible.

- Rotación: las mercancías de mayor rotación y manipulación se ubicarán en las zonas más accesibles y cercanas a las salidas.
- Condiciones especiales de conservación: en muchas ocasiones las necesidades específicas para la conservación de las referencias condicionarán su ubicación.

- Ubicación física. (Brenes Muñoz, 2015).

Cuando se conoce la ubicación final de las existencias, esta se comunica mediante órdenes al personal encargado de su colocación.

Es una operación física consistente en la colocación del bulto en la ubicación asignada. Esta operación es muy delicada y requiere mucho cuidado por parte del personal, ya que cualquier error, por mínimo que sea, puede acarrear más errores antes de que sea detectado.

- Reporte y actividades finales. (Brenes Muñoz, 2015).

Una vez que haya finalizado el proceso, así como las incidencias ocurridas, deben



incorporarse al sistema informático que se utilice.

Se analizarán todas las anomalías y se tomarán las medidas necesarias para subsanarlas y evitar que vuelvan a ocurrir.

### **Sistema de ubicación de mercancías**

Los productos se pueden posicionar o ubicar en el almacén de dos formas diferentes: (Anaya Tejero , 2008).

- Sistema de posición fija.
- Sistema de posición aleatoria.

En los sistemas de posición fija, cada producto ocupa siempre una posición permanente dentro del almacén, por lo cual existe una relación biunívoca entre hueco disponible y producto almacenado, de tal manera que cuando no hay stock, el hueco queda vacío pero reservado para el producto asignado, mientras que en los sistemas de posición aleatoria (llamados también almacenamientos caóticos), como su nombre indica, los productos se ubican en cualquier hueco que este vacío dentro del almacén, pudiendo cambiar la posición del mismo en función del espacio disponible y criterios de productividad. (Anaya Tejero , 2008).

En los sistemas de posición fija, cabe destacar las siguientes ventajas: (Anaya Tejero , 2008).





- Si el almacén no está suficientemente informatizado y trabaja básicamente con sistemas manuales, este procedimiento facilita la identificación y localización de los productos, ya que los operarios tienden a identificarse con el lugar donde están ubicados los productos.
- Permite asignar al artículo “numero de ubicación” fijo en el almacén, lo cual facilita al operario la identificación. Localización y control de los productos almacenados.

Sin embargo, como inconvenientes cabe destacar fundamentalmente los siguientes: (Anaya Tejero , 2008).

- Necesidad de más espacio disponible en el almacén, pudiendo ser muy ineficiente cuando hay un alto nivel de stock-out (falta de existencias).
- Dificultad de mantenimiento del sistema y falta de flexibilidad dentro del almacén.
- Este sistema tiende a encarecer el coste de almacenamiento de los productos al ocupar más espacio cautivo en el almacén.

En los casos de “posición aleatoria” se apuntan como principales ventajas las siguientes: (Anaya Tejero , 2008).

- Reducción del espacio de almacenamiento necesario (en la práctica, entre un 20-25%).



- Con sistemas automatizados se consigue un alto rendimiento del almacén.
- Mayor flexibilidad y facilidad de mantenimiento.
- Muy recomendable en sistemas automatizados y totalmente desaconsejable para sistemas manuales.

## **B. Almacenamiento**

### **a. Concepto**

Se inicia una vez que los materiales han sido colocados en una ubicación de almacenamiento y concluye cuando se inicia la preparación de pedidos. Esta actividad está orientada a guardar y preservar los materiales, cuidándolos de manera que puedan entregarse en condiciones óptimas. (Carreño Solís, 2011).

Vamos a distinguir dos sistemas para almacenamiento: el primero, llamado en bloque, no requiere la utilización de estanterías, mientras que el segundo sí. (Carreño Solís, 2011).

### **b. Actividades**

El almacenaje de los productos y mercancías es una función transversal de la logística que será necesario llevar a cabo en varios puntos de la cadena de suministros. Las actividades que incluyen son las siguientes: (Brenes Muñoz, 2015)



- Almacenaje de materias primas, de materiales, de componentes, de productos semielaborados y de productos terminados.
- Gestión de la ocupación de los espacios disponibles.
- Control de los recorridos de la mercancía, así como de su identificación.
- Gestión de los medios y el personal necesario para el desempeño de las tareas de almacenaje.

**c. Sistemas de almacenaje**

❖ **Almacenamiento en bloque**

Las unidades logísticas, generalmente pallets, cajas o sacos, se apilan unas encima de otras, por lo que la altura del apilamiento depende de la resistencia de la unidad de manipulación para el apilado. (Carreño Solís, 2011).

Las ventajas de este sistema están relacionadas con los bajos costos en el sistema de almacenamiento y los altos niveles de densidad de almacenamiento que se pueden alcanzar. Entre sus principales limitaciones se encuentra el hecho de que no todos los materiales pueden ser apilables y que existe riesgo de daños. Adicionalmente se tiene el problema de la estabilidad de la carga, lo que también limita la altura del apilado. (Carreño Solís, 2011).



Entre los distintos bloques de mercancía que se almacenan es conveniente formar pasillos que permitan el paso de los medios de manutención que se vaya a emplear, de modo que se garantice el acceso independiente a los diversos tipos de mercancía. (Brenes Muñoz, 2015).

- Ventajas: (Brenes Muñoz, 2015).
  - Buen aprovechamiento del espacio disponible: el sistema de almacenaje en bloque es el único que permite ocupar el 100% de la superficie del almacén, ya que las mercancías se apilan unas encima de otras sin dejar espacios intermedios.
  - Mínimo coste de infraestructura, al no necesitar estanterías.
  
- Inconvenientes: (Brenes Muñoz, 2015).
  - Peligro de caídas de productos, debido a la falta de seguridad que implica este sistema de almacenaje, ya que no emplea ningún tipo de estructura o estantería.
  - La altura que puede alcanzar cada bloque se ve limitada por el peso que pueda soportar la base de la pila o su estabilidad.
  - Dificultad para ejecutar el sistema FIFO (First In, First Out) debido al orden de apilamiento de los productos, ya que las primeras referencias e entrar se encuentran en las posiciones más bajas del bloque.



- Dificultad en el recuento y control físico de los productos por el sistema tan compacto de almacenaje.

Frecuentemente este sistema se utiliza mucho en almacenamientos transitorios, tales como productos pendientes de clasificar, control de calidad, etc. Según (Anaya Tejero , 2008).

#### ❖ **Almacenamiento en estanterías**

Es el sistema más universal para productos paletizadas o no. Se basa en estanterías que permiten el acceso directo a los productos almacenados en ellas a través de distintos pasillos, cuyo ancho estará determinado por el medio de manipulación empleado. (López Fernández, 2006).

Las estanterías, sean metálicas o de madera, permiten la colocación de las unidades logísticas sobre dichas estructuras, con lo cual no se requiere recurrir al apilamiento como en el almacenamiento en bloque. El uso de dichas estructuras permite aprovechar las alturas para el almacenamiento. (Carreño Solís, 2011).

Su instalación requiere de un análisis previo donde se tendrán en cuenta el peso y el volumen de los productos que se van a almacenar, la distribución de la carga, así como la altura requerida. (Brenes Muñoz, 2015).



- Ventajas: (Brenes Muñoz, 2015).
  - Buena localización y control de los productos almacenados.
  - Buena utilización de volumen disponible cuando se dispone de pasillos estrechos.
  - Buen sistema para almacenar cargas cuya resistencia es insuficiente para su almacenaje en bloque.
  
- Inconvenientes: (Brenes Muñoz, 2015).
  - Requerimiento de un layout específico para su instalación que tiene que ser diseñado por un especialista, por lo que los costes de inversión son más elevados.
  - Falta de flexibilidad ante la necesidad de realizar cambios en el diseño.

Existen varios tipos de estanterías, una clasificación común puede ser la siguiente: (Brenes Muñoz, 2015).

- Estanterías ligeras: se usan para almacenar productos y unidades de manipulación poco pesados. Son habituales en ferreterías.
  
- Estanterías cantiléver: también conocidas como estanterías de cargas largas, ya que están diseñadas para el almacenamiento de productos con formas alargadas, tales como tubos o láminas de madera.



- Estanterías para palés: se emplean para ubicar palés en ellas y son las más usadas en los almacenes. Este sistema de almacenamiento se caracteriza por una disposición en planta donde se combinan pasillos y estanterías, por lo que cada estantería dispone de un pasillo para acceder a los productos almacenados.

Ventajas: (Brenes Muñoz, 2015).

- Al ser las estanterías las que almacenan los productos, se puede alcanzar mayor altura de almacenamiento que con el sistema en bloque.
- La existencia de pasillos facilita la accesibilidad a los productos, posibilitando un intenso flujo de rotación de stock. Por esta razón, se puede practicar sin problemas el sistema de gestión FIFO.
- Permite llevar un exhaustivo control de las existencias almacenadas, ya que cada hueco se corresponde con un pale asociado.
- Fácil implantación y modificación.

Inconvenientes: (Brenes Muñoz, 2015).

- Se pierde espacio por el uso de pasillos entre las estanterías. Este inconveniente se puede reducir con alturas superiores y estrechando los pasillos.

Este sistema es ideal para almacenar muchas referencias distintas con poco volumen de stock. (Brenes Muñoz, 2015).



## C. Preparación de pedidos

### a. Concepto

Consiste en la extracción de los materiales pedidos desde el sistema de almacenamiento en donde estén ubicados. El recorrido para la extracción de pedidos también es conocido como picking o surtido de pedidos, y debe ser organizado de manera tal que se incremente la densidad del recorrido medida según las unidades logísticas extraídas por metro lineal recorrido. (Carreño Solís, 2011).

La actividad de preparación de pedidos también incluye actividades como el etiquetado, el envasado, el rotulado de cajas y los ensamblajes sencillos según los requerimientos del cliente, entre otras actividades que reciben el nombre de actividades de valor agregado. La preparación de pedidos finaliza con el embalaje o empaquetamiento de los mismos para su protección durante el transporte posterior. (Carreño Solís, 2011).

### b. Actividades

#### ❖ Etiquetado

El código de cada artículo se incorporara a una etiqueta para obtener información sobre el producto y gestionar eficientemente las existencias. (Brenes Muñoz, 2015).

Una etiqueta es un elemento que se adhiere al artículo en su parte más visible para identificarlo o describirlo. (Brenes Muñoz, 2015).





Los soportes más comunes para contener etiquetas son las siguientes: (Brenes Muñoz, 2015).

- Ópticos: son las etiquetas de papel o similares.
- Magnéticos: la información de la etiqueta se graba en una banda magnética.
- Inductivos: son chips de memoria que incorporan la información de la etiqueta.

### **Tipos de etiquetas**

Las etiquetas pueden clasificarse en tres categorías principales, según la información que proporcione: (Brenes Muñoz, 2015).

- Etiquetas de contenido: su objetivo es identificar el contenido de un bulto o paquete sin abrirlo. La información más característica es la siguiente: (Brenes Muñoz, 2015).
  - Código del producto.
  - Descripción del producto.
  - Número de unidades.
- Etiquetas de manipulación y uso: cada tipo tiene una utilización diferente. Algunas son obligatorias por disposiciones normativas, otras, en cambio, son opcionales. Las más importantes son: (Brenes Muñoz, 2015).
  - Etiquetas de peligrosidad: son obligatorias para cualquier bulto o paquete que contenga material susceptible de causar algún daño.



- Etiquetas de caducidad: contienen información sobre la fecha de caducidad o de consumo preferente de los productos.
  - Etiquetas de trazabilidad: proporcionan información sobre el lote y las características de fabricación.
  - Etiquetas de instrucciones: incluyen orientaciones o precauciones sobre su manipulación, transporte o uso.
- Etiquetas de procedencia y destino: su objetivo es facilitar información al medio de transporte. La información que suele contener es la siguiente: (Brenes Muñoz, 2015).
- Origen: datos del fabricante o almacén de procedencia.
  - Numero de envío o número de bultos que componen el envío.
  - Destino de la mercancía.
  - Compañía encargada del transporte.

#### ❖ **Envasado**

El envase es el material que se destina a contener un producto con el objetivo de protegerlo y conservar sus características iniciales. También asume un papel muy importante en la diferenciación y promoción del producto. (Brenes Muñoz, 2015).

El envase es el recipiente o envoltorio que contiene el producto, está en contacto directo con él y lo presenta en su forma más simple. Su función principal es mantener las propiedades de la



mercancía, evitando el deterioro, contaminación, adulteración y dispersión del producto, para que este llegue en perfectas condiciones al consumidor. (Escudero Serrano , 2005).

- Funciones: (Brenes Muñoz, 2015).
  - Contener el producto.
  - Preservar las características del producto.
  - Proteger el producto en su manipulación y transporte.
  - Diferenciar al producto de los de la competencia.
  - Influir en la imagen de la empresa.
  - Intentar atraer a los consumidores e impulsar la compra.
  - Facilitar el uso y consumo del producto.
  
- Tipos de envases: (López Fernández, 2006).
  - Reutilizable: es aquel que se puede emplear varias veces durante su ciclo de vida con el mismo fin con que fue concebido.
  - Aprovechable: sus materiales pueden emplearse total o parcialmente después de ser utilizado.
  - Reciclado: fabricado total o parcialmente con materiales reciclados, en el porcentaje que aparece rotulado.

