



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



“Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – CUSCO - 2018”

Presentado por:

Bach. Benjamín Guillermo Cárdenas Chacón

Para Optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración.

Asesor:

Lic. Juana Patricia Irrarazabal Gavancho.

Cusco – Perú
2018



PRESENTACIÓN

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

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración el trabajo de investigación intitulado: **“Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018”** con el objeto de optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Atentamente.
Bach. Benjamín Guillermo Cárdenas Chacón



AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre conmigo guiando mis pasos, fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y sobre todo por haber puesto en mi camino a personas que sumaron en este periodo de estudio.

A mis padres, por su esfuerzo y trabajo reflejado en su incondicional amor y apoyo en cada uno de los pasos que doy hoy viéndose culminado en esta meta cumplida.

A la Universidad Andina del Cusco, a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, y sobre todo mi Asesora Lic. Juana Patricia Irrarazabal Gavancho, mis dictaminantes Lic. Susi Alviz Pazos y Mgt. Marcela Vargas Camacho, por su paciencia, motivación y todo el apoyo que me dieron día a día en esta etapa de investigación y a todos mis docentes que me brindaron sus conocimientos en mi vida universitaria.

A mi novia Lupita quien me apoyo en esta etapa profesional brindándome seguridad y motivación para lograr este objetivo.

A la institución Proyecto Especial Regional Plan COPESCO por brindarme la oportunidad laboral y permitir realizar el trabajo de investigación en sus instalaciones, brindándome su apoyo y la información necesaria para realizar este trabajo de investigación.

De corazón gracias a todos.



DEDICATORIA

A Dios por iluminar mi camino y ser un hombre de bien, llenándome de mucha fuerza y paciencia y cumplir mis objetivos.

A mis padres María Luisa y William, quienes fueron fuente de inspiración, y me brindaron la confianza para emprender este proyecto, con dedicación e ímpetu.

A mi familia quienes me acompañaron incondicionalmente en esta etapa de crecimiento profesional y personal.

Benjamín Guillermo Cárdenas Chacón.



ÍNDICE

PRESENTACIÓNii
AGRADECIMIENTOiii
DEDICATORIAiv
ÍNDICE DE TABLASix
ÍNDICE DE FIGURASx
RESUMENxi
ABSTRAC.....xii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema..... 1
1.2. Formulación del Problema..... 3
1.2.1. Problema General..... 3
1.2.2. Problemas Específicos..... 3
1.3. Objetivos de la Investigación..... 4
1.3.1. Objetivo General..... 4
1.3.2. Objetivos Específicos..... 4
1.4. Justificación de la investigación..... 5
1.4.1. Relevancia Social..... 5
1.4.2. Implicancias Prácticas..... 5
1.4.3. Valor Teórico..... 5
1.4.4. Utilidad Metodológica..... 5
1.4.5. Viabilidad o Factibilidad..... 5
1.5. Delimitación de la Investigación..... 6
1.5.1. Delimitación Temporal..... 6
1.5.2. Delimitación Espacial..... 6
1.5.3. Delimitación Conceptual..... 6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación..... 7
2.1.1. Antecedentes Internacionales..... 7
2.1.2. Antecedentes Nacionales..... 9
2.1.3. Antecedentes Locales..... 11
2.2. Bases legales..... 14
2.3. Bases Teóricas..... 15
2.3.1. Gestión de Almacén..... 15
2.3.1.1. Concepto de Gestión de Almacén..... 15



2.3.1.2. Historia y evolución de la gestión de almacén.	16
2.3.1.3. ¿Por qué necesitamos almacenes?.....	16
2.3.1.4. Tipo de Gestión de Almacén.	17
2.3.1.5. Sistemas de Gestión de Almacén.....	18
2.3.1.6. Clasificación de los almacenes.	19
2.3.2 Ciclo de Gestión de Almacén.	20
2.3.2.1 Concepto de recepción.....	20
2.3.2.2 Almacenamiento.....	21
2.3.2.3 Preparación de pedidos.	22
2.3.2.4 Despacho.	23
2.3.2.5 Control de stock.	24
2.4. Marco Conceptual.....	25
2.4.1. Almacén.....	25
2.4.2. Bind card o tarjeta de control visible.	26
2.4.3. Cadena Logística.....	26
2.4.4. Características y requisitos funcionales de bienes.	26
2.4.5. Despacho.....	27
2.4.6. Eficacia.	27
2.4.7. Eficiencia.	27
2.4.8. Embalaje.....	27
2.4.9. Inventario.	28
2.4.10. Logística.	28
2.4.11. Nota de entrada a almacén.	28
2.4.12. Orden de compra.....	28
2.4.13. Pedido de comprobante de salida	29
2.4.14. Pallet	29
2.4.15. Picking	29
2.4.16. Satisfacción	29
2.4.17. Seguridad	30
2.4.18. Stock.....	30
2.4.19. Kárdex.....	30
2.5. Variable (s).....	30
2.5.1. Variable (s).	30
2.5.2. Conceptualización de la variable (s).	31
2.5.3. Operacionalización de Variable (s).....	31
2.6. Marco Institucional.....	33



2.6.1. Ley de creación Política..... 33

2.6.2. Funciones generales..... 34

2.6.3. Visión. 35

2.6.4. Misión. 35

2.6.5. Ubicación. 35

2.6.6. Logo institucional..... 35

2.6.7. Organigrama..... 36

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación..... 37

3.2. Enfoque de investigación..... 37

3.3. Diseño de la investigación..... 37

3.4. Alcance de la investigación..... 38

3.5. Población y muestra de la investigación..... 38

3.5.1. Población. 38

3.5.2. Muestra..... 38

3.6. Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos..... 38

3.6.1. Técnica (s)..... 38

3.6.2. Instrumento (s). 39

3.7. Procesamiento de Datos..... 39

3.7.1. Statistical Packagefor Social Sciences (SPSS)..... 39

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado. 40

4.1.1. Presentación del instrumento..... 40

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado..... 41

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión de Almacén..... 41

4.2.1. Recepción..... 42

4.2.2. Almacenamiento 45

4.2.3. Preparación de pedidos..... 50

A) Indicadores de la dimensión preparación de pedidos 51

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Preparación de pedidos 53

4.2.4. Despacho..... 54

A) Indicador de la dimensión Despacho..... 55

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Despacho ç..... 57

4.2.5. Control de stock..... 58



A) Indicadores de la dimensión Control de stock.....	59
B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control de stock	61
4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE ALMACÉN	62
4.3.1. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Gestión de almacén	63
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES.....	67
Referencias Bibliográficas.	69
Anexos	71



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable..... 31
Tabla 2 Distribución de los ítems del cuestionario 40
Tabla 3: Descripción de la Baremación y escala de interpretación para las dimensiones y variable 41
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad 41
Tabla 5: Recepción 42
Tabla 6: Canales de recepción..... 43
Tabla 7: Comparación promedio de los indicadores de..... 44
Tabla 8: Almacenamiento 45
Tabla 9: Indicadores de la dimensión almacenamiento 46
Tabla 10: Comparación promedio de los indicadores..... 48
Tabla 11: Preparación de pedidos..... 50
Tabla 12: Indicadores de la dimensión preparación de pedidos..... 51
Tabla 13: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Preparación de pedidos 53
Tabla 14: Despacho 54
Tabla 15: Indicadores de la dimensión Control Ciego..... 55
Tabla 16: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Despacho 57
Tabla 17: Control de stock..... 58
Tabla 18: Indicadores de la dimensión control de stock 59
Tabla 19: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión control de stock 61
Tabla 20: Gestión de Almacén..... 62
Tabla 21: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Gestión de Almacén 63
Tabla 22: Matriz de consistencia..... 72
Tabla 23: Matriz de instrumento 76



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logo Institucional 35
Figura 2: Organigrama de la Institución. 36
Figura 3: Recepción..... 42
Figura 4: Canales de recepción 43
Figura 5: Comparación promedio del indicador de la dimensión recepción..... 44
Figura 6: Almacenamiento. 45
Figura 7: Indicadores de la dimensión almacenamiento 47
Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento. 49
Figura 9: preparación de pedidos 50
Figura 10: Indicadores de la dimensión preparación de pedidos. 52
Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión preparación de pedidos. 53
Figura 12: Despacho 55
Figura 13: Control Ciego 56
Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despacho..... 57
Figura 15: Control de stock 58
Figura 16: Indicadores de la dimensión Control de stock 60
Figura 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control de stock 61
Figura 18: Gestión de almacén..... 62
Figura 19: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Gestión de almacén..... 64



RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado “Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco - 2018”; tiene por objetivo principal describir la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco - 2018, la investigación realizada es de tipo básico, cuantitativo de diseño no experimental y de nivel de estudio descriptivo, en cuanto a la recolección de datos se utilizó como técnica principal la encuesta, acompañado de un cuestionario, este fue aplicado a 25 colaboradores del área de Abastecimiento, siendo estos datos procesados a través del programa estadístico SPSS versión 22. Obteniendo como resultado, un promedio de 3.38 en la Gestión de Almacén, con lo cual, se interpreta que los colaboradores al realizar la gestión de almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018, se encuentran en un rango ni eficiente ni ineficiente reflejando la necesidad de una mejora tanto en la recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, despacho y control de stock que son las dimensiones de nuestra variable investigada.

Palabra clave: Gestión de Almacén, recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, despacho y control de stock.

**ABSTRAC**

The present research work entitled "Warehouse Management in the Special Regional Project Plan COPESCO - Cusco - 2018"; Its main objective is to describe Warehouse Management in the Special Regional Project COPESCO Plan - Cusco - 2018, the research carried out is of a basic, quantitative type of non-experimental design and descriptive level of study, in terms of data collection was used As the main technique, the survey, accompanied by a questionnaire, was applied to 25 employees in the Supply area, and this data was processed through the statistical program SPSS version 22. Obtaining an average of 3.38 in Warehouse Management, with which, it is interpreted that the collaborators when carrying out the warehouse management in the Special Regional Project Plan COPESCO - Cusco - 2018, are in a neither efficient nor inefficient range reflecting the need for an improvement in the reception, storage, preparation of orders, dispatch and control of stock that are the dimensions of our investigated variable.

Keyword: Warehouse management, reception, storage, order preparation, dispatch and stock control.



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.

La Gestión de Almacén, es un proceso que consta de la recepción de bienes o enseres, almacenarlos según sus características (peso, medidas, etc.), distribuirlos según su necesidad, conservarlos en un lugar amplio donde no se pueda dañar ni deteriorar, manipularlos y ser inventariados para tener razón de todos ellos.

(Carreño, 2014, pág. 132) Afirma: que la Gestión de almacén “Es gestionar los recursos de un almacén de manera eficiente, la descripción de las principales funcionalidades de este, puede ser estudiada a través del ciclo de almacenamiento: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, despachos y control de stock”.

(Díaz, 2016) Afirma: que la Gestión de almacenamiento ha evolucionado a niveles que hasta hace un par de décadas atrás nunca habían sido imaginados. Ahora hay almacenes ubicados a varios cientos de metros entre sí que se conectan a través de túneles, lo cual les permite reducir los tiempos de manera dramática. Un ejemplo de esto es el Grupo Porcenalosa que ha logrado optimizar toda su cadena de abastecimiento, y lidera actualmente el mercado de baldosas (cerámicas y afines) en España, así como la preferencia en otros casi cien países.

Por otro lado, todos los procesos son ejecutados por seres humanos que se motivan y crean sinergia cuando tienen un ambiente grato de trabajo y cuando cuentan con un líder, mas no con un jefe, el trabajador que esté a cargo de un almacén deberá poseer ese perfil. Los conocimientos serán imprescindibles para una continua mejora en la gestión, pero la actitud será un valor más que destacable.

La gestión de almacén en el Perú no tiene fronteras, desde entidades privadas hasta instituciones públicas deben tener sus materiales e insumos en perfectas condiciones para poder lograr sus objetivos, para ello deben contar con un espacio amplio que permita conservar y mantener organizados dichos bienes o enseres.



Siendo el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, un organismo desconcentrado del Gobierno Regional del Cusco, dependiente de la Presidencia Regional, con personería Jurídica, constituyéndose como Unidad Ejecutora de acuerdo a la norma de creación; gozando de autonomía económica y administrativa en la medida que las normas lo faculden; con el propósito de ejecutar inversiones de infraestructura turística, capaz de cimentar soportes de desarrollo socio económico regional, aprovechando recursos naturales y culturales para convertirlos en productos turísticos.

Dentro de esta institución encontramos el área de administración que es el órgano de apoyo de segundo nivel organizacional dependiente de la Dirección Ejecutiva, responsable de dirigir, implementar y controlar los procesos técnicos de los sistemas de personal, contabilidad, tesorería y el de abastecimiento donde encontramos el área de “ALMACEN”.

La Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, tiene muchos inconvenientes, trayendo consigo consecuencias negativas en el desarrollo de todas las actividades que desempeña esta área, esto debido a la documentación desactualizada que manejan, cuentan con un espacio reducido para almacenar los bienes o enseres y la limitada capacitación para los colaboradores que impide el óptimo desempeño en la Gestión de Almacén en la institución.

Este almacén según lo observado tiene una serie de procesos que describe el ciclo de almacenamiento que realiza la institución, el mismo que se detalla a continuación.

En la **recepción** de bienes, se ha podido observar que los colaboradores desempeñan esta labor manualmente, extendiendo el normal proceso de las actividades de; desembalaje, inspección, clasificación, despacho y control de los bienes o enseres que ingresan al almacén de la institución.

Por otro lado, en el **almacenamiento** de los bienes de la institución, se ha evidenciado que este ciclo de almacenamiento es dificultoso, ya que los bienes o enseres que se adquiere periódicamente se encuentran arrimados o amontonados en espacios no recomendables para el mantenimiento y conservación de ellos.



Para la **preparación de pedidos**, la institución carece de un sistema de información siendo fuente principal para la ubicación y extracción de los bienes o enseres requeridos por las distintas áreas usuarias, alargando el periodo de preparación y generando el incremento de mano de obra.

Seguidamente al realizar el **despacho** o entrega de bienes, el colaborador realiza la entrega generando un documento que acredita la salida del bien (PECOSA), el mismo que presenta falencias de digitación manual involuntaria; que conlleva a la existencia de sobrantes y faltantes que puede detectarse en la realización del inventario de almacén.

Finalizando; para el **control de stock**, los colaboradores no ven como prioridad la existencia física de los bienes o enseres, desconociendo los faltantes, sobrantes, productos vencidos y daños de estos que se encuentran en el almacén de la institución, ocasionando que el almacén disponga de un stock que no garantice el abastecimiento y remplazo de bienes que requiera el área usuaria, no obstante, no existe la aplicación del método (PEPS) Primera Entrada y Primera Salida.

De continuar esta situación en la institución mencionada estaría teniendo un retroceso más no un progreso en éste área del sector público, por lo que se hace necesario plantear el siguiente problema de investigación, a fin de que sus conclusiones y recomendaciones contribuyan a resolver la situación descrita.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1. Problema General.

¿Cómo es la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ¿Cómo es la recepción en el Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018?



- ¿Cómo es el almacenamiento en el Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018?
- ¿Cómo es la preparación de pedidos en el Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018?
- ¿Cómo es el despacho en el Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018?
- ¿Cómo es el control de stock en el Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación.

1.3.1. Objetivo General.

Describir la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Describir la recepción en el Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018.
- Describir el almacenamiento en el Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018.
- Describir la preparación de pedidos en el Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018.
- Describir el despacho en el Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018.
- Describir el control de stock en el Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018.



1.4. Justificación de la investigación.

1.4.1. Relevancia Social.

La presente investigación es relevante en el ámbito social, porque permitirá aportar a la gestión de almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018, por ende, beneficiar al usuario.

1.4.2. Implicancias Prácticas.

La presente investigación permitió entender el problema por la que atraviesa la Gestión de Almacén (ciclo de almacenamiento) y así mismo permitió brindar recomendaciones las cuales podrán ser tomadas a consideración por la institución.

1.4.3. Valor Teórico.

Para la presente investigación se utilizó las fuentes bibliográficas primarias y secundarias, las cuales ayudaran a entender cómo funciona la gestión de almacén en la institución pública “Proyecto Especial Regional Plan COPESCO”, como también ayudara al aporte de nuevos estudios, conocimientos y ser fuente de antecedente de futuras investigaciones.

1.4.4. Utilidad Metodológica.

En la presente investigación se utilizó el proceso sistemático metodológico el cual permitió elaborar un instrumento para la recolección y análisis de los datos que fue aplicado a la población de estudio, mostrando viabilidad y confiabilidad medido por el programa estadístico SPSS versión 22.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad.

La presente investigación fue factible puesto que se tuvo acceso a la información real y pertinente, así mismo se contó con los recursos financieros



humanos y naturales, que determinaran la obtención de resultados precisos de acuerdo a los objetivos planteados para el presente objeto de estudio.

1.5. Delimitación de la Investigación.

1.5.1. Delimitación Temporal.

La delimitación temporal se circunscribe en el segundo semestre del presente año 2018.

1.5.2. Delimitación Espacial.

La delimitación espacial se circunscribe a la Gestión de Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – CUSCO, queda ubicada en la Plaza Túpac Amaru, en el distrito de Wanchaq, Provincia del Cusco, Departamento del Cusco.

1.5.3. Delimitación Conceptual.

La presente investigación se circunscribió al área de abastecimiento específicamente en la gestión de almacén.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Antecedente 1

Según (Contreras & Quintero , 2013) en la investigación titulada “Propuesta de mejora para la Gestión de Almacén de las Bodegas De Materia Prima De Una Empresa Del Sector Químico Y Calzado” en la ciudad de Venezuela del año 2012, quien concluyo que:

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 implico, el análisis del comportamiento de cada una de las materias primas, además se codifico de colores que asegure el cumplimiento de la metodología FIFO.



Tercera: Desarrollo de un Sistema de gestión afectiva 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.

Antecedente 2

Según (Jimenez, 2016) en la investigación titulada “Mejoras En La Gestión De Almacén De Una Empresa Del Ramo Ferretero” JIMENEZ CANDELORO, Freddy Gabriel. Para optar el título profesional de Ingeniero de Producción. Universidad Simón Bolívar, Sartenejas – en la ciudad de Venezuela, quien concluyo que:

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, compromiso y limpieza) que permita asegurar el éxito de las mejoras propuestas e impulsar los principios de mejora continua y calidad, creando lugares de trabajo mejor organizados, mas 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. Antecedentes Nacionales.

Antecedente 1

Según (Milla & Silvia, 2013) en la investigación titulada “Plan de mejora del Almacén y Planificación de las rutas de Transporte de una distribuidora de productos de consumo masivo”, en la ciudad de Lima del año 2013, quien concluye:

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 imparta 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 albergara 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 +optima 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.

Antecedente 2

Según (Paraga, 2012) en la investigación titulada “Factores Determinantes En La Gestión Del Almacén De Productos, Caso: Trapiche Buena Ventura”, en la ciudad de Junín del año 2012, quien concluyo que:

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 terminan la eficiencia de la gestión de 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. Antecedentes Locales.

Antecedente 1

Según (Gonzales, 2015) en la investigación titulada “La Gestión Logística en la Empresa Valle Sagrado Productora Sociedad de Responsabilidad Limitada Cusco”, en la ciudad de Cusco del año 2015. Quien concluye:

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 menor costo posible.

Segunda: En cuanto a la primera dimensión gestión de compras 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 materia 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 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 del 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 deba ser mejorados como la precisión 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 de kárdex, 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 de 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 fasto para la empresa ya que tiene a la movilización externa e interna, es deficiente porque no se cuenta con una buena programación para el recojo de la mercadería.

Antecedente 2

Según (Huaman, 2013) en la investigación titulada “Propuesta de Gestión Logística para la Empresa Ferretera Comercial de Acero S.A.C.”, en la ciudad del Cusco del año 2013. Quien concluye:

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 de 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 conllevara 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 mejora 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.

Cuarta: 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 del 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 legales.

- Decreto Legislativo N° 534. Ley del Instituto Nacional de Administración Pública.
- Decreto Ley N° 22056, que instituye el Sistema Nacional de Abastecimiento.
- Resolución Jefatural N° 118-80-inap-dna, que aprueba las normas generales del sistema de abastecimiento, SA.05 Unidad en el Ingreso Físico y custodia temporal de bienes y SA.07 verificación del estado de utilización de bienes y servicios.
- Resolución Jefatural N° 335-90-INAP-DNA, que aprueba el manual de Administración de almacenes para el sector Público Nacional.
- Ley 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- Resolución N° 158-97-SBN, que aprueba el catálogo nacional de bienes muebles del Estado y sus modificatorias.



2.3. Bases Teóricas.

2.3.1. Gestión de Almacén.

2.3.1.1. Concepto de Gestión de Almacén.

(Carreño, 2014) Afirma que la Gestión de almacén es: “Gestionar los recursos de un almacén de manera eficiente, la descripción de las principales funcionalidades de este, puede ser estudiada a través del ciclo de almacenamiento: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, despachos y control de stock” (pág. 132).

Podemos definir a la gestión de almacenes como un proceso dentro de la función logística de distribución, que se encarga de recibir, almacenar y movilizar dentro de un mismo almacén y hasta el punto de distribución final o punto de consumo cualquier tipo de materia prima, productos terminados o semielaborados, así como del tratamiento de información correspondiente. (Díaz, 2016, pág. 64)

Una bodega o almacén puede definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales. Dentro de esta definición hay dos funciones dominantes: el almacenamiento y el manejo de materiales. El papel que tiene una bodega en el ciclo de abastecimiento de una empresa depende de la naturaleza de la misma. En algunas ocasiones, será un punto de paso donde se descompone el flujo de materiales, conformado por unidades de empaque, para despachar las cantidades que necesitan los clientes. En este caso, el almacenaje no tiene tanta relevancia como el manejo de materiales. Como punto de partida es necesario entender que las actividades físicas desarrolladas durante el proceso de almacenamiento son: recepción, almacenaje, preparación de pedidos y expedición. (Mora, 2016, pág. 90)

La gestión del almacén se ocupa de la administración del mismo y de poner en práctica todas las decisiones tomadas en la gestión de la



producción. Su función principal es optimizar los flujos físicos externos (entradas), controlando únicamente los movimientos internos de mercancía que tienen lugar en el propio almacén, es decir, el emplazamiento y abastecimiento de la zona del picking o preparación de pedidos. (Bureau, 2011, pág. 222)

2.3.1.2. Historia y evolución de la gestión de almacén.

La Gestión de Almacén se pudo afirmar que apareció originalmente con la agricultura, hace 9000 años, cuando los primeros alimentos tangibles fueron sobreabundantes para el hombre que iniciaban a cultivar. Debido a que el hombre no podía consumir todo de inmediato, el hombre, en una primera etapa, cavó algunos hoyos en la tierra para guardar el excedente, el cual luego se utilizaba.