#### ❖ **Embalaje**

Se entiende como el material o recipiente destinado a contener productos temporalmente durante su



manipulación, transporte y almacenamiento. (López Fernández, 2006).

Es el material o envoltorio secundario que agrupa varias unidades de artículo para su presentación comercial. El embalaje no está en contacto directo con el producto, pero protege el envase y el producto de daños físicos o agentes externos facilitando su manipulación, almacenamiento y transporte. (Escudero Serrano, 2005).

- Importancia: (Brenes Muñoz, 2015).

Así como el etiquetado y envasado, el embalaje viene a ser una herramienta logística que cumple un papel importante en todo el proceso de gestión de la cadena de suministros; ya que protege el producto durante su distribución y facilita la manipulación, transporte y almacenaje de la mercadería. Por ello, conviene planificarlas conforme a las necesidades de la empresa y los objetivos planteados.

- Objetivos: (López Fernández, 2006).
  - Proteger la mercancía contra los riesgos del transporte y el almacenaje.
  - Facilitar la manipulación de las mercancías: con el embalaje se crean unidades de carga. Dichas unidades de carga son un conjunto de mercancías apiladas de forma homogénea, y van desde las cajas, cestas y similares, hasta los palets y los



contenedores. Estos últimos tienen medidas estándar para facilitar al máximo que puedan ser manipulados mediante equipos adaptados a estas medidas.

- Conseguir un equilibrio entre protección y costes por daños: el embalaje óptimo es aquel en el que el coste total de daños y embalajes es el mínimo posible.
- Identificar la mercancía que contiene, así como sus instrucciones de manipulación.

La actividad de embalaje que decide el fabricante para sus productos, también tienen una incidencia importantísima en los costes logísticos, en el sentido de que pueden permitir automatismos en la manipulación de los mismos, por ejemplo imprimiendo etiquetas con código de barras, así como ahorrar espacio en almacenaje y transporte cuando se adaptan a los medios de contención empleados, además de garantizar una mejor manipulación, evitando roturas y desperfectos de los productos. Por lo tanto, hoy en día se puede asegurar que no se puede hablar de un proceso logístico integral correcto si no se empieza analizando los sistemas de embalajes empleados. (Anaya Tejero, 2008).

### **c. Variables que intervienen en el picking**

La función de recogida de los pedidos viene determinada por el pedido en sí, el surtido y el artículo. (Brenes Muñoz, 2015).



- Pedido: corresponde al centro del proceso de picking. Es el documento donde se refleja la necesidad del cliente. (Brenes Muñoz, 2015).
- Surtido: es el número de referencias con las que se opera en la empresa. Estará relacionado con el sector productivo y la actividad empresarial. (Brenes Muñoz, 2015).
- Artículo: las características generales del artículo; peso, volumen, forma, dureza, durabilidad, peligrosidad o necesidades específicas de almacenamiento influirán en las actividades del picking que se lleven a cabo. (Brenes Muñoz, 2015).

#### **D. Despacho**

##### **a. Concepto**

Consiste en la entrega de los materiales que guarda el almacén a los clientes, a cambio de una orden, vale de salida o nota de entrega, lo que constituye el comprobante de la entrega efectuada. (Carreño Solís, 2011).

##### **b. Consolidación de mercancía**

Consolidar la mercancía implica el agrupamiento de los productos que proceden de diferentes zonas en función de algún criterio. (Brenes Muñoz, 2015).

La consolidación de la mercancía se debe realizar en la zona de expedición del almacén, para estar lo más cerca



posible a los muelles de carga, reduciendo los transportes y su coste gracias al agrupamiento. (Brenes Muñoz, 2015).

La consolidación de la mercancía suele hacerse en función de dos criterios: (Brenes Muñoz, 2015).

- Consolidación por clientes: reunir las mercancías que solicita un cliente en un único envío, agrupando distintas líneas de pedido o varios pedidos en una entrega.
- Consolidación por destino: agrupar la mercancía de distintos clientes que se encuentren en una misma ruta de envío para optimizar el transporte.

#### **c. Verificación de la mercancía**

Es necesario llevar a cabo un control de la mercancía antes y después de que sea enviada, hasta que llegue a su destino. El control se realiza comprobando la orden de picking con el pedido del cliente y con la mercancía extraída preparada para ser entregada. . (Brenes Muñoz, 2015).

Con la verificación se pretende detectar errores, sobre todo aquellos que puedan provocar la insatisfacción del cliente. Cuando termina el proceso de verificación de la mercancía, se procede a cargar los productos en el medio de transporte seleccionado para efectuar la entrega. (Brenes Muñoz, 2015).



#### d. Flujo documental

Para proceder a la expedición de la mercancía hay que complementar unos documentos: (Brenes Muñoz, 2015).

##### ❖ El albarán

Cuando el pedido es aceptado por el proveedor, este prepara la mercancía para entregársela al cliente. La mercancía ira acompañada con el albarán. (Brenes Muñoz, 2015).

El albarán o nota de entrega, es el documento emitido por el proveedor y acompaña a la mercancía en el momento de entrega al cliente. En él se relacionan los productos enviados correspondientes a un determinado pedido. (Brenes Muñoz, 2015).

**Características:** (Brenes Muñoz, 2015).

- No es un documento obligatorio, pero acredita la entrega de la mercancía vendida.
- Contiene la relación de mercancías vendidas, por lo que el receptor puede comprobar su entrada en almacén.
- Si la mercancía recibida no coincide con lo indicado en el albarán, ya sea por cantidad o calidad de los productos, se puede devolver dejando constancia de ello a través de una incidencia en el albarán firmado.





- Se realizarán tres copias del albarán: (Brenes Muñoz, 2015).
  - Para el vendedor: con el fin de justificar la salida de la mercancía y confeccionar la factura con base en el albarán.
  - Para ser firmada por el comprador: de manera que se pueda acreditar la entrega, una vez realizado el control visual.
  - Para el comprador: este se queda con una copia para dar la entrada de la mercancía en el almacén y comprobar los datos de la factura cuando la reciba.

#### ❖ **La factura**

Una vez que el cliente recibe la mercancía y devuelve el albarán firmado, el proveedor expide la factura. (Brenes Muñoz, 2015).

La factura es el documento expedido por el vendedor que acredita legalmente la operación de compraventa o prestación de servicios realizados al cliente. (Brenes Muñoz, 2015).

**Características:** (Brenes Muñoz, 2015).

- Es el documento justificativo que permite la deducción del IVA (es un tributo de naturaleza indirecta que recae sobre los bienes de consumo. La empresa puede deducir el IVA que paga en las facturas a su cargo por compras y servicios prestados por otras



empresas) en los casos en los que sea posible, por lo que debe realizarse por escrito.

- Tienen obligación de expedir facturas todos los empresarios y profesionales por cada entrega de bienes o prestación de servicios.
- Se emitirán dos ejemplares: uno se entregará al comprador y otro se archivará en la empresa vendedora.
- Incluye la descripción y precio de las mercancías vendidas o de los servicios prestados.
- Los datos se obtienen del pedido y de la copia del albarán aceptada por el comprador, así como de las fichas de productos y clientes.

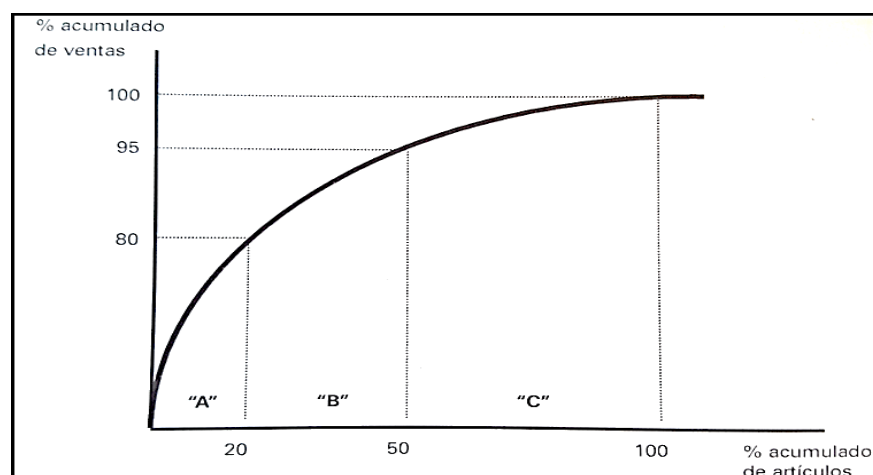
### **2.2.2. Clasificación ABC de las mercancías**

El sistema de clasificación ABC, conocido también como Análisis de Pareto se basa en el principio de la Ley 80/20: “el 80% del volumen de ventas las generan el 20% de los productos”. Aplicando este principio a las mercancías almacenadas, el 80% de la inversión en stocks está concentrada en el 20% de los productos; así pues debemos establecer tres categorías de productos (A, B y C) y aplicar un tratamiento diferente a cada uno. (Escudero Serrano, 2005).

Esta clasificación nos permite conocer los productos que generan mayor actividad; para ello se hace un análisis del stock total, utilizando variables como: existencias medias, frecuencia de las salidas, número de pedidos, volumen de ventas, etc., y se clasifican en: clase “A”, clase “B” y clase “C”: (Escudero Serrano, 2005).

- **La clase A** esta formada por el 20% de los productos almacenados, pero su actividad es grande y representa el 80% de las salidas. Estos productos se almacenan en la zona alta de rotación, para tener mayor acceso y realizar las entradas-salidas con el menor tiempo.
- **La clase B** la forman el 30% de los artículos en stock, pero generan el 15% de la actividad que se realiza en el almacén. Este grupo de stocks se almacenan en la zona de media rotación, pues el número de salidas no es tan frecuente como los productos de la clase A.
- **La clase C** la componen el 50% de los productos, pero la actividad que mueven es muy pequeña, el 5% sobre el total. Estos productos se almacenan en la zona de baja rotación, pues no se precisa gran accesibilidad.

Los resultados del análisis ABC se representan mediante una gráfica denominada Curva de Pareto. Se establece una relación entre el valor de las salidas (importe de ventas) y los productos almacenados; para ello, se representa los porcentajes acumulados de productos en el eje de las abscisas y los porcentajes acumulados de ventas en el eje de las ordenadas. (Escudero Serrano, 2005).



**Figura 2: Representación de la inversión de cada artículo respecto al total de stock.**

Fuente: Con datos de Almacenaje de Productos (Escudero Serrano , 2005).



### 2.2.3. Administración de inventarios

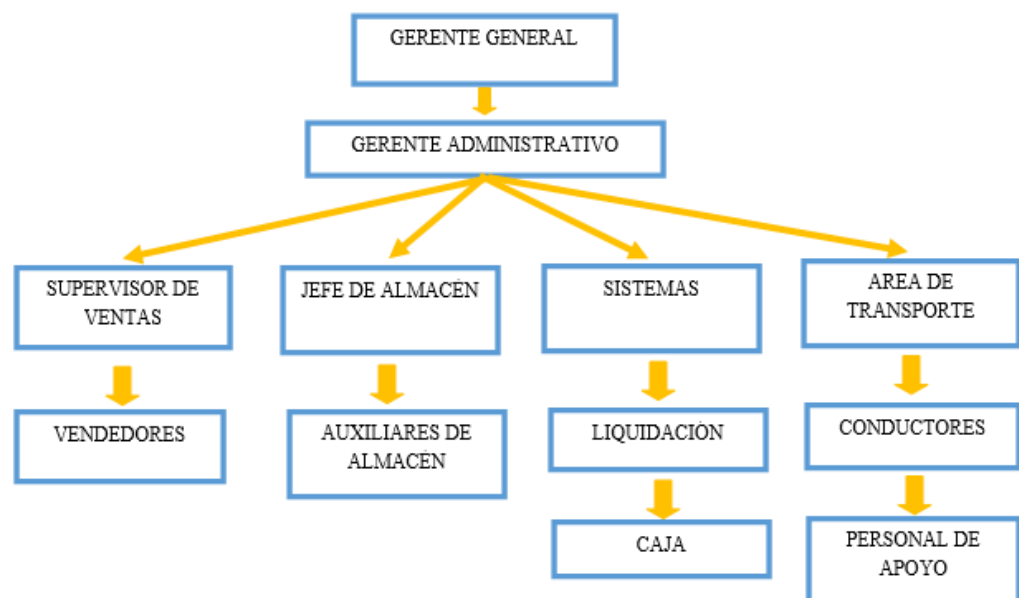
Los inventarios son importantes para todo tipo de organizaciones y sus empleados. Los inventarios afectan en gran medida las operaciones cotidianas porque deben contarse, pagarse, usarse en las operaciones, usarse para satisfacer a los clientes y administrarse. Los inventarios requieren inversión de fondos, lo mismo que la compra de una maquina nueva. El dinero invertido en el inventario no está disponible para invertirlo en otras cosas, por tanto, los inventarios representan una sangría de los flujos de efectivo de una organización. No obstante, las empresas entienden que la disponibilidad de los productos es un punto clave de las ventas en muchos mercados y absolutamente critica en muchos más. (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008).