Años después fueron creados y utilizados como depósitos temporales los bolsones y los jarrones. Fue ahí que el hombre creó la “Gestión de stocks” para su aprovisionamiento propio. Posteriormente, el hombre también se percató de que el excedente podía ser intercambiado por otros bienes y o productos. Con el trueque nace el comercio. El hombre también se percató, tras muchos años de utilizarlos, que no todos los granos compartían el mismo tamaño color y sabor, ni que todos se cocían con la misma facilidad. Este fue el principio de la gestión de inventario. Es decir, la clasificación de granos de acuerdo a las características que cada uno poseía, lo cual repercutirá en el valor que el cliente podría asignarle en el futuro. (Díaz Chuquipiondo, 2016, pág. 1)

2.3.1.3. ¿Por qué necesitamos almacenes?

Según (Carreño Solís, 2016, pág. 95-96) en determinadas situaciones, las empresas de la cadena de suministro producen estacionalmente para vender sus productos durante periodos más largos y a una tasa constante; en esos casos, requerimos de



almacenes donde podamos conservar los inventarios que nos permitan acoplar la oferta con la demanda.

Podríamos elaborar una extensa lista de situaciones en las cuales las empresas obtienen ahorros y beneficios en funciones como compras, producción, transporte, etc. Que requieren soportarse en actividades eficientes de almacenamiento, es decir, cuyos costos sean menores a los beneficios generados.

2.3.1.4. Tipo de Gestión de Almacén.

En la cadena de suministro vamos a distinguir dos tipos básicos de instalaciones: el primer tipo, orientado al almacenamiento y/o conservación de los materiales; y el segundo tipo, orientado a facilitar el flujo de materiales.

- Almacén de uso general: este tipo de almacenes está orientado a facilitar la conservación adecuada de los inventarios de la empresa, los que serán almacenados durante cierto tiempo hasta su utilización. El objetivo principal de este tipo de almacén es el máximo aprovechamiento del espacio cubico de almacenamiento con la consiguiente reducción de costos. Las empresas en la cadena de suministro utilizan este tipo de almacenes principalmente para: acoplar la oferta con la demanda, lograr los beneficios de los lotes económicos de compra y/o producción descritos anteriormente, aprovechar las fluctuaciones de los precios de determinados productos. Dado que la actividad de almacenamiento esta inducida por la necesidad de ahorros en otras actividades, se pone énfasis que el almacenamiento sea realizado eficientemente. Es decir a bajos costos para maximizar el beneficio esperado. También dentro de esta categoría se encuentran almacenes aduaneros que guardan mercadería a la espera de la culminación de una



operación de importación o exportación y/o la cancelación de las cargas arancelarias correspondientes.

- Plataformas de consolidación: este tipo de instalaciones está orientado a facilitar el traslado eficiente de los materiales. Se utilizan plataformas de consolidación cuando se tienen envíos pequeños originados en varios puntos distintos con un mismo punto de destino, ubicado, generalmente, a una gran distancia. El traslado de dichos envíos se puede hacer de manera inmediata e independiente con los consiguientes costos altos que significa movilizar camiones con pequeños envíos a grandes distancias.
- Almacén regional o local: tiene por misión el mantenimiento de los stocks del sistema logístico teniendo un clasificación de un stock normal, stock estacional y stock excepcional (stock especulativo)

2.3.1.5. Sistemas de Gestión de Almacén.

Se entiende por sistemas de almacenaje a los recursos materiales que se utilizan para llevar a cabo las operaciones de almacenaje de mercancías. (Lobato & Villagra, 2013, pág. 75)

(Bureau, 2011, págs. 222, 223) Afirma que: existen paquetes integrados de aplicaciones informáticas que sirven de apoyo a la gestión logística integral. Estas aplicaciones informáticas tienen una serie de componentes imprescindibles para garantizar una gestión óptima de los procesos, en especial, en la gestión de stocks, almacenes y pedidos. Los sistemas informáticos se basan en tres procesos primarios:

- Transmisión de datos de entrada.
- Procesamiento y almacenamiento de la información.



- Recuperación de información.

(Mora, 2016, págs. 114, 115) Dice: “En Latinoamérica se está desarrollando la logística alejada del componente informático, de la tecnología aplicada al quehacer logístico. En realidad, la logística ha venido creciendo desproporcionadamente. Las empresas tratan de optimizar sus procesos y niveles de servicio basados en un enfoque logístico. Sin embargo, a mitad de camino se dan cuenta que necesitan soportar toda su operatividad en un sistema de información que permita controlar y visualizar en tiempo real el flujo de mercancías y procesos.

El papel del Sistema de Gestión de Almacenes (Warehouse Management System WMS) es apoyar los procesos logísticos. Modela una solución basada en la problemática de configuración de la bodega y en el proceso de toma de inventarios. Su meta es encontrar el remedio óptimo para esta problemática. Las herramientas más frecuentes son la programación y optimización de existencias de entrada y salida. A medida que la función logística continúe dándose, el WMS software posibilitara visibilidad y control total dentro del almacén en operación; gracias a sus capacidades de visualización de datos en tiempo real. Un WMS es mucho más que un simple sistema de manejo de bodegas.

2.3.1.6. Clasificación de los almacenes.

Según (Alvarez, Ramos, & Román, 2017), por el grado de protección atmosférica se clasifican en:

- **Almacenes cubiertos:** Como su nombre lo indica, son almacenes que poseen una estructura fija y construida o también puede estar acondicionados como estructuras metálicas, paneles metálicos, cubiertos por tolderas o pueden ser estructuras refrigeradas para guardar medicinas, alimentos



y otros artículos perecibles. Ofrecen una protección completa a los materiales que allí se almacenan, y permiten inclusive el cambio de condiciones como temperatura, humedad, etc., dentro del almacén.

- **Almacenes descubiertos o al aire libre:** Estos son almacenes delimitados por cercas, marcajes y que no poseen ninguna edificación física. Se encuentran al aire libre, aquí se almacenan productos que no se deterioran o degradan con los efectos atmosféricos, por ejemplo, almacén de ladrillos, agregados, otros materiales de construcción que no se deterioran, etc. En muchos casos, en estos tipos de almacenes se utilizan protecciones para no permitir el deterioro como plásticos, retractilados, cremas o protectores anticorrosivos.

2.3.2 Ciclo de la Gestión de Almacén.

2.3.2.1 Concepto de recepción.

(Carreño, 2014) afirma: “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” (pág. 118).

- **Canales de recepción.** (Carreño, 2014) afirma: “Son espacios físicos en el almacén donde se realizan operaciones intermedias sobre las mercancías como, por ejemplo, desembalajes, inspecciones, clasificaciones, y controles sobre las mismas, estos canales pueden estar ubicados sobre los muelles de almacén” (pág. 118).



2.3.2.2 Almacenamiento.

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, 2014, pág. 120)

- **Almacenamiento en bloque:** Las unidades logísticas, generalmente pallets, cajas o sacos, se aplican unas encima de otras, por lo que la altura del apilamiento depende de la resistencia de la unidad de manipulación para el apilado. Las ventajas de este, 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, 2014, pág. 120)

- **Almacenamiento en estanterías:** 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. Existen varios tipos de estanterías, las mismas que son estudiadas al detalle en este capítulo; una clasificación común puede ser la siguiente:
 - Estantería para pallets.
 - Estantería de cargas ligeras.
 - Estanterías de cargas largas – Cantiléver.

Una vez definido el sistema de almacenamiento, se debe establecer el método para almacenar los materiales. Existen



dos merados básicos, validos tanto para el almacenamiento en bloque como para el almacenamiento con estanterías. (Carreño, 2014, págs. 120, 121)

- **Método de la ubicación fija:** Este método asigna a cada material una zona determinada o un número fijo de estantes. Hay que tener mucho cuidado al momento de definir el tamaño del espacio físico de almacenamiento de cada material, pues puede resultar insuficiente en las épocas de bajo stock. Este método es muy utilizado en almacenes con poca variedad de materiales por su simplicidad y porque, en casos extremos, no requiere ningún código formal de la ubicación. (Carreño, 2014, pág. 121)
- **Método de ubicación aleatoria caótica:** Consiste en almacenar los materiales en cualquier zona que este libre dentro del almacén. Este método produce una mejor utilización del espacio que el anterior, pero requiere la utilización de los materiales para su despacho. Es muy utilizado en los sistemas automatizados de almacenamiento y preparación de pedidos, en los que la principal restricción reside en el espacio disponible para el almacenamiento. (Carreño, 2014, pág. 121)

2.3.2.3 Preparación de pedidos.

Esta tercera etapa del ciclo de almacenamiento 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, 2014, pág. 121)



- **Densidad del recorrido:** Está determinada por la adecuada elaboración de las listas de recogida; estas listas pueden ser electrónicas o manuales, dependiendo del nivel de automatización del almacén. Dichas listas guían el recorrido que el trabajador realiza dentro del almacén a fin de extraer los materiales pedidos. Por lo tanto, los productos dentro de la lista deben estar dispuestos de forma que siga la misma secuencia u orden en que se encuentran ubicados en el almacén, pues con ellos se evitan los retrocesos o la repetición de las mismas rutas. (Carreño, 2014, págs. 121, 122)
- **Preparación de pedidos:** También incluyen actividades como el etiquetado, 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 los pedidos finaliza con el embalaje o empaquetamiento de los mismos para su protección durante el transporte posterior. Por último, es necesario destacar que la preparación de pedidos requiere de una gran cantidad de recursos de mano de obra necesarios para su realización; por ello, se le considera la actividad más crítica dentro del ciclo de almacenamiento. (Carreño, 2014, pág. 122)

2.3.2.4 Despacho.

(Carreño, 2014) afirma: “Consiste en la entrega de los materiales que guarda el almacén a los transportistas, a cambio de una orden, vale de salida o nota de entrega, lo que constituye el comprobante de la entrega efectuada” (pág. 122).

- **Control ciego:** Es una técnica que nos permite verificar la precisión con que se ha realizado la preparación de pedidos. Esta consiste en entregar al transportista una copia del pedido pero con la columna de la cantidad en blanco. El transportista



anota en dicha compra los resultados del conteo del transportista contra el pedido del cliente. Las eventualidades diferencias serán verificadas y corregidas en el momento. (Carreño, 2014, pág. 121)

2.3.2.5 Control de stock.

Consiste en la verificación física de los productos, la cual debe realizarse durante todo el ciclo de almacenamiento, desde la recepción hasta el despacho. Es importante porque mantiene la exactitud de registros del kárdex del almacén, permite una eficiente renovación de los inventarios, facilita el picking o surtido de los pedidos y minimiza los costos de pérdidas de almacén.

- **Toma masiva de inventarios:** Es aquella que se ejecuta como su nombre lo indica en masa a todos los productos almacenados. Al menos se realiza una vez al año y, por lo general, esta ocasión coincide con el cierre del ejercicio contable anual. La toma de inventario masiva, por el gran volumen de productos a contar, es compleja, ya que requiere de una preparación previa del almacén, del ordenamiento de los productos guardados, de la actualización del personal a intervenir en la toma. Antes de la toma masiva de inventario, el almacén debe estar limpio, los pasillos y estanterías señalizados, la iluminación debe ser la adecuada, los equipos de seguridad y de primeros auxilios deben estar colocados en su lugar, y se debe tener el mantenimiento al día. Se debe verificar también que los materiales se encuentren en sus ubicaciones respectivas y se debe evitar tener un mismo material con el mismo código en varios lugares del almacén. Además, las tarjetas de identificación de los materiales deben estar completas y legibles. A aquellos artículos pequeños que existan en grandes cantidades, tales como pernos, clavo, remaches o tuercas, se les debe agrupar en bolsas o sacos de cantidades homogéneas para facilitar su conteo por el personal



que realiza la toma de inventarios. En algunas ocasiones se requerirá la participación de personal adicional para cumplir el objetivo de contar la totalidad de los productos almacenados. Si este personal no conoce las características del producto, ni su ubicación en el almacén, se requerirá su capacitación previa en estos aspectos. La forma más segura de llevar a cabo la toma masiva de inventarios reside en establecer un primer conteo y, luego, un segundo conteo de verificación realizado por personal diferente al del primero. De existir diferencias, un tercer equipo, dirigido por el responsable de la toma de inventario, dirigido por el responsable de la toma de inventario, establecerá la cantidad definitiva de mercancías. (Carreño, 2014, pág. 123)

- **Toma cíclica de inventarios:** Su nombre se debe a que el conteo se realiza por ciclos cortos en cada uno de los cuales se cuenta un grupo determinado de artículos. La condición del conteo cíclico es que al finalizar el periodo de conteo, al menos se haya contado una vez cada producto. Para garantizar el conteo cíclico, nos apoyaremos en la ley de Pareto, la cual nos dice que unos pocos productos concentran gran parte del costo de los productos almacenados. Por lo tanto, aquellos productos de mayor costo serán contados varias veces al año en más ciclos que aquellos que no lo son. (Carreño, 2014, pág. 123)

2.4. Marco Conceptual.

2.4.1. Almacén.

El almacén es un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulados de los mismo, que requieran las empresas participantes de la cadena de suministros. Las actividades que



se realizan en un almacén y los principios utilizados para el almacenamiento los estudiantes a través del ciclo de almacenamiento. (Carreño, 2014, pág. 95)

2.4.2. Bind card o tarjeta de control visible.

“Su finalidad es controlar en unidades físicas el movimiento y saldo de cada bien almacenado. Es de uso exclusivo del almacenero y permanece junto al grupo de bienes en ella registrado” (Alvarez & Midolo, 2017, pág. 69)

2.4.3. Cadena Logística.

“También denominada cadena de suministros, consiste en un sistema integrado por las funciones de almacenaje de transporte que tienen como finalidad poner los productos a disposición del consumidor.” (Lobato & Villagra, 2013, pág. 150)

2.4.4. Características y requisitos funcionales de bienes.

Según (Alvarez & Midolo, 2017, págs. 211, 212) bajo este título se agrupa los datos descriptivos fundamentales de los bienes a contratar o las obras a ejecutar. Los requisitos funcionales se refieren a aquellos aspectos de funcionamiento de algunos bienes o maquinaria y equipo a adquirir. Contienen la descripción objetiva y precisa de las características o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que se debe ejecutarse la contratación. El área usuaria es el responsable de definir con precisión las características, condiciones, cantidad y calidad de los bienes, servicios u obras que requiera para el cumplimiento de sus funciones, para la descripción de los bienes y servicios a contratar no será referencia a marcas o nombres comerciales, patentes, diseños y tipos particulares, fabricantes determinados, ni descripción que oriente la adquisición o contratación de marca o tipo de producto determinado cuando ello responda a un proceso de estandarización debidamente sustentado bajo responsabilidad del titular de la entidad.



2.4.5. Despacho.

(Carreño, 2014) afirma: Consiste en la entrega de los materiales que guarda el almacén a los transportistas, a cambio de una orden, vale de salida o nota de entrega lo que constituye el comprobante de la entrega efectuada (pág. 122)

2.4.6. Eficacia.

Indica la medida en que se han alcanzado resultados, es decir la capacidad para lograr objetivos. En términos globales, es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Se refiere a los fines perseguidos. (Chiavenato I. , 2009)

2.4.7. Eficiencia.

La relación entre costo o beneficio entre entradas y salidas; o sea, la relación entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir. Significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados; es decir hacer las cosas bien y correctamente de acuerdo con el método preestablecido. La eficacia implica cumplir al 100 % los estándares establecidos a partir de los estudios y movimientos. (Chiavenato I. , 2009)

2.4.8. Embalaje.

Para (Lobato & Villagra, 2014, pág. 83) es una tarea que tiene como objetivo proteger o agrupar la mercancía. Para proteger la mercancía de forma individual se utilizan los envases y para agruparla se emplea el embalaje. La forma de embalaje se decide en el almacén en función al sistema de gestión del mismo y de la naturaleza de los productos. En cualquier caso, este ha de cumplir las siguientes indicaciones:

- Proteger la mercancía.
- Formar el mínimo número de bultos posible.
- Lograr un tamaño adecuado de los bultos.



- Obtener el máximo volumen de mercancía en el mismo espacio.
- Rellenar los espacios vacíos de los bultos con material de protección (bolsas de burbujas, piezas rígidas de polietileno, pequeñas piezas de polietileno).

2.4.9. Inventario.

“Es el conocimiento sobre el producto, lo cual permite diferenciar a una gestión exitosa de una con problemas y con stock excedente. Con este conocimiento se logra identificar las diferencias o similitudes del producto con otros.” (Diaz Chuquipiondo, 2016, pág. 64).

2.4.10. Logística.

“La logística es el conjunto de técnicas y medios destinados a gestionar el flujo de materiales y la información, coordinando recursos y demanda, para asegurar un nivel determinado de servicio al menor coste posible.” (Lobato & Villagra, 2013, pág. 143)

2.4.11. Nota de entrada a almacén.

“Sirve de documento fuente y se utiliza para informar sobre ingresos de bienes al almacén, por conceptos distintos al de adquisición con orden de compra. Este formulario es de utilización compartida por las oficinas de abastecimientos y contabilidad.” (Alvarez & Midolo, 2017, pág. 72)

2.4.12. Orden de compra

“Documento emitido por el área de abastecimiento, mediante el cual se autoriza al proveedor el envío de mercadería”. El manual de administración de almacenes para el sector Público Nacional cit. por (Alvarez & Midolo, 2017).



2.4.13. Pedido de comprobante de salida

“PECOSA, su finalidad es servir de documento fuente, en el que se efectúa el pedido, se autoriza y registra la salida de bienes de almacén.

Este formulario es de utilización compartida por las dependencias solicitantes, abastecimiento y contabilidad.” (Alvarez & Midolo, 2017, págs. 72-74).

2.4.14. Pallet

El pallet es el medio con el que se puede consolidar diversos productos en un único espacio, ya sea a fines o compatible o únicos. Las medidas del pallet son internacionalmente reconocidas. El pallet es una estructura de madera, de polipropileno, de fibra o de otro material empleado en el movimiento de cargas, ya que facilita la manipulación y elevación con montacargas, trilaterales y otros equipos de elevación de carga. (Díaz Chuquipiondo, 2016, págs. 136-137).

2.4.15. Picking

Es una palabra inglesa habitualmente empleada en los almacenes y que etimológicamente significa recogida de inventarios, escoger el inventario o atender el pedido simultáneamente, de manera fácil o verificar su existencia de manera inmediata, de ir de una estantería a otra comprobando su existencia o saldo para atender un pedido en especial, dentro del área de almacenaje para identificar los inventarios requeridos por un determinado periodo (Díaz, 2016, pág. 379)

2.4.16. Satisfacción

El termino satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimiento positivo acerca



de este, en tanto que otra insatisfecha lo tiene negativos.(Chiavenato, 2009, pág. 79)

2.4.17. Seguridad

La seguridad comprende una serie de medidas que protegen y salvaguardan la seguridad del colaborador cuando se encuentra ejecutando sus tareas. Como es en ambos sentidos tanto del empleador hacia el empleado como del empleado a la empresa, y el empleador debe implementar parámetros, reglamentos o políticas que permitan que las labores se lleven a cabo con arreglo de la normatividad de salud y seguridad en el trabajo. Así mismo el empleador debe vigilar que ello se cumpla. Por parte del empleado tienen que seguir y acatar todo el reglamento y exigirle al empleador los medios físicos para su cumplimiento. (Diaz Chuquipiondo, 2016, pág. 315).

2.4.18. Stock.

Parra Guerrero (2005) afirma: Es un término que indica un depósito de mercancías, materias primas u otro objeto cualquiera (pág. 18).

2.4.19. Kárdex.

Carreño Solís (2014) afirma: Es un documento físico o electrónico que registra las transacciones de ingresos y salidas de un almacén (pág. 49)

2.5. Variable (s).

2.5.1. Variable (s).

Gestión de Almacén.

2.5.2. Conceptualización de la variable (s).

La gestión de almacén es; gestionar los recursos de un almacén de manera eficiente, la descripción de las principales funcionalidades de este, puede ser estudiada a través del ciclo de almacenamiento: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, despacho y control de stock. (Carreño, 2014, pág. 132)

2.5.3. Operacionalización de Variable (s).

GESTION DE ALMACEN EN EL PROYECTO ESPECIAL REGIONAL PLAN COPESCO 2018.

Tabla 1: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
GESTIÓN DE ALMACÉN (Carreño, 2014, pág. 132) Afirma: “Es gestionar los recursos de un almacén de manera eficiente, la descripción de las principales funcionalidades de este, puede ser estudiada a través del ciclo de almacenamiento: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos, despachos y control de stock” (pág.	Recepción (Carreño, 2014, pág. 118) afirma: “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”.	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de recepción
	Almacenamiento (Carreño, 2014, pág. 120) 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento en bloque • Almacenamiento en estantería • Método de la ubicación fija • Método de la ubicación aleatoria caótica
	Preparación de pedidos (Carreño, 2014, pág. 121) Esta	<ul style="list-style-type: none"> • Densidad del recorrido



	<p>tercera etapa del ciclo de almacenamiento 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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Preparación de pedidos
	<p>Despacho (Carreño, 2014, pág. 122) afirma: “Consiste en la entrega de los materiales que guarda el almacén a los transportistas, a cambio de una orden, vale de salida o nota de entrega, lo que constituye el comprobante de la entrega efectuada”.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Control ciego
	<p>Control de stock (Carreño, 2014) Consiste en la verificación física de los productos, la cual debe realizarse durante todo el ciclo de almacenamiento, desde la recepción hasta el despacho. Es importante porque mantiene la exactitud de registros del kárdex del almacén, permite una eficiente renovación de los inventarios, facilita el picking o surtido de los pedidos y minimiza los costos de pérdidas de almacén.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Toma masiva de inventarios• Toma cíclica de inventarios



2.6. Marco Institucional.

2.6.1. Ley de creación Política.

(COPESCO, 2018) El plan COPESCO, se crea mediante decreto supremo 001-69-IC/DC de fecha 25 de abril de 1969, como Órgano Ejecutor de un Programa de Inversiones del Ministerio de Industria y Turismo, con el objeto de ejecutar un Plan de Desarrollo Regional en Función del Turismo.

Con Decreto Ley N° 20176 de fecha 16 de octubre de 1973, se le confiere la calidad de Dirección Ejecutiva a la anterior Secretaría Ejecutiva Permanente.

Con Decreto Ley N° 570 de fecha 5 de abril de 1990 se transfiere al Gobierno Regional de la Región Inca.