Entonces, ¿el inventario es una bendición o una maldición? Desde luego, demasiado inventario disponible reduce la rentabilidad y demasiado poco daña la confianza del cliente. Por lo tanto, la administración de inventarios implica sacrificar ciertas cosas por otras. (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008).

## 2.3. MARCO EMPRESARIAL

- **Razón Social:** Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C.
- **RUC:** 20490827464
- **Ubicación:** La Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. está ubicado en el Distrito de Sicuani con dirección Calle San Felipe N° 720.
- **Gerente:** Canal Grajeda Erick
- **Apertura:** El 02 de Mayo del año 2012

- **Actividad:** Transporte de carga por carretera, comercializando productos de consumo masivo.
- **Valores:** Responsabilidad, honestidad, puntualidad y compromiso.
- **Zonas de Distribución:** A todos los distritos de las siguientes provincias: Canchis, Canas, Quispicanchi, Acomayo, Paruro, Chumbivilca, Espinar.
- **Misión:** “Somos un equipo en búsqueda de la excelencia en la comercialización de productos de consumo masivo, para asegurar la imagen y la diferenciación de las marcas que distribuimos, de esta manera satisfacer las necesidades de nuestros consumidores”. (Canal Grajeda , 2013)
- **Visión:** “Ser una empresa reconocida como líder en la distribución de productos de productos de consumo masivo, proyectándonos a cubrir el mercado nacional en todos los puntos de la cadena de comercialización”. (Canal Grajeda , 2013)
- **Organigrama:**



**Figura 3: Organigrama de la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C.**

Fuente: Con datos de (Canal Grajeda , 2013)



## 2.4. MARCO CONCEPTUAL

- **Albarán.** Es un documento que confecciona el vendedor y lo envía al comprador junto con la mercancía. Su función principal es servir como justificante para acreditar que la mercancía ha sido entregada al cliente y también de guía para emitir la factura. (Escudero Serrano, Almacenaje de Productos, 2005).
- **Almacén.** El espacio debidamente dimensionado que la empresa destina a la ubicación y manipulación eficiente de sus materiales y mercancías. (Brenes Muñoz, 2015).
- **Cadena de suministro.** Es un conjunto de actividades funcionales (transporte, control de inventarios, etc.) que se repiten muchas veces a lo largo del canal de flujo, mediante las cuales la materia prima se convierte en productos terminados y se añade valor para el consumidor. (Ballou, 2004).
- **Codificación.** Es un conjunto de números, o de números y letras, que se le asigna a cada producto genérico de forma individual e irrepetible para su identificación. (Brenes Muñoz, 2015).
- **Códigos de barra.** Son una representación gráfica, mediante barras y espacios con caracteres numéricos y alfa numéricos, que permite la identificación de los productos. (Carreño Solís, 2011).
- **Contenedor.** Es el medio empleado en el transporte multimodal, se trata de un recipiente metálico de carácter permanente donde se introducen las mercancías, formando una unidad de carga. (López , 2006).
- **Estantería.** Es un elemento capaz de soportar gran cantidad de pedo ubicado en la misma, permitiéndonos además mantener la mercancía en ella almacenada perfectamente colocada y ordenada, ayudando a ganar en capacidad de almacenaje en las instalaciones. (Perez Carmona, 2015).



- **Impuesto General a las Ventas (IGV).** Es un impuesto que grava todas las fases del ciclo de producción y distribución, está orientado a ser asumido por el consumidor final, encontrándose normalmente en el precio de compra de los productos que adquiere. (SUNAT, 2015)
- **Impuesto al Valor Agregado (IVA).** Es un tributo de naturaleza indirecta que recae sobre los bienes de consumo. La empresa puede deducir el IVA que paga en las facturas a su cargo por compras y servicios prestados por otras empresas. (Escudero Serrano , 2005).
- **Inventario.** Es una relación detallada, clasificada y valorada de todos los artículos existentes en el almacén en un momento determinado. (Brenes Muñoz, 2015).
- **Kardex.** Es un registro de manera organizada de la mercancía que se tiene en un almacén. Para hacerlo, es necesario hacer un inventario de todo el contenido, la cantidad, un valor de medida y el precio unitario. (Vásquez, Lucía;, 2011).
- **Layout.** Es una palabra tomada del inglés que se refiere a la disposición física de las distintas zonas dentro del almacén. Esta es una parte muy delicada dentro del diseño del almacén, puesto que condicionará su funcionamiento. (Brenes Muñoz, 2015).
- **Manutención.** Es toda operación de traslado o desplazamiento de un material sin que sufra modificaciones en su estado físico. (Brenes Muñoz, 2015).
- **Palet.** Es una plataforma generalmente de madera, que permite el agrupamiento de mercancías sobre ella, constituyendo una unidad de carga. (López , 2006).
- **Pasillos.** Espacios cuya finalidad es establecer la separación entre las distintas estanterías y zonas del almacén, también para acceder fácilmente al



lugar donde están depositadas las mercancías cuando hay que trasladarlas de unas zonas o áreas a otras del almacén. (Escudero Serrano , 2005).

- **Picking.** Proviene de una palabra inglesa que significa coger. Consiste en la extracción y acondicionamiento de las mercancías que integran el pedido de un cliente. (Brenes Muñoz, 2015).
- **Sistema FIFO.** First In, First Out. Prioriza en la salida el producto que entró primero. También llamado PEPS; primero en entrar, primero en salir. (Carreño Solís, 2011).
- **Stock.** Es el conjunto de materiales y artículos que la empresa almacena en espera de su utilización o venta posterior. (López Fernández, 2006).
- **Transpalet.** Está concebida y diseñada para el transporte de paletas y plataformas de madera u otro material que sirve de soporte a una unidad de carga; son capaces de tomar las paletas, levantarlas ligeramente y transportarlas de un punto a otro del almacén. (Escudero Serrano , 2005).
- **Trazabilidad.** Es la capacidad para reconstruir el historial de la utilización o localización de un artículo o producto mediante una identificación registrada. (Brenes Muñoz, 2015).

## 2.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación no se plantea hipótesis, porque es de nivel descriptivo y solo pretende conocer la realidad.

## 2.6. VARIABLE DE ESTUDIO

### 2.6.1. Variable

Gestión de Almacén





2.6.2. Conceptualización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES
<p><b>Gestión de Almacén</b></p> <p>La gestión de almacén es un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos que requieran las empresas participantes de la cadena de suministro. Las actividades que se realizan en un almacén y los principios utilizados para el almacenamiento se estudian a través del Ciclo de Almacenamiento. (Carreño Solís, 2011)</p>	<p><b>Recepción:</b> Consiste en la descarga de los materiales de la unidad de transporte y su colocación en las zonas de recepción, también llamadas canales de recepción. La recepción finaliza cuando los productos son colocados en la zona de almacenamiento. Los canales de recepción son espacios físicos en el almacén donde se realizan operaciones intermedias sobre las mercancías como por ejemplo inspecciones, clasificaciones y controles sobre las mismas. (Carreño Solís, 2011).</p>
	<p><b>Almacenamiento:</b> Se inicia una vez que los materiales han sido colocados en una ubicación de almacenamiento. Esta actividad está orientada a guardar y preservar los materiales, cuidándolos de manera que puedan entregarse en condiciones óptimas; a través de sistemas para almacenamiento. (Carreño Solís, 2011).</p>
	<p><b>Preparación de Pedidos:</b> Consiste en la extracción de los materiales pedidos desde el sistema de almacenamiento en donde estén ubicados. El recorrido para la extracción de pedidos también es conocido como picking o surtido de pedidos, y debe ser organizado de manera tal que se incremente la densidad del recorrido medida según las unidades logísticas extraídas por medio lineal recorrido. (Carreño Solís, 2011).</p>
	<p><b>Despacho:</b> Consiste en la entrega de los materiales que guarda el almacén a los clientes, a cambio de una orden, vale de salida o nota de entrega, lo que constituye el comprobante de la entrega efectuada. (Carreño Solís, 2011).</p>

**2.6.3. Operacionalización de variable**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b>	RECEPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ CONTROL DE ENTRADAS.</li><li>▪ CODIFICACIÓN Y ZONIFICACIÓN.</li><li>▪ UBICACIÓN DE MERCANCÍA.</li></ul>
	ALMACENAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ALMACENAMIENTO EN BLOQUE.</li><li>▪ ALMACENAMIENTO EN ESTANTERÍA.</li></ul>
	PREPARACIÓN DE PEDIDOS	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ETIQUETADO.</li><li>▪ ENVASADO.</li><li>▪ EMBALAJE.</li></ul>
	DESPACHO	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ALBARÁN.</li><li>▪ FACTURA.</li></ul>



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es tipo Básica, ya que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (Carrasco Díaz, 2013).

#### 3.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es Cuantitativa porque utiliza la estadística para poder analizar los resultados de las encuestas que se aplicó al personal de la Distribuidora.

El enfoque cuantitativo son aquellas que sus valores al ser medidos pueden expresarse numéricamente y en diversos grados. (Carrasco Díaz, 2013).

#### 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de diseño No Experimental, aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia. (Carrasco Díaz, 2013).

#### 3.4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de nivel Descriptivo, es decir, se referirá a las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado. (Carrasco Díaz, 2013).



### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

La población que se tomara para la investigación pertenece al área administrativa y colaboradores de la Distribuidora Gabriel Arcángel, Distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, del Departamento del Cusco, conformado por 22 colaboradores.

La población es el conjunto de todos los elementos que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (Carrasco Díaz, 2013).

La muestra utilizada en la presente investigación fue una muestra censal, considerando a los 22 colaboradores de la empresa.

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.6.1. Técnica**

La técnica que se utilizará en el trabajo de investigación será la encuesta y la entrevista.

#### **3.6.2. Instrumento**

El instrumento que se utilizará para el presente trabajo de investigación será el cuestionario y la guía de entrevista.

### **3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para el procesamiento de los datos del presente trabajo de investigación se utilizará el Software SPSS.

## CAPITULO IV

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

## 4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

## 4.1.1. Presentación del Instrumento

Para conocer la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani - Cusco 2017, se aplicó un cuestionario a los 22 colaboradores, en el que se considera 29 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1: Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Gestión de Almacén	Recepción	Control de entradas	1, 2, 3
		Codificación y zonificación	4,5
		Ubicación de mercancía	6,7,8
	Almacenamiento	Almacenamiento en bloque	9,10,11
		Almacenamiento en estanterías	12,13,14
	Preparación de Pedidos	Etiquetado	15,16,17
		Envasado	18,19,20
		Embalaje	21,22,23
	Despacho	Albarán	24,25,26
		Factura	27,28,29

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación.

**Tabla 2: Descripción de la escala de medición**

Medida	Nivel	Interpretación
Siempre	4,21 – 5	Totalmente adecuado
Casi siempre	3,41 – 4,20	Adecuado
A veces	2,61 – 3,40	Poco adecuado
Casi nunca	1,81 – 2,60	Inadecuado
Nunca	1 – 1,80	Totalmente inadecuado

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Fiabilidad del Instrumento Aplicado

Para determinar la fiabilidad del instrumento aplicado y conocer como es la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017. Se utilizó la técnica estadística “Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

**Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,801	29

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.801 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

#### 4.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE ALMACÉN

Para conocer cómo es la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani – Cusco 2017. Se ha considerado como un nivel de calificación óptima para todo el proceso de gestión de almacén como “Totalmente Adecuada”, las demás calificaciones no ameritan ser consideradas como una medida óptima para un sistema de almacén.

Se consideró las dimensiones: Recepción, Almacenamiento, Preparación de Pedidos y Despacho. Los resultados se presentan a continuación:

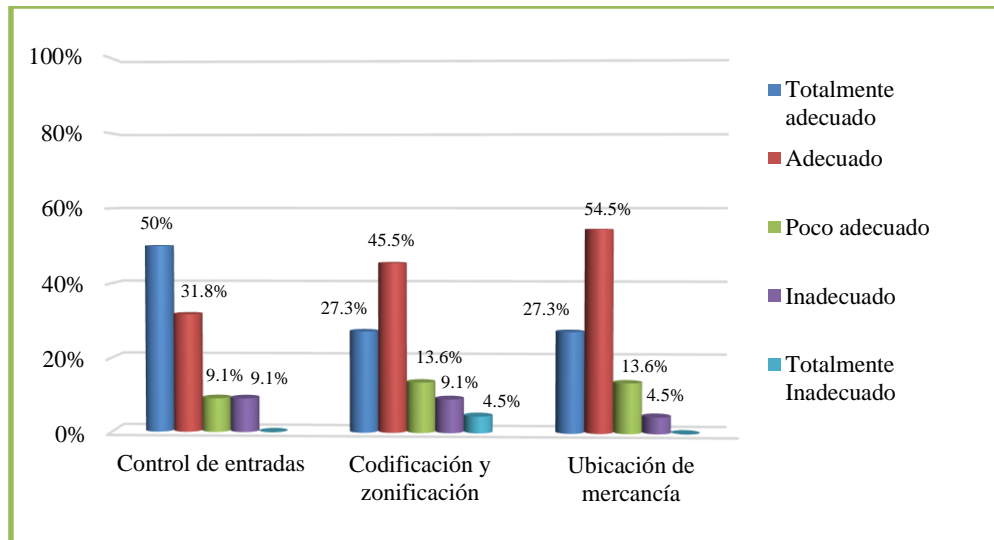
##### A. RECEPCIÓN

Para conocer como es el proceso de recepción en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. se consideró los indicadores: Control de entradas, Codificación y zonificación, Ubicación de mercancías.