Con la dación de la Ley N° 27790 Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo se incorpora al Plan COPESCO dentro del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo como Proyecto especial. Mediante Decreto Supremo N° 038-2004-PCM se aprobó el Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2004, en el mismo que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Transfiere al Gobierno Regional del Departamento del Cusco, el componente departamental del Proyecto Especial Plan COPESCO que proporcionalmente corresponde.

Mediante Decreto Supremo N° 074-2004-PCM, se aprueba la Transferencia del Componente Departamental del Plan COPESCO al Gobierno Regional del Cusco, Autorización de Transferencia de Partidas en el Presupuesto del Sector Público del Cusco, Autorización de Transferencia de Partidas en el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2004 y desagregación de Recursos por los Titulares de los Pliegos Presupuestarios del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y del Gobierno Regional del Cusco.

Estando establecido este marco, como también el Decreto Supremo N° 043-2006-PCM Norma de carácter nacional que aprueba los “Lineamientos para la Elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF por parte de las entidades de la Administración Pública” que en su artículo 4° establece las Normas para Programas, Proyectos y Comisiones así como determina la “definición de las funciones y, de ser el caso, la Estructura



Orgánica de los Programas y Proyectos, se aprueba mediante un Manual de Operaciones”.

Entendiendo que el Manual de Operaciones constituye un instrumento de carácter normativo, técnico administrativo de gestión institucional que le permitirá al PER Plan COPESCO definir sus funciones generales, estructura orgánica, objetivos, fines, atribuciones, competencias y relaciones; el PER Plan COPESCO presenta el siguiente documento cuyo contenido fundamental se basa en el plan Estratégico Institucional 2012-2016.

2.6.2. Funciones generales.

(COPESCO, 2018) Son funciones generales del PER Plan COPESCO.

- Formular, coordinar, dirigir, administrar ejecutar, supervisar y brindar asistencia técnica especializada en proyectos de inversión y planes de desarrollo turístico.
- Programar, contratar, convenir, ejecutar y administrar los recursos para la realización de proyectos contenidos en sus planes y programas de inversión.
- Formular la política institucional, planes operativos y los presupuestos anuales y multianuales.
- Conducir los aspectos económicos, financieros, técnicos y administrativos del PER Plan COPESCO.
- Gestionar el financiamiento integral o parcial de los planes, programas y proyectos.
- Brindar asistencia técnica especializada de su competencia a entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales.
- Gestionar recursos de cooperación técnica financiera, nacional e internacional para el desarrollo de los programas y proyectos.
- Proponer al Gobierno Regional del Cusco y al Ministerio de Economía y Finanzas la inversión en proyectos de infraestructura turística con endeudamiento público.
- Otras que se les encargue por mandato expreso.

2.6.3. Visión.

(COPESCO, 2018) El Plan COPESCO entidad especializada del Gobierno Regional Cusco, líder en la ejecución de inversiones de infraestructura turística capaz de cimentar los soportes del desarrollo económico regional.

2.6.4. Misión.

(COPESCO, 2018) Es misión del Plan COPESCO formular, coordinar, dirigir, ejecutar, supervisar y brindar asistencia técnica especializada en Proyectos de inversión relacionados con la Infraestructura Turística así como elaborar Planes de Desarrollo Turístico, destinados a crear y ampliar la infraestructura turística y económica en concordancia con los planes nacionales, regionales y locales de desarrollo, permitiendo dinamizar la actividad turística en áreas con Patrimonio Cultural y Natural, constituyéndose en soporte económico de su desarrollo.

Ubicación.

(COPESCO, 2018) La ubicación del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO es la Plaza Túpac Amaru, en el distrito de Wanchaq, Provincia del Cusco, Departamento del Cusco.

2.6.5. Logo institucional.

Figura 1: Logo Institucional



2.6.6. Organigrama.

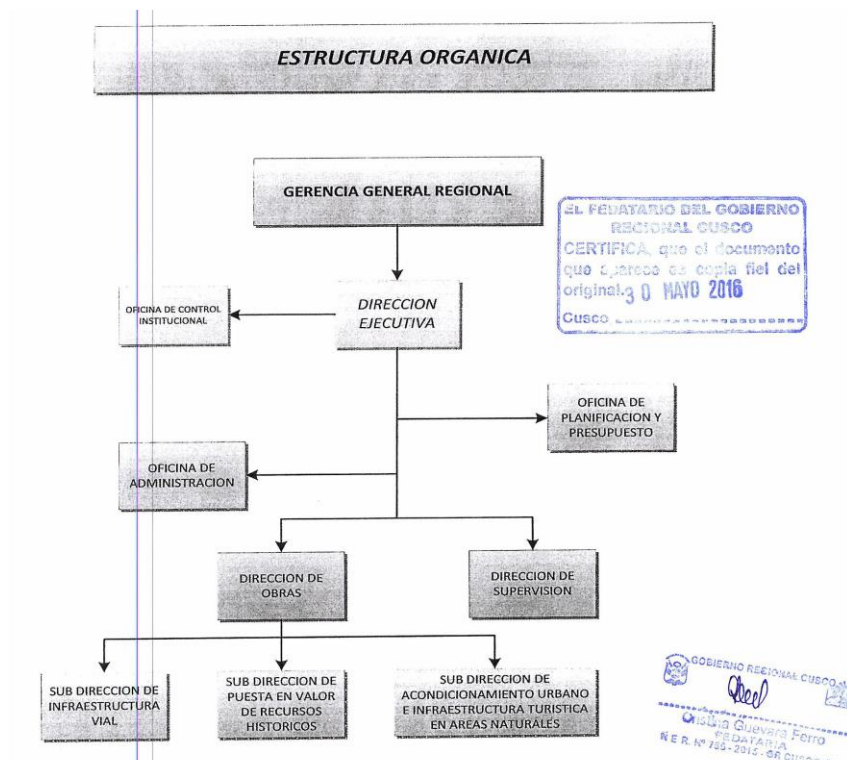


Figura 2: Organigrama de la Institución.



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.

Por sus características, la investigación fue tipo básico, puesto que no existirá manipulación de variables de estudio. Corresponde al TIPO DESCRIPTIVO – SIMPLE por lo que se buscara especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir que únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos, además el describir la Gestión de almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO 2018. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2016)

3.2. Enfoque de investigación.

El enfoque que se utilizo para la investigación fue cuantitativa de modo que se utilizara la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o relevar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2016)

3.3. Diseño de la investigación.

Específicamente correspondió a un diseño no experimental transversal, teniendo en cuenta que el estudio se realizara sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después ser analizados. Además se considera transversal puesto que se recopilan datos de un momento único. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2016)



3.4. Alcance de la investigación.

Es considerada descriptiva, porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo tendencias de un grupo o población. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2016)

3.5. Población y muestra de la investigación.

3.5.1. Población.

La población del presente trabajo de investigación está constituido por 25 integrantes del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO 2018; conformado de la siguiente manera:

- Jefe de almacén.
- Asistentes administrativos.
- Trabajadores de apoyo del almacén.

3.5.2. Muestra.

La muestra del presente trabajo de investigación lo constituye la población del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO 2018, cuantificada de la siguiente manera:

- Jefe de almacén (01).
- Asistentes administrativos (011).
- Trabajadores de apoyo del almacén (013).

Resultando la muestra de tipo no probabilístico – CENSAL.

3.6. Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos.

3.6.1. Técnica (s).

Se utilizaran las siguientes técnicas de recolección de datos:

- Análisis documental mediante fichas textuales y de resumen; recurriendo como fuentes algunas disposiciones relacionadas a la



formulación del almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO 2018.

- Se utilizara la encuesta, recurriendo como informantes a los trabajadores del almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO 2018.

3.6.2. Instrumento (s).

Se utilizó como instrumento el cuestionario elaborado por el investigador de la tesis, recurriendo como informantes a los trabajadores y la recolección de imágenes del almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO 2018, que a futuro usaremos para obtener datos del dominio de la variable.

3.7. Procesamiento de Datos.

3.7.1. Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

Este sistema permitió recodificar las variables y registros, siendo su principal ventaja obtener una gran base de datos de mayor gama.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir como es la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco 2018, se encuestó a 25 colaboradores, en el que se consideró para esta encuesta 20 ítems que fueron distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2: Distribución de los ítems del cuestionario.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Gestión Almacén	Recepción	Canales de recepción	1, 2
		Almacenamiento en bloque	3, 4
	Almacenamiento	Almacenamiento en estantería	5, 6
		Método de la ubicación fija	7, 8
		Método de la ubicación aleatoria	9, 10
	Preparación de pedidos	Densidad del recorrido	11, 12
		Preparación de pedidos	13, 14
	Despacho	Control ciego	15, 16
	Control de Stock	Toma masiva de inventarios	17, 18
		Toma cíclica de inventarios	19, 20

Fuente: Elaboración propia

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

Tabla 3: Descripción de la Baremación y escala de interpretación para las dimensiones y variable.

Promedio de la Variable y dimensiones	Escala de Interpretación
1,00 – 2,33	Ineficiente
2,34 – 3,66	Ni Eficiente ni Ineficiente
3,67 – 5,00	Eficiente

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para describir cómo es la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco 2018. 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 4: Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.880	20

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.880 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Gestión de Almacén.

Para describir cómo es la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco 2018. Se consideró las dimensiones de recepción,

almacenamiento, preparación de pedidos, despacho, control de stock. Por consiguiente los resultados se presentan a continuación:

4.2.1. Recepción

El objetivo es; describir la recepción en la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco 2018.

Tabla 5: Recepción.

	F	%
Ineficiente	0	0%
Ni Eficiente ni Ineficiente	19	76%
Eficiente	6	24%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

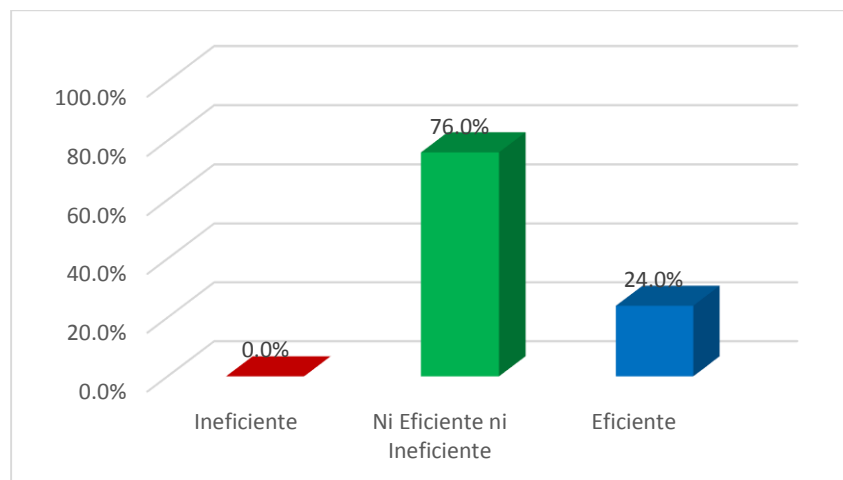


Figura 3: Recepción.

Interpretación y análisis:

En la figura número 3, en la recepción, se observa que, el 76% de colaboradores de la institución realiza la recepción de manera, ni eficiente ni ineficiente, mientras que el 24 % de colaboradores realizan la recepción eficientemente, por lo que, se afirma, que la mayor parte de los colaboradores realizan solo a veces la recepción de bienes o enseres con la guía de

internamiento al igual que la correcta inspección, clasificación, desembalaje y control sobre los bienes o enseres, por otra parte hay una cantidad mínimo de colaboradores que cumple esta función casi siempre.

A) Indicadores de la dimensión recepción

Los indicadores de la dimensión de recepción son: canales de recepción.

Tabla 6: Canales de recepción.

	<i>f</i>	%
Ineficiente	0	0%
Ni Eficiente ni Ineficiente	19	76%
Eficiente	6	24%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

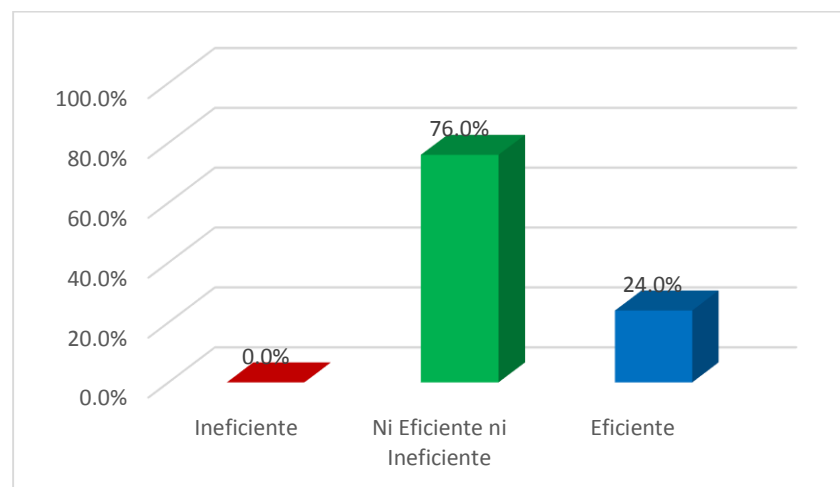


Figura 4: Canales de recepción

Interpretación y análisis:

En la figura número 4, en los canales de recepción, se puede observar que el 76 % de los colaboradores tienen un manejo, ni eficiente ni Ineficiente, por otro lado solo se ve al 24 % de los colaboradores que realizan Eficientemente la recepción de bienes, según lo mencionado se afirma que la mayor parte de los colaboradores manejan a veces, el control de la guía de internamiento, al

igual que las inspecciones, clasificaciones, desembalaje y el control de los bienes ingresados al almacén de la institución.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Recepción

Tabla 7: Comparación promedio del indicador Canales de Recepción.

	Promedio	Interpretación
Canales de recepción	3.38	Ni Inadecuado ni Adecuado
Recepción	3.38	Ni Inadecuado ni Adecuado

Fuente: Elaboración propia

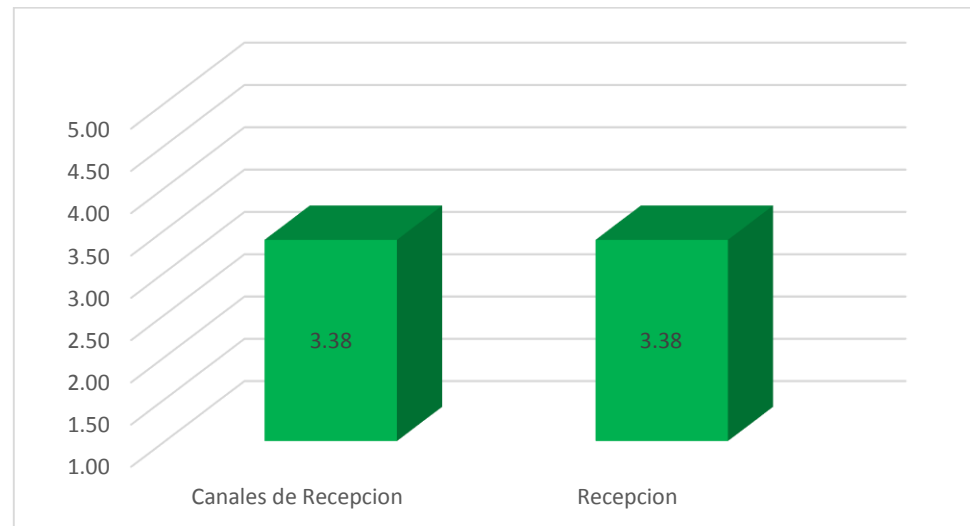


Figura 5: Comparación promedio del indicador de la dimensión recepción

Interpretación y análisis:

En la figura número 5, se puede apreciar que el indicador canales de recepción tiene un promedio igual que la dimensión recepción con una calificación del 3.38, según el resultado de las encuestas realizadas a los colaboradores, este resultado es ni eficiente ni ineficiente, ya que los colaboradores realizan solo a veces el trabajo que desempeñan al momento de recepcionar los materiales y aplicar los canales de recepción

con la guía de internamiento y los pasos de inspeccionar, clasificar, desembalar, y controlar estos bienes según su llegada al almacén de la institución.

4.2.2. Almacenamiento

El objetivo es; describir el almacenamiento en la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco 2018.

Tabla 8: Almacenamiento

	<i>F</i>	<i>%</i>
Inadecuado	0	0%
Ni Inadecuado ni Adecuado	19	76%
Adecuado	6	24%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

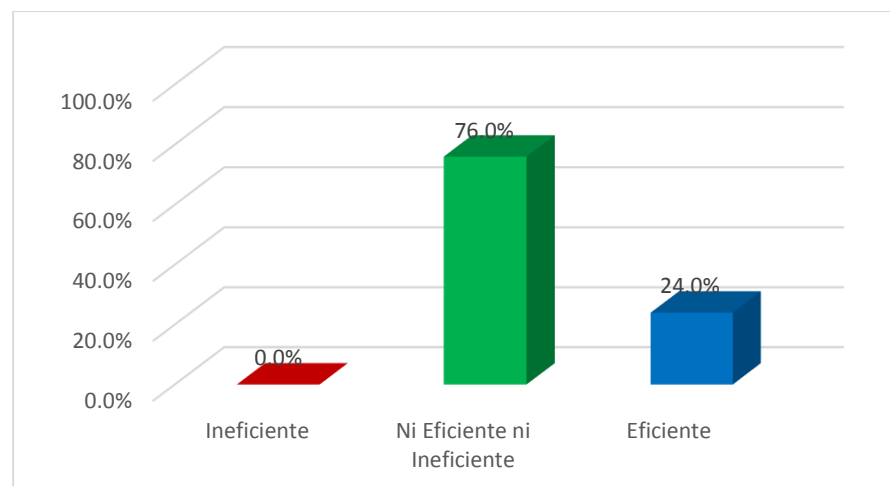


Figura 6: Almacenamiento.

Interpretación y análisis:

En la figura número 6, en el almacenamiento se observa que, el 76% de colaboradores de la institución realiza el almacenamiento de manera, ni eficiente ni ineficiente, mientras que el 24 % de colaboradores encuestados



realizan esta labor eficientemente, según lo mencionado se puede conocer que la mayoría de los colaboradores realiza solo a veces el almacenamiento utilizando las estrategias como el almacenamiento en bloque y estantería, método de la ubicación fija y el método de la ubicación aleatoria caótica, teniendo dificultades al momento de guardar o almacenar los bienes o enseres adquiridos.

A) Indicadores de la dimensión Almacenamiento

Los indicadores de la dimensión almacenamiento son: almacenamiento en bloque, almacenamiento en estantería, método de la ubicación fija, método de la ubicación aleatoria caótica.

Tabla 9: Indicadores de la dimensión almacenamiento.

	Almacenamiento en bloque.		Almacenamiento en estantería.		Método de la ubicación fija.		Método de la ubicación aleatoria caótica.	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ineficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%
Ni Eficiente ni Ineficiente	18	72.0%	19	76.0%	19	76.0%	22	88.0%
Eficiente	7	28.0%	6	24.0%	6	24.0%	2	8.0%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

Fuente: Elaboración propia

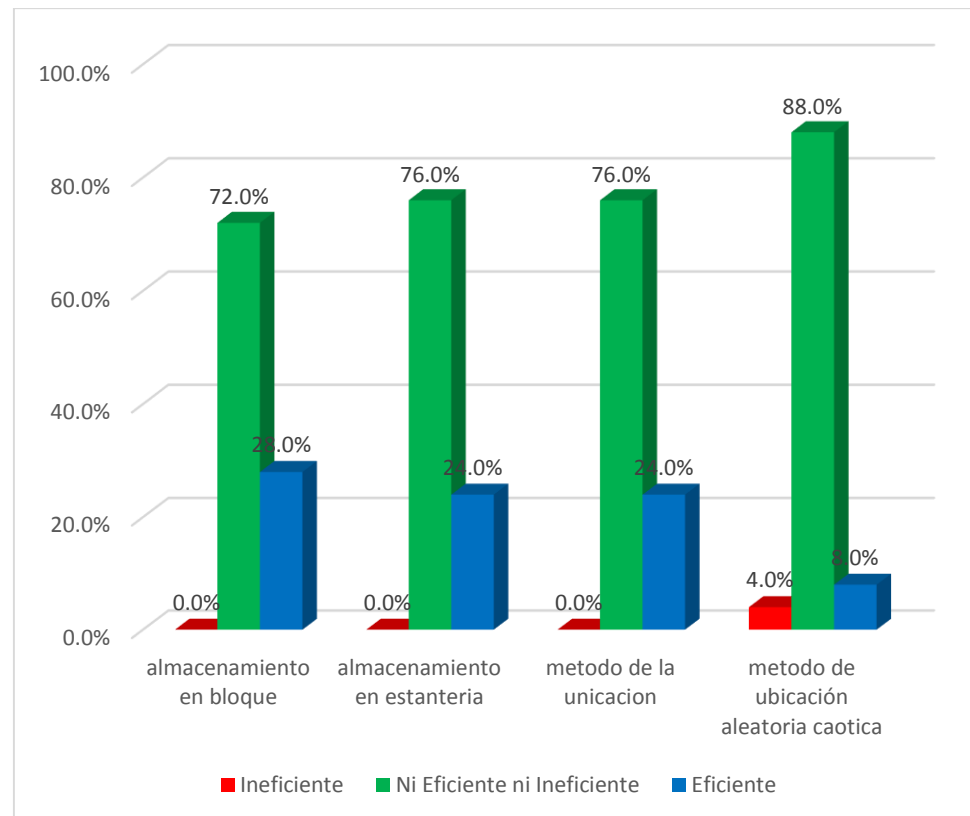


Figura 7: Indicadores de la dimensión almacenamiento.

Interpretación y análisis:

- En la figura número 7, en el almacenamiento en bloque, se puede observar que para el almacenamiento en bloque obtiene un resultado del 72 % de los colaboradores encuestados que realizan un trabajo, ni eficiente ni ineficientemente, sin embargo existe el 28 % de colaboradores realizando de manera eficiente este punto, por lo que según lo mencionado sigue existiendo problemas al momento de realizar el almacenamiento en bloque realizando solo a veces esta función con los materiales pesados, grandes, pequeños, etc. Causando así algunos daños en los materiales del almacén.
- En la figura número 7, en el almacenamiento en estantería, se puede observar que para el almacenamiento en estantería el 76 % del personal encuestado realiza este trabajo, ni eficiente ni ineficiente, y el 24 % de los colaboradores cumplen esta función eficientemente, por lo que se ve, que existe mayor cantidad de colaboradores que no realizan de forma



correcta esta labor apoyándose con el almacenamiento en bloque y utilizando las estanterías para enseres de mayor masa.