**Tabla 4: Indicadores de la recepción**

	Control de entradas		Codificación y zonificación		Ubicación de mercancía	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente adecuado	11	50%	6	27.3%	6	27.3%
Adecuado	7	31.8%	10	45.5%	12	54.5%
Poco adecuado	2	9.1%	3	13.6%	3	13.6%
Inadecuado	2	9.1%	2	9.1%	1	4.5%
Totalmente Inadecuado	0	0%	1	4.5%	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4: Indicadores de la recepción**

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación y análisis:

- El 50% de los colaboradores perciben que el control de entradas es totalmente adecuado, 31.8% perciben que es adecuado, 9.1% perciben que es poco adecuado, 9.1% perciben que es inadecuado. Podemos apreciar que solo la mitad del proceso de control de entradas es acorde a lo que requiere un sistema logístico, mientras que el otro 50% (se incluye en conjunto a las medidas adecuado, Poco adecuado, inadecuado) nos muestra que este proceso tiene deficiencias en cuanto a la verificación de mercancías.
- El 27.3% de los colaboradores perciben que la codificación y zonificación es totalmente adecuado, 45.5% perciben que es adecuado, 13.6% perciben que es poco adecuado, 9.1% perciben que es inadecuado, 4.5% perciben que es totalmente inadecuado. Podemos apreciar que un 72.7% (la suma de medidas excepto el totalmente adecuado), está teniendo fallas en cuanto a la asignación de códigos significativos en los productos afectando a la zonificación debido a que la codificación permite identificar el producto para una correcta ubicación.



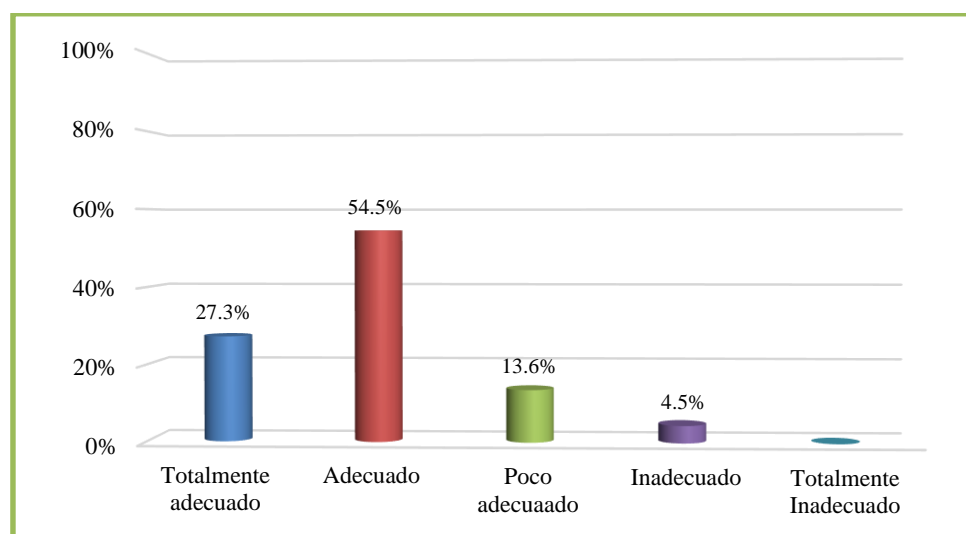
- El 27.3% de los colaboradores perciben que la ubicación de mercancía es totalmente adecuado, el 54.5% perciben que es adecuado, 13.6% perciben que es poco adecuado, 4.5% perciben que es inadecuado. Podemos apreciar que un poco porcentaje realiza la asignación de mercancía, afectando la ubicación de los productos ya que requieren mucho cuidado por parte del personal, evadiendo de la misma manera los reportes de anomalías en todo el proceso final de recepción.

Visto los tres indicadores, se puede apreciar que se da más importancia al control de entradas, mas no a la codificación y zonificación, ni a la ubicación de mercancía, confirmando las deficiencias del proceso de recepción, mostrando que no está completamente implementado.

**Tabla 5: Recepción**

	N	%
Totalmente adecuado	6	27.3%
Adecuado	12	54.5%
Poco adecuado	3	13.6%
Inadecuado	1	4.5%
Totalmente Inadecuado	0	0%
<b>Total</b>	22	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5: Recepción**

Fuente: Elaboración propia

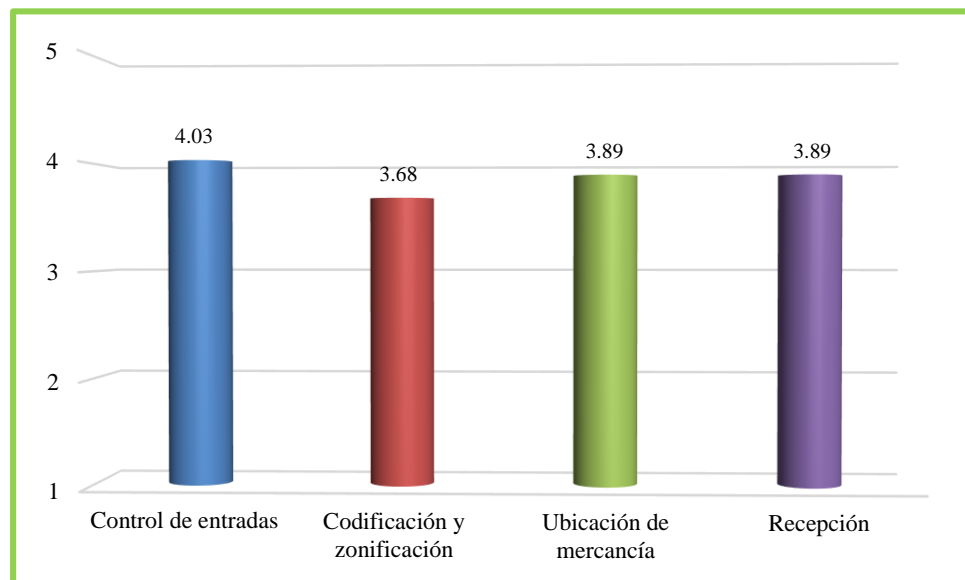
### Interpretación y análisis:

Del total de 22 encuestados, los cuales equivalen al 100%, el 27.3% considera que la recepción es totalmente adecuado, mientras que el 54.5% considera que es adecuado, señalando de esta manera que se le da mayor importancia al control de entradas mas no se está realizando de manera eficiente la codificación y zonificación, y la ubicación de mercancía. El 13.6% considera que es poco adecuado, 4.5% considera que es inadecuado, indicando que hay un porcentaje mínimo de fallas que falta pulir en este proceso.

**Tabla 6: Comparación promedio de los indicadores de la recepción**

Indicadores	Promedio	Nivel
Control de entradas	4.03	Adecuado
Codificación y zonificación	3.68	Adecuado
Ubicación de mercancía	3.89	Adecuado
<b>Recepción</b>	<b>3.89</b>	<b>Adecuado</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la recepción**

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de recepción, se observa que el control de entradas tiene un promedio de 4.03, lo que indica que es adecuado, la codificación y zonificación tiene un promedio de 3.68 lo que indica que es adecuado, la ubicación de mercancía tiene un promedio de 3.89, lo que indica que es adecuado, por lo tanto la recepción tiene un puntaje promedio de 3.89 indicando que es adecuado. Aquí se puede observar que los indicadores de la dimensión de Recepción, todas están siendo gestionadas de manera uniforme, sin embargo ninguna llega a acercarse a un nivel totalmente adecuado. Debido a que a pesar de los controles siguen presentándose fallas en la verificación, recepción de mercadería, codificación y zonificación, ubicación de mercancía, perjudicando el buen funcionamiento del proceso de recepción.

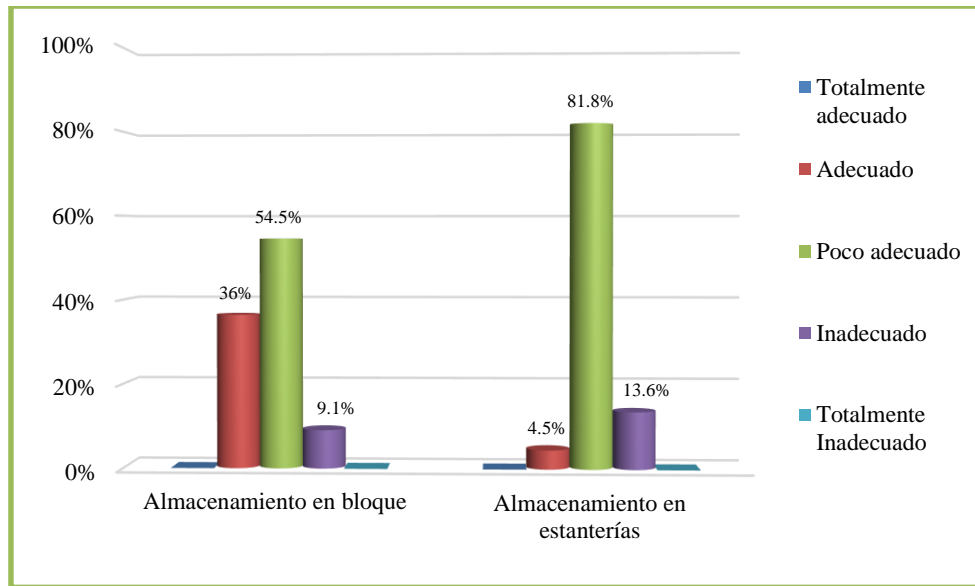
### B. ALMACENAMIENTO

Para conocer cómo es el proceso de almacenamiento en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. se consideró los indicadores: Almacenamiento en bloque, Almacenamiento en estanterías.

**Tabla 7: Indicadores del Almacenamiento**

	Almacenamiento en bloque		Almacenamiento en estanterías	
	N	%	N	%
Totalmente adecuado	0	0%	0	0%
Adecuado	8	36.4%	1	4.5%
Poco adecuado	12	54.5%	18	81.8%
Inadecuado	2	9.1%	3	13.6%
Totalmente Inadecuado	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7: Indicadores del almacenamiento**

Fuente: Elaboración propia

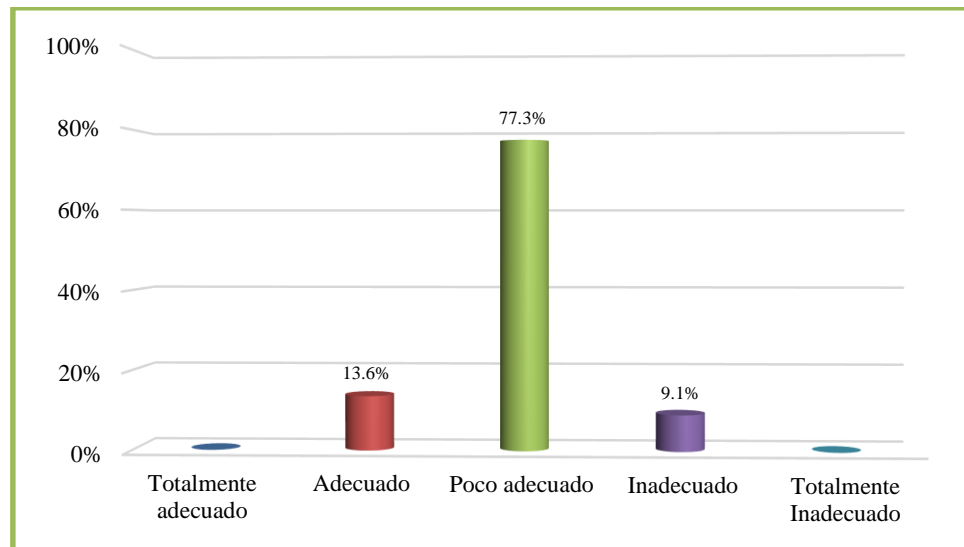
### Interpretación y análisis:

- El 36.4% de los colaboradores perciben que el almacenamiento en bloque es adecuado, 54.5% perciben que es poco adecuado, 9.1% perciben que es inadecuado. Podemos apreciar que solo el 36.4% indica que es adecuado, mientras que más de la mitad del porcentaje indica tener muchos inconvenientes al realizar el almacenamiento en bloque, ya que existe riesgos de daños por el mismo hecho de que no todos los productos pueden ser apilados, además se tiene dificultad en el recuento y control físico de los productos por el sistema de almacenaje que actualmente se maneja.
- El 4,5% de los colaboradores perciben que el almacenamiento en estantería es adecuado, 81.8% perciben que es poco adecuado, 13.6% perciben que es inadecuado. Podemos apreciar que solo el 4,5% es adecuado, mientras tanto todo el porcentaje restante resultó tener inconvenientes con el almacenamiento en estantería, debido a que no se tiene en cuenta el peso, el volumen y la altura requerida para este indicador, además se tiene dificultades en la accesibilidad de los productos porque no se emplea pasillos por cada estantería.

**Tabla 8: Almacenamiento**

	N	%
Totalmente adecuado	0	0%
Adecuado	3	13.6%
Poco adecuado	17	77.3%
Inadecuado	2	9.1%
Totalmente Inadecuado	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8: Almacenamiento**

Fuente: Elaboración propia

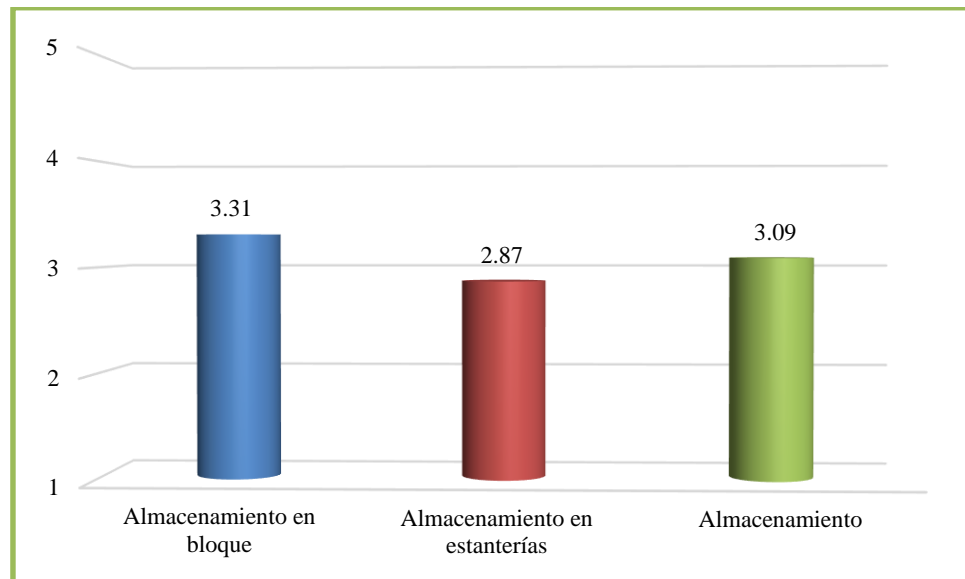
**Interpretación y análisis:**

Del total de 22 encuestados, los cuales equivalen al 100%, el 13.6% considera que el almacenamiento es adecuado, mientras que el 77.3% considera que es poco adecuado, expresando así que no se está guardando ni preservando de manera óptima los productos, el 9.1% considera que es inadecuado, generando problemas de estabilidad de carga o pérdida de espacio por el uso de estantería.

**Tabla 9: Comparación promedio de los indicadores del almacenamiento**

Indicadores	Promedio	Nivel
Almacenamiento en bloque	3.31	Poco adecuado
Almacenamiento en estanterías	2.87	Poco adecuado
<b>Almacenamiento</b>	<b>3.09</b>	<b>Poco adecuado</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9: Comparación promedio de los indicadores del almacenamiento**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

De la comparación promedio de los indicadores del almacenamiento, se observa que el almacenamiento en bloque tiene un promedio de 3.31, lo que indica que es poco adecuado, el almacenamiento en estantería tiene un promedio de 2.87 lo que indica que es poco adecuado, por lo tanto el almacenamiento tiene un puntaje promedio de 3.09 lo que indica que es poco adecuado. Esto nos muestra que los productos están en riesgos de sufrir daños al momento de ser apilados, además se aprovecha de manera poco adecuada los espacios lo que provoca inconvenientes para almacenar los productos en bloque, más aun si es que se maneja de manera poco

adecuada las características de peso, volumen y altura requerida en el almacén, adicionando a ello lo poco adecuado e inadecuado que son los pasillos y la accesibilidad a los productos.

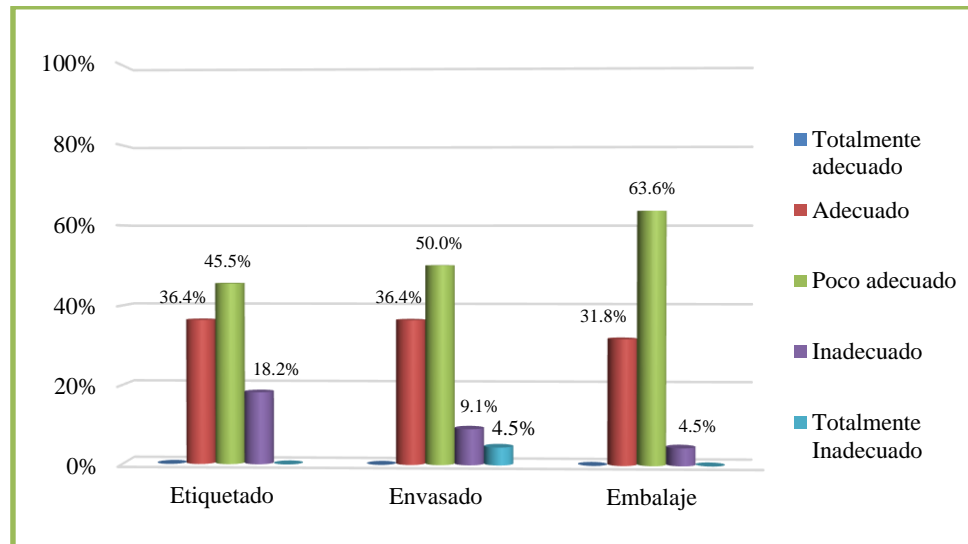
**C. PREPARACIÓN DE PEDIDOS**

Para conocer cómo es el proceso de preparación de pedidos en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. se consideró los indicadores: Etiquetado, Envasado y Embalaje.

**Tabla 10: Indicadores de la preparación de pedidos**

	Etiquetado		Envasado		Embalaje	
	N	%	N	%	N	%
Totalmente adecuado	0	0%	0	0%	0	0%
Adecuado	8	36.4%	8	36.4%	7	31.8%
Poco adecuado	10	45.5%	11	50.0%	14	63.6%
Inadecuado	4	18.2%	2	9.1%	1	4.5%
Totalmente Inadecuado	0	0%	1	4.5%	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10: Indicadores de la preparación de pedidos**

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

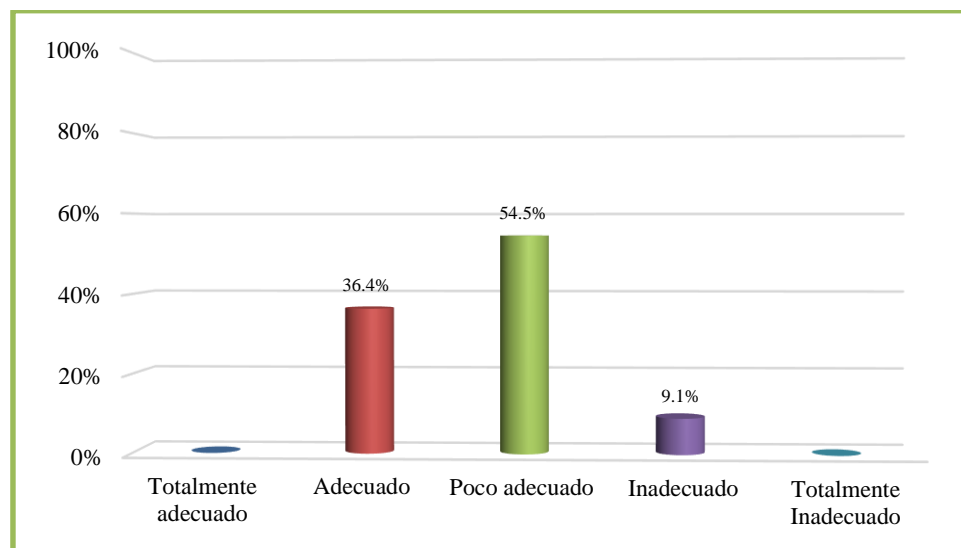
- El 36.4% de los colaboradores perciben que el etiquetado es adecuado, 45.5% perciben que es poco adecuado, 18.2% perciben que es inadecuado. Podemos percibir que existe ineficiencias para identificar o describir el producto, dándole menor importancia a las etiquetas de contenido (se incluye medidas poco adecuado e inadecuado) cometiendo errores en manipulación y uso también para el posterior proceso de despacho. Esto también genera errores de identificación de los productos, mezclándose con otras mercaderías y en algunos casos extraviándose.
- El 36.4% de los colaboradores perciben que el envasado es adecuado, 50% perciben que es poco adecuado, 9.1% perciben que es inadecuado, 4.5% perciben que es totalmente inadecuado. Podemos considerar que se está teniendo errores con este indicador en cuanto a la protección y conservación de características iniciales del producto, afectando la promoción de la misma, por el mismo hecho de no diferenciar los tipos de envases, ocasionando deterioro y dispersión de los productos.
- El 31.8% de los colaboradores perciben que el embalaje es adecuado, 63.6% perciben que es poco adecuado, 4.5% perciben que es inadecuado. Podemos apreciar en gran medida que el embalaje se califica como poco adecuado, mostrando que no se cumple con un papel importantísimo en la cadena de suministros, afectando al producto durante su distribución y limitando la facilidad de manipulación de los productos.



**Tabla 11: Preparación de pedidos**

	N	%
Totalmente adecuado	0	0%
Adecuado	8	36.4%
Poco adecuado	12	54.5%
Inadecuado	2	9.1%
Totalmente Inadecuado	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11: Preparación de pedidos**

Fuente: Elaboración propia

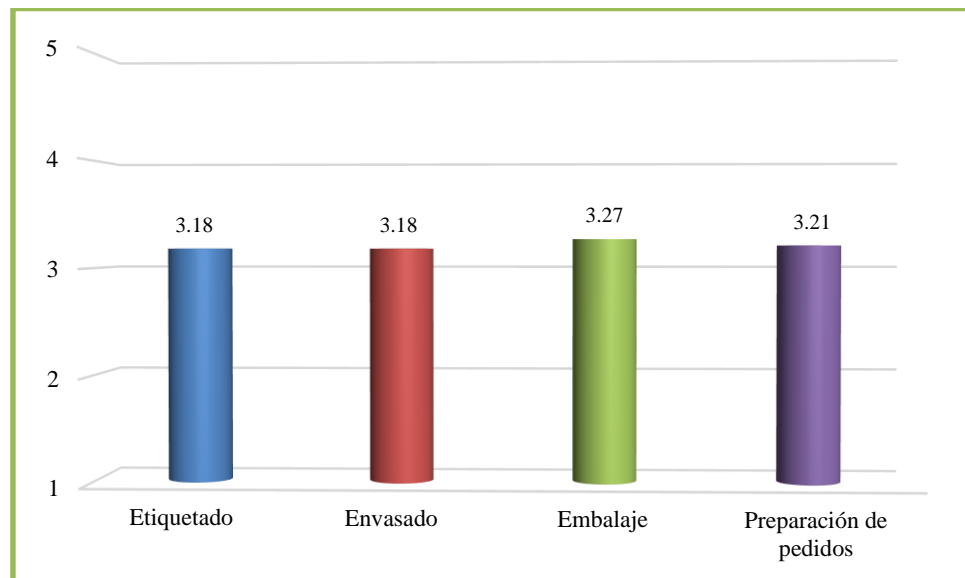
**Interpretación y análisis:**

Del total de 22 encuestados, los cuales equivalen al 100%, el 36.4% considera que la preparación de pedidos es adecuada, mientras que el 54.5% considera que es poco adecuada, expresando así que no se le da mucho valor e importancia al etiquetado, envasado y embalaje, el 9.1% considera que es inadecuado, lo que nos muestra problemas en cuanto a la forma de etiquetado, envasado y embalaje de la mercadería, presentado defectos en la protección y manipulación de los productos, que puede generar que se entregue a los clientes pedidos con defectos o contenido equivocado.

**Tabla 12: Comparación promedio de los indicadores de la preparación de pedidos**

Indicadores	Promedio	Nivel
Etiquetado	3.18	Poco adecuado
Envasado	3.18	Poco adecuado
Embalaje	3.27	Poco adecuado
<b>Preparación de pedidos</b>	<b>3.21</b>	<b>Poco adecuado</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la preparación de pedidos**

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

De la comparación promedio de los indicadores de la preparación de pedidos, se observa que el etiquetado tiene un promedio de 3.18, lo que indica que es poco adecuado, el envasado tiene un promedio de 3.18 lo que indica que es poco adecuado, el embalaje tiene un promedio de 3.27 lo que indica que es poco adecuado, por lo tanto la preparación de pedidos tiene un puntaje promedio de 3.21 lo que indica que es poco adecuado. Esto quiere decir que no se puede controlar bien los productos debido a los errores de

etiquetado que muestran la procedencia y destino de las mismas, también nos indica que no identifican bien los tipos de envasado que tiene cada producto, además de los errores que se cometen al embalar los productos.