- En la figura número 7, en el método de la ubicación fija se observa que el 76 % de los colaboradores aplican este trabajo, ni eficiente ni ineficiente, y el 24 % del personal encuestado realiza esta actividad eficientemente, afirmando que los colaboradores no mantienen un orden determinado o un número de estante y código fijo para la ubicación inmediata de cada uno de los bienes.
- Y por último en la figura número 7, del método de la ubicación aleatoria caótica se puede observar que el 88 % del personal encuestado actúan frente a este trabajo, ni eficiente ni ineficiente, el 8 % de manera eficiente y el 4 % de manera Ineficiente, por lo que se ve, que la mayoría de colaboradores realiza el almacenamiento caótico aleatorio sin darse cuenta que perjudicarían el trabajo, poniendo en desorden los bienes y creando menos espacio en el almacén porque no cuentan con un orden adecuado.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento

Tabla 10: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento.

	Promedio	Interpretación
Almacenamiento en bloque	3.14	Ni Eficiente ni Ineficiente
Almacenamiento en estantería	3.20	Ni Eficiente ni Ineficiente
Método de la ubicación fija	3.30	Ni Eficiente ni Ineficiente
Método de la ubicación aleatoria caótica	2.98	Ni Eficiente ni Ineficiente
Almacenamiento	3.16	Ni Eficiente ni Ineficiente

Fuente: Elaboración propia

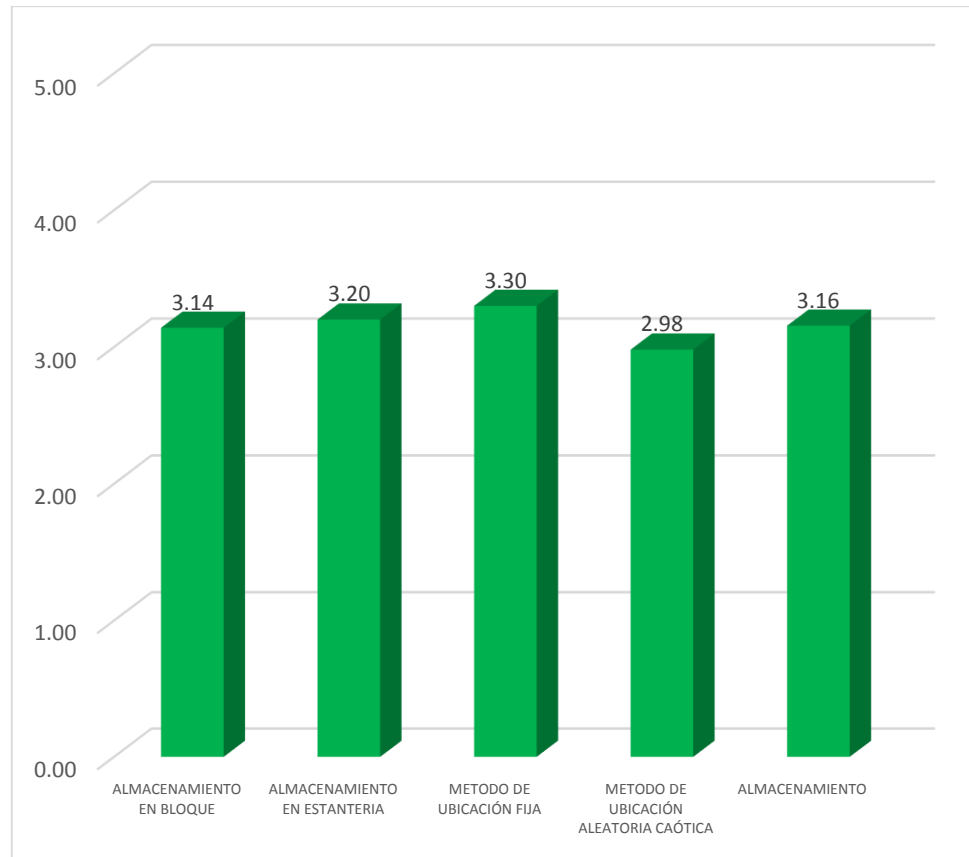


Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento.

Interpretación y análisis:

En la figura número 8, se observa que, en la comparación promedio de los indicadores de la dimensión almacenamiento se puede observar que el cumplimiento de estos es de manera, ni eficiente ni ineficiente, teniendo como primer punto el almacenamiento en bloque con un promedio de 3.14, el almacenamiento en estantería con un promedio de 3.20, el método de ubicación fija con un promedio de 3.30, el método de ubicación aleatoria caótica con un promedio de 2.98 y por último la dimensión almacenamiento con un promedio de 3.16, teniendo un resultado no apropiado para la administración al momento de almacenar los bienes o enseres en el almacén ya que el personal no cuenta con los conocimientos suficientes para desarrollar los trabajos o actividades que se realizan a diario, encontrando también un almacén desordenado con

una ubicación no favorable y sobre todo con el espacio reducido y nada adecuado para el almacenamiento de los bienes o enseres.

4.2.3. Preparación de pedidos

El objetivo es; describir el almacenamiento en la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco 2018.

Tabla 11: Preparación de pedidos.

	<i>F</i>	<i>%</i>
Ineficiente	2	8.0%
Ni Eficiente ni Ineficiente	17	68.0%
Eficiente	6	24.0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

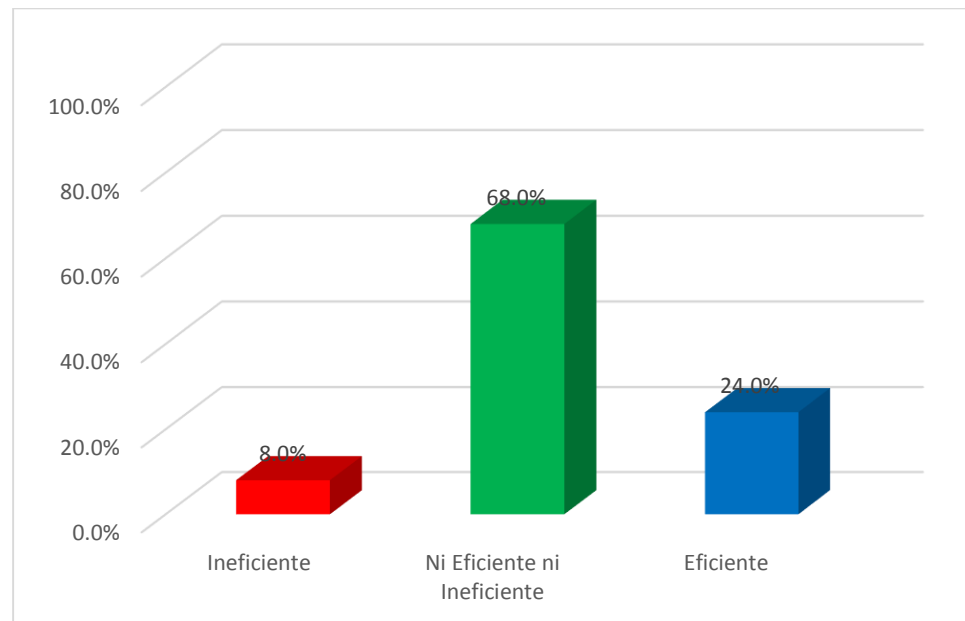


Figura 9: preparación de pedidos

Interpretación y análisis:

En la figura número 9, en la preparación de pedidos, podemos observar que existe un 68 % de colaboradores encuestados que realiza este paso de manera,



ni eficiente ni ineficiente, por otro lado existe el 24 % de los colaboradores encuestados que si realizan de formar eficiente y por último tenemos el 8 % del personal encuestado que realiza este paso de manera ineficiente, afirmando que existe un almacén que no tiene un orden adecuado, al igual que, no se tiene una información o documentación correcta para poder saber la cantidad exacta de bienes o enseres que existe en el almacén, retrasando el trabajo.

A) Indicadores de la dimensión preparación de pedidos

Los indicadores de la dimensión preparación de pedidos son: densidad del recorrido y preparación de pedidos.

Tabla 12: Indicadores de la dimensión preparación de pedidos.

	Densidad del recorrido		Preparación de pedidos	
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
Inadecuado	4	16.0%	2	8.0%
Ni Inadecuado ni Adecuado	20	80.0%	16	64.0%
Adecuado	1	4.0%	7	28.0%
Total	20	100%	20	100%

Fuente: Elaboración propia

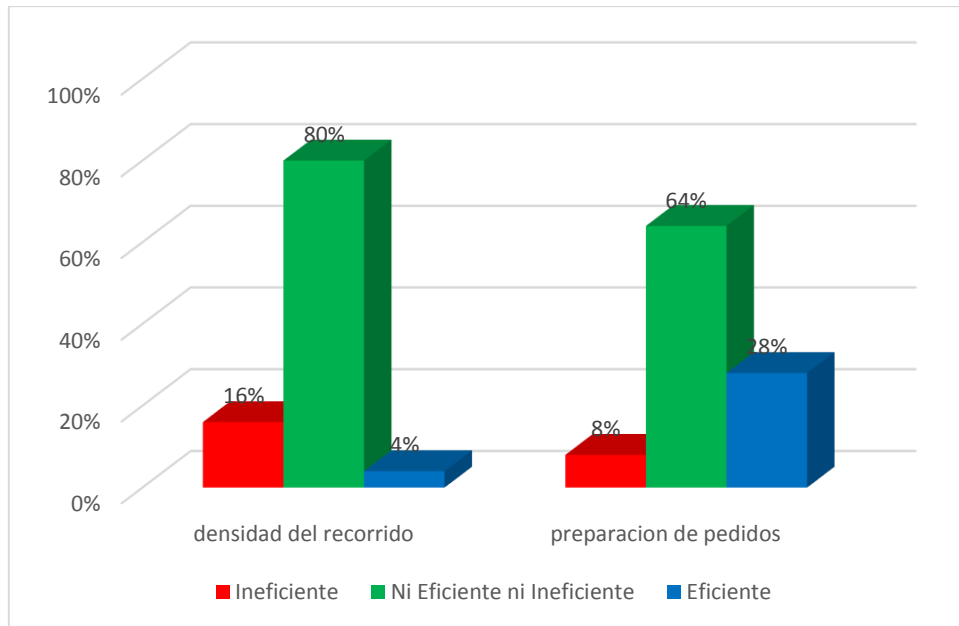


Figura 10: Indicadores de la dimensión preparación de pedidos.

Interpretación y análisis:

- En la figura número 10, observa que la densidad de recorrido obtiene el 80 % de los colaboradores realizan esta actividad de manera, ni eficiente ni ineficiente, también se puede observar que el 16 % del personal encuestado realiza este paso de manera ineficiente, y por último encontramos al 4 % de los colaboradores entrevistados que realiza este paso de manera eficiente. Según lo mencionado todo esto es debido a que no se realiza adecuadamente los pasos anteriores que permitiría la ubicación inmediata de los bienes que se encuentran almacenados y tampoco se cuenta con la información o documentación al día creando obstáculos para realizar las funciones correspondientes, así mismo los colaboradores no tienen conocimientos básicos de este paso a seguir.
- En la figura número 10, se puede observar preparación de pedidos que el 64 % de los colaboradores encuestados, realizan este paso de manera, ni eficiente ni ineficiente, existe también el 28 % de colaboradores que realizan un trabajo eficiente y también un 8 % de colaboradores encuestados que realizan esta actividad de manera ineficiente. Según lo mencionado se puede afirmar que ya no existe una inspección de los bienes o enseres de manera eficiente al momento de que estos son requeridos, como también son raras las veces que los colaboradores que requieren los

bienes no cuentan con la PECOSA correspondiente para recepcionar los bienes o enseres solicitados, causando retrasos al momento de la entrega de los mismos y sobre todo porque no tienen conocimiento base para desarrollar de manera efectiva esta actividad.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Preparación de pedidos

Tabla 13: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Preparación de pedidos.