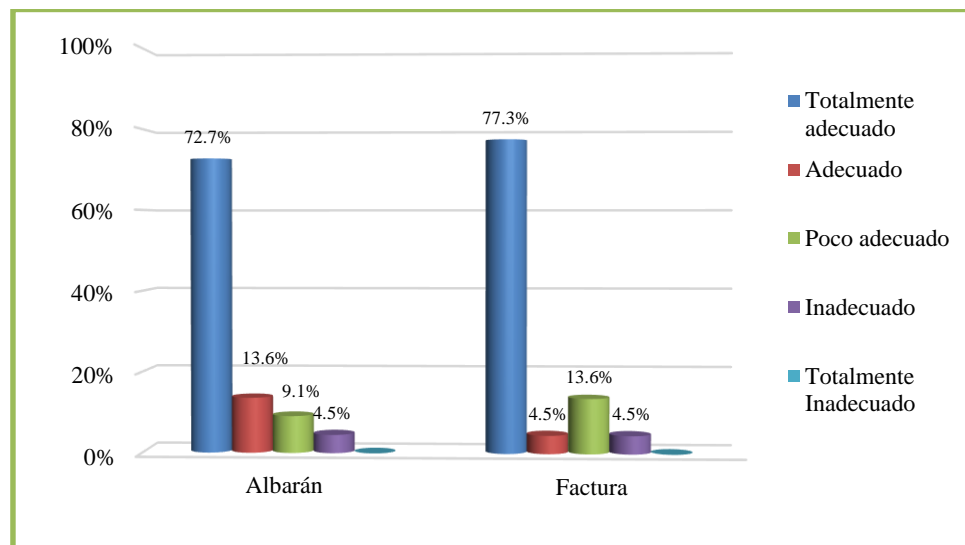
**D. DESPACHO**

Para conocer como es el proceso de despacho en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. se consideró los indicadores: Albarán y Factura.

**Tabla 13: Indicadores del despacho**

	Albarán		Factura	
	N	%	N	%
Totalmente adecuado	16	72.7%	17	77.3%
Adecuado	3	13.6%	1	4.5%
Poco adecuado	2	9.1%	3	13.6%
Inadecuado	1	4.5%	1	4.5%
Totalmente Inadecuado	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 13: Indicadores del despacho**

Fuente: Elaboración propia

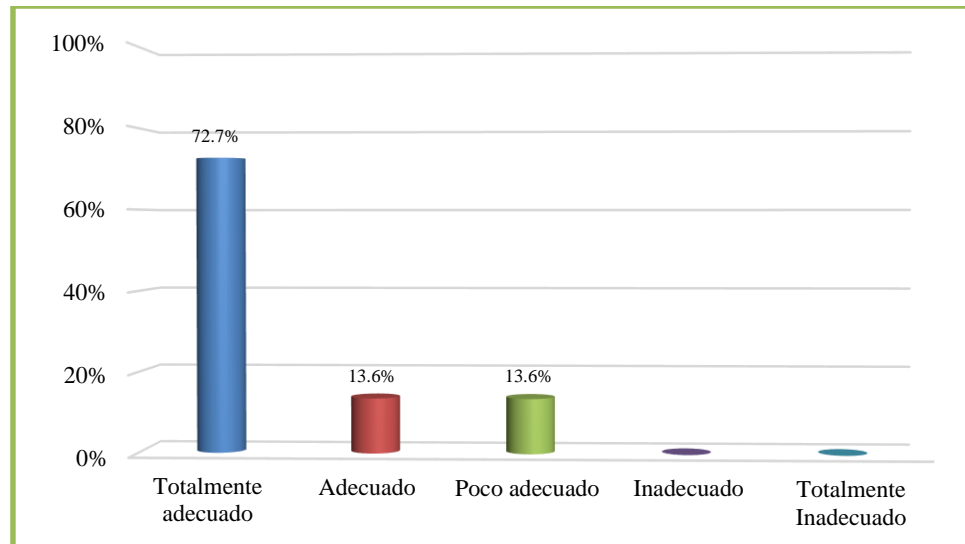
**Interpretación y análisis:**

- El 72.7% de los colaboradores perciben que el albarán es totalmente adecuado, 13.6% perciben que es adecuado, 9.1% perciben que es poco adecuado, 4.5% perciben que es inadecuado. Podemos apreciar que en este proceso cumple más rigurosamente el control, mediante la emisión de notas de entrega o albarán que acompaña a los productos al momento de entrega al cliente, pero hay un porcentaje mínimo que nos indica que hay problemas que impiden corroborar determinados pedidos, mostrando inseguridad en la acreditación de la entrega de productos.
- El 77.3% de los colaboradores perciben que la emisión de la factura es totalmente adecuado, 4.5% perciben que es adecuado, 13.6% perciben que es poco adecuado, 4.5% perciben que es inadecuado. Podemos apreciar que se realiza entrega de documento de compraventa, mostrando la acreditación legal de la operación por la venta de productos realizados al comprador. Habiendo un porcentaje mínimo indicándonos que hay pequeños errores en cuanto al ingreso de los pedidos en la factura.

**Tabla 14: Despacho**

	N	%
Totalmente adecuado	16	72.7%
Adecuado	3	13.6%
Poco adecuado	3	13.6%
Inadecuado	0	0%
Totalmente Inadecuado	0	0%
<b>Total</b>	22	100%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 14: Despacho**

Fuente: Elaboración propia

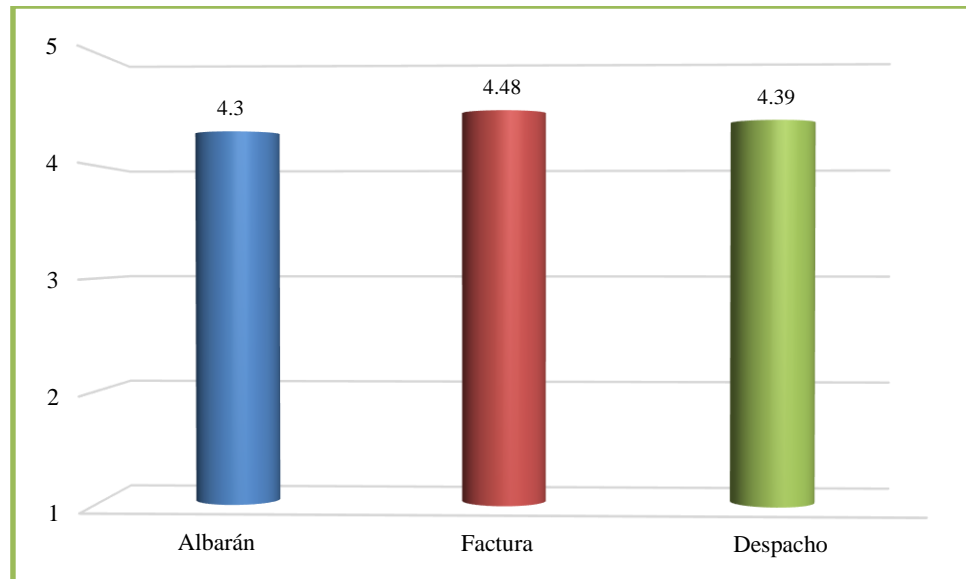
**Interpretación y análisis:**

Del total de 22 encuestados, los cuales equivalen al 100%, el 72.7% considera que el despacho es totalmente adecuado, considerando que si se le da importancia al flujo documental, mientras que el 13.6% considera que es adecuado, el 13.6% considera que es poco adecuado, expresando así que hay pequeños detalles que no acreditan la entrega de productos.

**Tabla 15: Comparación promedio de los indicadores del despacho**

Indicadores	Promedio	Nivel
Albarán	4.30	Totalmente adecuado
Factura	4.48	Totalmente Adecuado
<b>Despacho</b>	<b>4.39</b>	<b>Totalmente Adecuado</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 15: Comparación promedio de los indicadores del despacho**

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación y análisis:**

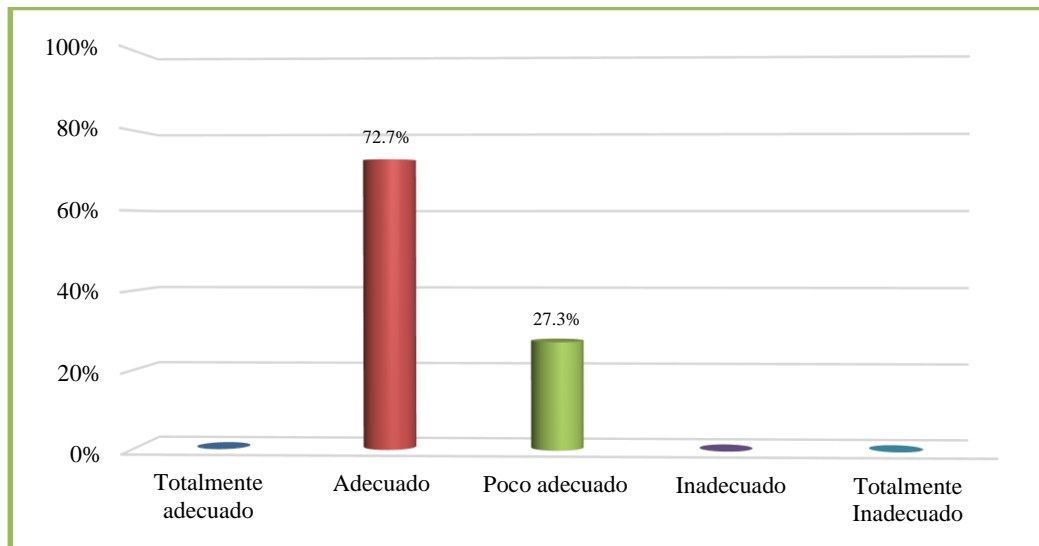
De la comparación promedio de los indicadores del despacho, se observa que el albarán tiene un promedio de 4.3, lo que indica que es totalmente adecuado, la factura tiene un promedio de 4.48 lo que indica que es totalmente adecuado, por lo tanto el despacho tiene un puntaje promedio de 4.39 lo que indica que es totalmente adecuado. Esto quiere decir que se realiza el albarán o nota de entrega para acreditar la entrega de los productos, también se expide factura para acreditar la operación de compraventa, en los dos casos se emiten dos ejemplares para ambas partes (comprador – vendedor). Cabe indicar que existen mínimas incidencias en el ingreso de mercancías que no coinciden con el albarán.

### 4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE ALMACÉN

**Tabla 16: Gestión de Almacén**

	N	%
Totalmente adecuado	0	0%
Adecuado	16	72.7%
Poco adecuado	6	27.3%
Inadecuado	0	0%
Totalmente Inadecuado	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 16: Gestión de Almacén**

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación y análisis:**

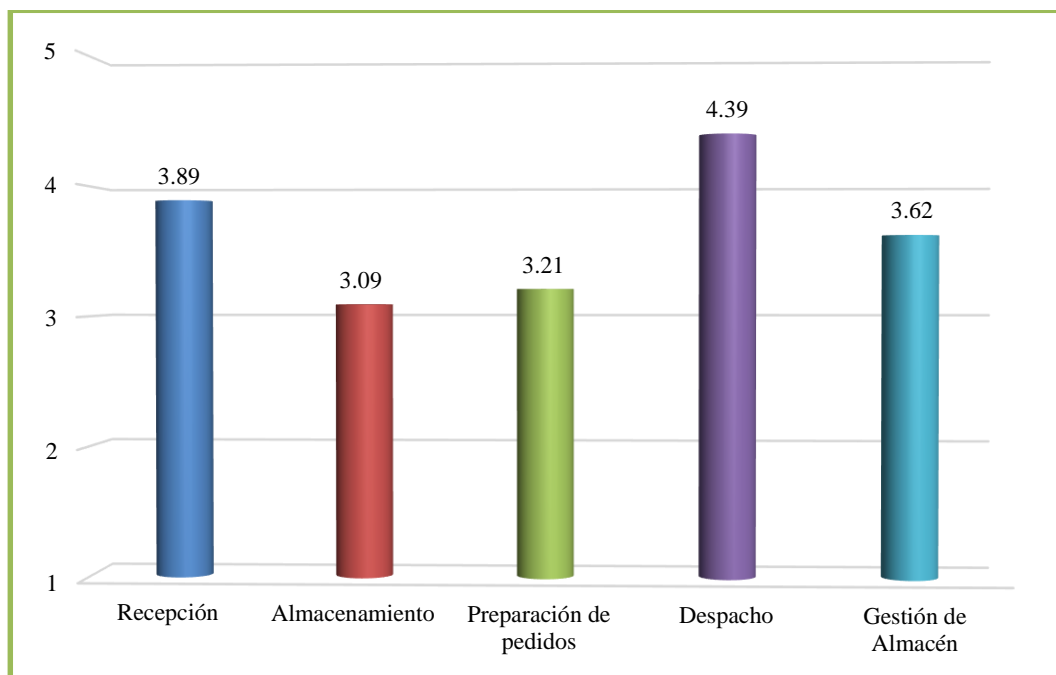
Del total de 22 encuestados, en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. los cuales equivalen al 100%, el 72.7% considera que la Gestión de Almacén es adecuado, el 27.3% considera que es poco adecuado. Podemos percibir de esta manera que no se distingue los ciclos fundamentales del almacenamiento, lo que limita conseguir un proceso eficaz, pues lo que se requiere en un almacén es evitar pérdidas, optimizando todo un proceso de almacenamiento. Estas dificultades se observan en la dimensión de almacenamiento y preparación de pedidos. Con esto se puede apreciar que se da mayor importancia al ingreso y

salida de mercadería, más no tanta importancia al almacenamiento y preparación de pedidos.

**Tabla 17: Comparación promedio de las dimensiones de la Gestión de Almacén**

Dimensiones	Promedio	Nivel
Recepción	3.89	Adecuado
Almacenamiento	3.09	Poco adecuado
Preparación de pedidos	3.21	Poco adecuado
Despacho	4.39	Totalmente adecuado
<b>Gestión de Almacén</b>	<b>3.62</b>	<b>Adecuado</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 17: Comparación promedio de las dimensiones de la Gestión de Almacén**

Fuente: Elaboración propia



**Interpretación y análisis:**

De la comparación promedio de las dimensiones de la Gestión de Almacén, se observa que la recepción tiene un promedio de 3.89, lo que indica que es adecuado, el almacenamiento tiene un promedio de 3.09 lo que indica que es poco adecuado, la preparación de pedidos tiene un promedio de 3.21, lo que indica que es poco adecuado, el despacho tiene un promedio de 4.39, lo que indica que es totalmente adecuado, por lo tanto la Gestión de Almacén tiene un puntaje promedio de 3.62 lo que indica que es adecuado. Quiere decir que todo el proceso de la Gestión de Almacén en la distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. está enfocada en darle mayor prioridad a la Recepción y Despacho, en el caso del Almacenamiento y Preparación de pedidos no se realizan todas las actividades que comprometen dichos procesos, provocando una deficiencia en la Gestión de Almacén.



## CONCLUSIONES

Luego de haber analizado los datos encontrados se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Como conclusión general podemos describir a la variable Gestión de Almacén como adecuada teniendo un promedio de 3.62. Sin embargo al tratarse de mercaderías dentro de un almacén, donde no puede deteriorarse ni tener pérdidas de las mismas, se debe considerar que lo ideal para una empresa debería ser una medición como “totalmente adecuada”. Habiendo encontrado que el 72.7% de los colaboradores lo considera adecuado, siendo la recepción adecuada, el almacenamiento como poco adecuado, la preparación de pedidos poco adecuada y el despacho como totalmente adecuado. Concluyendo que la Gestión de Almacén de la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. del Distrito de Sicuani – Cusco 2017 se preocupa por controlar más la recepción de la mercadería y el despacho, mas no lo hace en las actividades de almacenamiento ni en la preparación de pedidos, evidenciando que se le da poca importancia a lo que ocurre dentro del almacén.
2. La dimensión Recepción muestra que un 54.5% de los encuestados la considera adecuada, y solo un 27.3% lo considera como totalmente adecuada. También se puede apreciar que se tiene una mayor calificación al indicador de control de entradas con un promedio de 4.13, asimismo, se tiene una menor calificación en el indicador de codificación y zonificación con un promedio de 3.18 y el indicador de ubicación de mercancías con un promedio de 3.89, esto nos muestra que la empresa ha desarrollado mayores esfuerzos al control de entradas de mercancías, pero aún no lo ha realizado las mejoras suficientes en los demás indicadores. La dimensión de recepción es adecuada con un puntaje de 3.89.
3. La dimensión de Almacenamiento muestra que un 77.3% de los encuestados lo considera como poco adecuado y solo un 13.6% lo considera como adecuado. Se puede apreciar de la misma manera que el indicador “almacenamiento en bloque” tiene un promedio de 3.31 y el indicador “almacenamiento en estantería” con 2.87 de promedio, en ambos casos la calificación es poco adecuada. Considerando de tal manera que existe inconvenientes en los apilados de los productos ocasionando riesgos de daños en las mismas, también cabe resaltar que en el caso de las



estanterías existe dificultades en la accesibilidad de los productos ya que no se cuenta con pasillos amplios por cada estantería. En general esta dimensión tiene poco desarrollo y preocupación por parte de la administración, poniendo en riesgo la conservación, custodia y rotación adecuada de la mercadería, tratándose de productos en su mayoría de consumo masivo. La dimensión de almacenamiento es poco adecuada con un puntaje de 3.09.

4. La dimensión de Preparación de Pedidos muestra que un 54.5% de los encuestados lo considera como poco adecuado y solo un 36.4% lo considera como adecuado. Se puede apreciar que el etiquetado como primer indicador de esta dimensión tienen un promedio de 3.18, como segundo indicador el envasado con 3.18 y el tercer indicador que es el embalaje con 3.27 de promedio, en general los indicadores son poco adecuados. Esto demuestra objetivamente el por qué existen deficiencias para identificar o describir el producto, generando errores de manipulación y dificultando el rastreo de las mercaderías. También nos muestra que la empresa le da poca importancia a la protección y conservación de los productos ocasionando deterioro o dispersiones de las mismas, afectando a la correcta atención a los clientes con los productos que están comprando. La dimensión de preparación de pedidos es poco adecuada, teniendo un puntaje de 3.21.
5. La dimensión de Despacho muestra que un 72.7% de los encuestados lo considera como totalmente adecuado. Se puede apreciar que el albarán tiene un promedio de 4.3 y la emisión de factura tiene un promedio de 4.48 en ambos casos consiguen tener una calificación de totalmente adecuado. Esto nos evidencia que la empresa se preocupa mucho por controlar la mercadería al momento del despacho, contando como herramientas a la facturación y al albarán. Sin embargo, a pesar de que se lleva bien esta actividad, y, que tanto el albarán como la factura deberían coincidir en efectividad siempre, se presentan diferencias en los promedios de estos indicadores (4.3 y 4.48), con esto podemos observar que estos documentos no son utilizados uno como soporte del otro y que su información contiene diferencias, por lo tanto no son del todo confiables. La dimensión de despacho es totalmente adecuada, teniendo un puntaje de 4.39.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia de la Distribuidora, tomar acciones a corto y mediano plazo, que le permita integrar los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho, para que de esta manera den un soporte eficiente y eficaz en todo el ciclo de Gestión de Almacén, asimismo dar debida importancia a todas las dimensiones mencionadas y lograr el objetivo primordial, que es satisfacer a todos los consumidores no solo con los productos en buen estado sino también con los tiempos planteados. Debe mejorar principalmente el almacenamiento y la preparación de pedidos, pues estos son los que más debilidad han mostrado en esta investigación. Debido a la cantidad de ítems y de volumen de mercadería que comercia la empresa, debe implementar un sistema computarizado de inventario e integrarlo con la facturación, para poder tener una mejor gestión logística que permita conocer el tránsito de la mercadería en la empresa desde la Recepción, Almacenamiento, Preparación de pedidos y Despacho.
2. Para el proceso de Recepción se sugiere a la Gerencia de la Distribuidora que se dé el mismo valor de importancia a todos sus indicadores como es el control de entradas, la codificación y zonificación así como a la ubicación de mercancía, ya que estos tres indicadores complementan de forma idónea la recepción, por ende se debe codificar los productos, implementar una tecnología de lectura automática como viene a ser el código de barras para facilitar la identificación del producto, así como su respectivo control de entradas, también se debe zonificar el destino de la mercadería ingresada para mejorar la ubicación y localización de los productos, de esta manera poder situar las mercancías en zonas concretas una vez recepcionados el producto. Por ejemplo si se tiene bloques de detergentes, estos agruparlos en un mismo grupo con otros productos de limpieza.
3. Para el proceso de almacenamiento se sugiere a la Gerencia de la Distribuidora mejorar los dos indicadores. En el caso de almacenamiento en bloque el personal debe ser capacitado para que conozca el volumen de mercadería debe ser apilado por cada producto, ya que el peso limita la estabilidad de estos y su conservación, además se debe tener en cuenta que este aporte evitará tener caídas de los



productos y preservara las condiciones de seguridad ante accidentes en este sistema de almacenaje. Por otro lado para el almacenamiento en estantería se recomienda implementar más estanterías, ya que estas permitirán la colocación de diferentes productos con poco volumen de stock y diferenciarlos entre sí, asimismo se podrá tener un fácil acceso a la mercadería, del mismo modo se deben codificar sus ubicaciones para poder identificar cantidades y el momento en que se debe realizar el reabastecimiento. Por otro lado es necesario implementar pasillos por cada estantería.

4. Para el proceso de Preparación de Pedidos se sugiere a la Gerencia de la Distribuidora hacer uso de etiquetas de contenido (codificar las cajas sin necesidad de abrirlos), capacitar al personal en la manipulación y uso (por ejemplo saber la fragilidad o peligrosidad del producto), colocar en la mercadería etiquetas de procedencia y destino (para facilitar información al trasportista) y brindar información de los tipos de envases de mercadería para no tener accidentes en la manipulación. Por otro lado se debe capacitar y sensibilizar al personal que manipula la mercadería al momento de preparar los pedidos que verifique que el embalaje que la contiene no haya sufrido deterioro alguno. La preparación de pedidos juega un papel importante dentro de la gestión de almacén, por ello es de importancia considerar siempre estos tres indicadores (etiquetado, envasado y embalaje).
5. Para el proceso de Despacho se sugiere a la Distribuidora capacitar y sensibilizar al personal para que se esmere en un llenado más correcto del albarán y que verifique que la información llenada en este coincida fielmente con la factura o comprobante de venta emitido. Debe apoyarse en el uso de la tecnología, integrar en un mismo sistema digitalizado la información del albarán y la facturación, sensibilizar al personal acerca de la importancia de verificar la homogeneidad de la información de estos documentos. Esto permitirá tener un mejor control de lo despachado.

**BIBLIOGRAFÍA**

- ✓ AEC (Asociación Española para la Calidad). (2015).
- ✓ Anaya Tejero , J. J. (2008). Almacenes, Análisis, Diseño y Organización . Madrid .
- ✓ Anaya Tejero, J. J. (2007). Logística Integral: La gestión operativa de la empresa. Madrid: Esic.
- ✓ Ballou, R. (2004). Logística; Administración de la cadena de suministro. México.
- ✓ Brenes Muñoz, P. (2015). Técnicas de Almacén. Madrid: Editex S.A.
- ✓ Canal Grajeda , E. (2013). Documentos Internos de la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C.
- ✓ Carrasco Díaz, S. (2013). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- ✓ Carreño Solís, A. (2011). Logística de la A a la Z.
- ✓ Escudero Serrano , M. J. (2005). Almacenaje de Productos. Madrid: Thomson Editores Spain .
- ✓ Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). Administración de Operaciones . México.
- ✓ López Fernández, R. (2006). Operaciones de Almacenaje. Madrid: Thomson Editores Spain.
- ✓ Salazar, Bryan;. (2012 ). Almacenaje Logístico.
- ✓ SUNAT. (2015). [orientacion.sunat.gob.pe](http://orientacion.sunat.gob.pe).
- ✓ Vásquez, Lucía;. (29 de Noviembre de 2011). Empresa y Economía.



# ANEXOS



**ANEXO 01**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO:** GESTIÓN DE ALMACÉN EN LA DISTRIBUIDORA GABRIEL ARCÁNGEL EN EL DISTRITO DE SICUANI – CUSCO 2017

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b>P.G.</b> ¿Cómo es la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani-Cusco 2017?</p>	<p><b>O.G.</b> Conocer la Gestión de Almacén en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani-Cusco 2017.</p>	<p><b>VARIABLE</b> Gestión de Almacén</p>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recepción</li> <li>➤ Almacenamiento</li> <li>➤ Preparación de pedidos</li> <li>➤ Despacho</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Básica – Descriptiva</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> No experimental</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> 22 Colaboradores.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario Guía de entrevista</p>
<p><b>P.E.1.</b> ¿Cómo es el proceso de recepción en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani-Cusco 2017?</p> <p><b>P.E.2.</b> ¿Cómo es el proceso de almacenamiento en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani-Cusco 2017?</p> <p><b>P.E.3.</b> ¿Cómo es el proceso de preparación de pedidos en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani-Cusco 2017?</p> <p><b>P.E.4.</b> ¿Cómo es el proceso de despacho en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani-Cusco 2017?</p>	<p><b>O.E.1.</b> Conocer el proceso de recepción en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani-Cusco 2017.</p> <p><b>O.E.2.</b> Conocer el proceso de almacenamiento en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani-Cusco 2017.</p> <p><b>O.E.3.</b> Conocer el proceso de preparación de pedidos en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani-Cusco 2017.</p> <p><b>O.E.4.</b> Conocer el proceso de despacho en la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. en el Distrito de Sicuani-Cusco 2017.</p>		





**ANEXO 02**

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de Ítems	Ítems	Criterio de Evaluación	
Gestión de Almacén	Recepción	Control de entradas.	1	1. Se realiza verificación en cuanto a descarga de las mercancías.	SIEMPRE	
			2	2. Al recepcionar la mercancía, se inspecciona el contenido del producto.		
			3	3. Se realiza informes de incidencias en la recepción.		
		Codificación y zonificación.	4	1. Se maneja una codificación significativa haciendo referencia a la característica y/o procedencia del producto.		
			5	2. Los productos tienen una zonificación predeterminada ya sea por tipo de almacenaje, naturaleza, familia de productos o razones de complementariedad.		
			6	1. Se realiza asignación de ubicación: forma, volumen y peso; rotación y/o condiciones especiales de conservación.		
	Ubicación de mercancía.		7	2. La ubicación física de los productos, se realiza con mucho cuidado por parte del personal.		
			8	3. Se realiza reportes de anomalías en las actividades finales de recepción.		
	Almacenamiento	Almacenamiento en bloque.	9	1. En el almacenamiento en bloque se prevé los posibles riesgos de daños al apilar los productos.		CASI SIEMPRE
			10	2. Se hace buen aprovechamiento de los espacios disponibles en el sistema de almacenaje en bloque.		
			11	3. Se ha tenido muchos inconvenientes al realizar almacenamiento en bloques.		
		12	1. Se realiza almacenamiento en estanterías teniendo en cuenta el peso, el volumen y la altura requerida.			
	Almacenamiento en estanterías.		13	2. Se emplea pasillos por cada estantería, facilitando accesibilidad de los productos.		
			14	3. El almacenamiento en estantería permite almacenar diferentes productos con poco volumen de stock.		
Preparación de pedidos	Etiquetado.	15	1. Se considera de importancia las etiquetas de contenido ya que tienen información de código, descripción del producto y número de unidades.	A VECES		
		16	2. Las etiquetas de manipulación y uso permite tener un mejor control de la calidad de los productos.			
		17	3. Se realizan etiquetas de procedencia y destino.			
	Envasado.	18	1. El envasado asume un papel de diferenciación y promoción del producto.			
		19	2. Se realiza identificación de envasados para evitar deterioro o dispersión del producto.			
		20	3. Se toma en consideración los tipos de envases para una mejora ambiental.			
Embalaje.	21	1. El proceso de embalaje es importante ya que protege al producto durante su distribución.	CASI NUNCA			
	22	2. El embalaje facilita la manipulación de los productos y/o mercancías.				
	23	3. La identificación de los productos que contiene el embalaje es rápida.				
Despacho	Albarán.	24	1. Se realiza el albarán o nota de entrega para acreditar la entrega de los productos.	NUNCA		
		25	2. La mercancía recibida coincide con lo indicado en el albarán.			
		26	3. Se realizan copias del albarán para ambas partes (comprador – vendedor)			
	Factura.	27	1. Se expide factura que acredita legalmente la operación de compraventa.			
		28	2. Los pedidos que se ingresa en la factura se obtienen de la copia del albarán.			
		29	3. Se emiten dos ejemplares de factura para ambas partes (comprador – vendedor).			
<b>TOTAL</b>			<b>29</b>			



**ANEXO 03: CUESTIONARIO**

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA**  
**DISTRIBUIDORA GABRIEL ARCÁNGEL PROVINCIA DE SICUANI –**  
**CUSCO 2017**

La presente encuesta va dirigida a todos los trabajadores de la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. del Distrito y Provincia de Sicuani, en el Departamento del Cusco.

**OBJETIVO:** El objetivo de la encuesta es para obtener información sobre la situación real respecto a los procesos de Gestión de Almacén.

**INSTRUCCIÓN:** Sobre el particular se solicita que en las preguntas que a continuación se acompañan, marque con una (X) la alternativa con la que usted este de acuerdo; se agradece su participación.

**GESTIÓN DE ALMACÉN:**

**RECEPCIÓN**

1. Se realiza verificación en cuanto a descarga de las mercancías.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

2. Al recepcionar la mercancía, se inspecciona el contenido del producto.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

3. Se realiza informes de incidencias en la recepción.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )



4. Se maneja una codificación significativa haciendo referencia a la característica y/o procedencia del producto.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

5. Los productos tienen una zonificación predeterminada ya sea por tipo de almacenaje, naturaleza, familia de productos o razones de complementariedad.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

6. Se realiza asignación de ubicación: forma, volumen y peso; rotación y/o condiciones especiales de conservación.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

7. La ubicación física de los productos, se realiza con mucho cuidado por parte del personal.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

8. Se realiza reportes de anomalías en las actividades finales de recepción.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

### **ALMACENAMIENTO**

1. En el almacenamiento en bloque se prevé los posibles riesgos de daños al apilar los productos.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

2. Se hace buen aprovechamiento de los espacios disponibles en el sistema de almacenaje en bloque.



Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

3. Se ha tenido muchos inconvenientes al realizar almacenamiento en bloques.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

4. Se realiza almacenamiento en estanterías teniendo en cuenta el peso, el volumen y la altura requerida.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

5. Se emplea pasillos por cada estantería, facilitando accesibilidad de los productos.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

6. El almacenamiento en estantería permite almacenar diferentes productos con poco volumen de stock.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

### **PREPARACIÓN DE PEDIDOS**

1. Se considera de importancia las etiquetas de contenido ya que tienen información de código, descripción del producto y número de unidades.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

2. Las etiquetas de manipulación y uso permite tener un mejor control de la calidad de los productos.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )



3. Se realizan etiquetas de procedencia y destino.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

4. El envasado asume un papel de diferenciación y promoción del producto.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

5. Se realiza identificación de envasados para evitar deterioro o dispersión del producto.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

6. Se toma en consideración los tipos de envases para una mejora ambiental.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

7. El proceso de embalaje es importante ya que protege al producto durante su distribución.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

8. El embalaje facilita la manipulación de los productos y/o mercancías.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

9. La identificación de productos que contiene el embalaje es rápida.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )



**DESPACHO**

1. Se realiza el albarán o nota de entrega para acreditar la entrega de productos.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

2. La mercancía recibida coincide con lo indicado en el albarán.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

3. Se realizan copias del albarán para ambas partes (comprador – vendedor).

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

4. Se expide factura que acredita legalmente la operación de compraventa.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

5. Los pedidos que se ingresa en la factura se obtienen de la copia del albarán.

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )

6. Se emiten dos ejemplares de factura para ambas partes (comprador-vendedor).

Siempre ( ) Casi Siempre ( ) A veces ( ) Casi Nunca ( ) Nunca ( )



**ANEXO 04: GUÍA DE ENTREVISTA**

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**OBJETIVO:** Contrastar información recolectada mediante las encuestas con la apreciación del Jefe de las áreas de Almacén de la Distribuidora Gabriel Arcángel S.A.C. del Distrito y Provincia de Sicuani, en el Departamento del Cusco.

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Distribuidora Gabriel Arcángel?
2. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo como Jefe de Almacén?
3. ¿Cuál es el volumen de mercadería que mueve el almacén al mes?
4. ¿Qué tipo de inconvenientes pudo percibir a lo largo de su experiencia como Jefe de Almacén?
5. ¿Qué procesos se realiza para el manejo de almacenamiento en la Distribuidora Gabriel Arcángel?
6. ¿Cuál es su opinión sobre el proceso de recepción?
7. ¿Considera de gran importancia el proceso de almacenamiento?
8. ¿Qué tipos de almacenamiento maneja en su Distribuidora Gabriel Arcángel?
9. ¿Cómo se realiza el proceso de preparación de pedidos?
10. ¿Qué implica para usted el proceso de despacho?
11. ¿Cuán importante es la documentación en la distribución de pedidos?
12. ¿Qué opina usted sobre la gestión de almacén?

**ANEXO 05: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN: RECEPCIÓN**

	<b>RECEPCIÓN</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>	<b>Total</b>
<b>P1</b>	Se realiza verificación en cuanto a descarga de las mercancías.	N	9	9	2	1	1	22
		%	40.9	40.9	9.1	4.5	4.5	100
<b>P2</b>	Al recepcionar la mercancía, se inspecciona el contenido del producto.	N	8	10	4	0	0	22
		%	36.4	45.5	18.2	0	0	100
<b>P3</b>	Se realiza informes de incidencias en la recepción.	N	9	4	6	2	1	22
		%	40.9	18.2	27.3	9.1	4.5	100
<b>P4</b>	Se maneja una codificación significativa haciendo referencia a la característica y/o procedencia del producto.	N	3	9	5	1	4	22
		%	13.6	40.9	22.7	4.5	18.2	100
<b>P5</b>	Los productos tienen una zonificación predeterminada ya sea por tipo de almacenaje, naturaleza, familia de productos o razones de complementariedad.	N	7	11	3	1	0	22
		%	31.8	50	13.6	4.5	0	100
<b>P6</b>	Se realiza asignación de ubicación: forma, volumen y peso; rotación y/o condiciones especiales de conservación.	N	10	6	6	0	0	22
		%	45.5	27.3	27.3	0	0	100
<b>P7</b>	La ubicación física de los productos, se realiza con mucho cuidado por parte del personal.	N	5	12	2	1	2	22
		%	22.7	55	9.1	4.5	9.1	100
<b>P8</b>	Se realiza reportes de anomalías en las actividades finales de recepción.	N	5	9	6	1	1	22
		%	22.7	40.9	27.3	4.5	4.5	100





**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO**

	ALMACENAMIENTO		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca		Nunca	Total
<b>P9</b>	En el almacenamiento en bloque se prevé los posibles riesgos de daños al apilar los productos.	N	0	10	11	1		0	22
		%	0	45.5	50	4.5		0	100
<b>P10</b>	Se hace buen aprovechamiento de los espacios disponibles en el sistema de almacenaje en bloque.	N	0	9	12	1		0	22
		%	0	40.9	54.5	4.5		0	100
<b>P11</b>	Se ha tenido muchos inconvenientes al realizar almacenamiento en bloques.	N	0	7	13	1		1	22
		%	0	31.8	59.1	4.5		4.5	100
<b>P12</b>	Se realiza almacenamiento en estanterías teniendo en cuenta el peso, el volumen y la altura requerida.	N	0	6	13	3		0	22
		%	0	27.3	59.1	13.6		0	100
<b>P13</b>	Se emplea pasillos por cada estantería, facilitando accesibilidad de los productos.	N	0	0	13	8		1	22
		%	0	0	59.1	36.4		4.5	100
<b>P14</b>	El almacenamiento en estantería permite almacenar diferentes productos con poco volumen de stock.	N	12	7	1	2		0	22
		%	54.5	31.8	4.5	9.1		0	100

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN: PREPARACIÓN DE PEDIDOS**

	<b>PREPRACION DE PEDIDOS</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>	<b>Total</b>
<b>P15</b>	Se considera de importancia las etiquetas de contenido ya que tienen información de código, descripción del producto y número de unidades.	N	12	7	1	2	0	22
		%	54.5	31.8	4.5	9.1	0	100
<b>P16</b>	Las etiquetas de manipulación y uso permiten tener un mejor control de calidad de los productos.	N	6	9	4	0	3	22
		%	27.3	40.9	18.2	0	13.6	100
<b>P17</b>	Se realizan etiquetas de procedencia y destino.	N	0	0	1	10	11	22
		%	0	0	4.5	45.5	50	100
<b>P18</b>	El envasado asume un papel de diferenciación y promoción del producto.	N	8	9	4	1	0	22
		%	36.4	40.9	18.2	4.5	0	100
<b>P19</b>	Se realiza identificación de envasados para evitar deterioro o dispersión del producto.	N	0	6	13	1	2	22
		%	0	27.3	59.1	4.5	9.1	100
<b>P20</b>	Se toma en consideración los tipos de envases para una mejora ambiental.	N	0	0	12	7	3	22
		%	0	0	54.5	31.8	13.6	100
<b>P21</b>	El proceso de embalaje es importante ya que protege al producto durante su distribución.	N	0	9	10	2	1	22
		%	0	40.9	45.5	9.1	4.5	100
<b>P22</b>	El embalaje facilita la manipulación de los productos y/o mercancías.	N	0	9	12	1	0	22
		%	0	40.9	54.5	4.5	0	100
	La identificación de los	N	3	2	15	1	1	22



<b>P23</b>	productos que contiene el embalaje es rápida.	%	13.6	9.1	68.2	4.5	4.5	100
------------	---	---	------	-----	------	-----	-----	-----

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSION: DESPACHO**

	<b>DESPACHO</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>	<b>Total</b>
<b>P24</b>	Se realiza el albarán o nota de entrega para acreditar la entrega de productos.	N	18	1	2	0	1	22
		%	81.8	4.5	9.1	0	4.5	100
<b>P25</b>	La mercancía recibida coincide con lo indicado en el albarán.	N	10	5	6	0	1	22
		%	45.5	22.7	27.3	0	4.5	100
<b>P26</b>	Se realizan copias del albarán para ambas partes (comprador – vendedor).	N	14	4	1	2	1	22
		%	63.6	18.2	4.5	9.1	4.5	100
<b>P27</b>	Se expide factura que acredita legalmente la operación de compraventa.	N	18	1	2	0	1	22
		%	81.8	4.5	9.1	0	4.5	100
<b>P28</b>	Los pedidos que se ingresa en la factura se obtienen en la copia del albarán.	N	16	4	1	0	1	22
		%	72.7	18.2	4.5	0	4.5	100
<b>P29</b>	Se emiten dos ejemplares de factura para ambas partes (comprador – vendedor).	N	15	2	3	1	1	22
		%	68.2	9.1	13.6	4.5	4.5	100

ANEXO 06: MARCAS DE DISTRIBUCIÓN