	Promedio	Interpretación
Densidad del recorrido	2.94	Ni Eficiente ni Ineficiente
Preparación de pedidos	3.32	Ni Eficiente ni Ineficiente
Preparación de pedidos	3.13	Ni Eficiente ni Ineficiente

Fuente: Elaboración propia

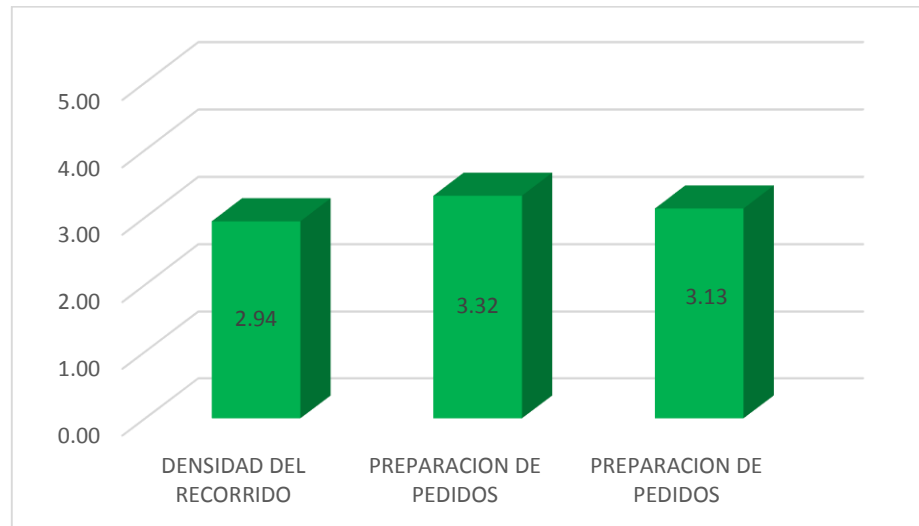


Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión preparación de pedidos.

Interpretación y análisis:

En la figura número 11, se observa que los indicadores de la dimensión preparación de pedidos, se encuentran en un promedio, ni eficiente ni ineficiente, no es un buen promedio porque existe desconocimiento de los colaboradores de cuáles son las funciones que deberían cumplir normalmente, para realizar este ciclo de almacenamiento con una calificación del 2.94 sobre la densidad del recorrido, con 3.32 para la preparación de pedidos y para la dimensión adquiere una calificación de 3.13 obtiene un resultado, ni eficiente ni ineficiente, debido a que los colaboradores no cuentan con las capacitaciones debidas para desarrollar el trabajo que se realiza en este punto.

4.2.4. Despacho

El objetivo es; describir el despacho en la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco 2018.

Tabla 14: Despacho.

	<i>F</i>	<i>%</i>
Ineficiente	0	0%
Ni Eficiente ni Ineficiente	18	72%
Eficiente	7	28%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

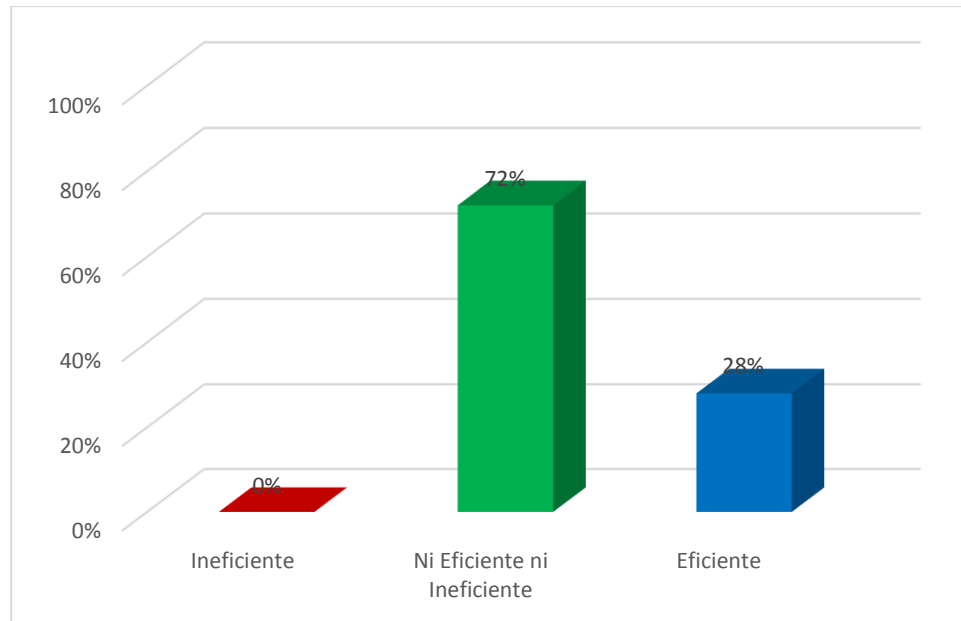


Figura 12: Despacho.

Interpretación y análisis:

En la figura número 12, se puede observar que la dimensión despacho obtuvo como resultado al 72 % de colaboradores encuestados, que realizan esta actividad de manera, ni eficiente ni ineficiente, y existe el 28 % de colaboradores que trabaja eficientemente, encontrando a la mayoría de colaboradores que no realizan el control ciego de manera eficiente por falta de conocimiento sobre este punto de cómo se debe entregar o dar salidas a los bienes del almacén.

A) Indicador de la dimensión Despacho

El indicador de la dimensión Despacho es: Control ciego.

Tabla 15: Indicadores de la dimensión Control Ciego.

	Control ciego	
	<i>F</i>	%
Ineficiente	0	0%
Ni Eficiente ni Ineficiente	18	72%
Eficiente	7	28%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

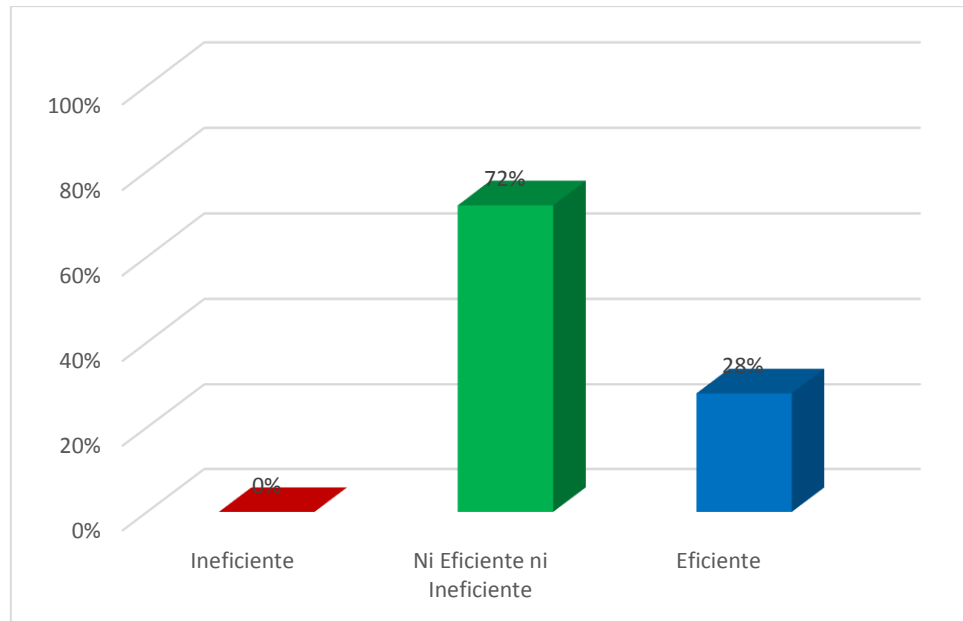


Figura 13: Control Ciego.

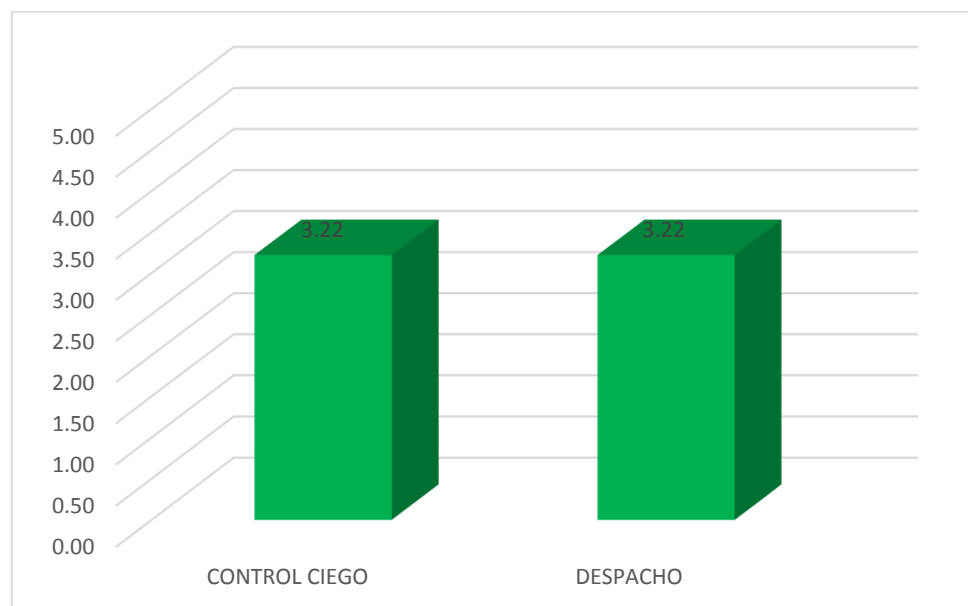
Interpretación y análisis:

En la figura número 13, podemos observar en el control ciego un resultado del 72 % de colaboradores encuestados que realiza esta actividad de manera, ni eficiente ni, sin embargo existe un 28 % de los colaboradores encuestados que si aplican de manera eficiente este trabajo, según lo mencionado se sabe que, los colaboradores no tienen un conocimiento básico con respecto al procedimiento y mucho menos de la técnica que aplican al verificar la precisión de cómo fue realizada la preparación de pedidos, por ende se retrasa el trabajo generando resultados no favorables en el desempeño de los colaboradores.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Despacho**Tabla 16: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Despacho.**

	Promedio	Interpretación
Control ciego	3.22	Ni Eficiente ni Ineficiente
Despacho	3.22	Ni Eficiente ni Ineficiente

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión despacho.****Interpretación y análisis:**

En la figura número 14, en la comparación de promedios del indicador con la dimensión, se puede observar que se tiene un estado, ni eficiente ni ineficiente obteniendo un promedio de 3.22 en el indicador control ciego al igual que el promedio de 3.22 en la dimensión despacho. Según lo mencionado el colaborador o los colaboradores que realizan esta actividad, necesitan someterse a capacitaciones para adquirir los

conocimientos suficientes para desempeñar con total normalidad esta función.

4.2.5. Control de stock

El objetivo es; describir el control de stock en la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco 2018.

Tabla 17: Control de stock.

	<i>F</i>	<i>%</i>
Ineficiente	16	64%
Ni Eficiente ni Ineficiente	9	36%
Eficiente	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

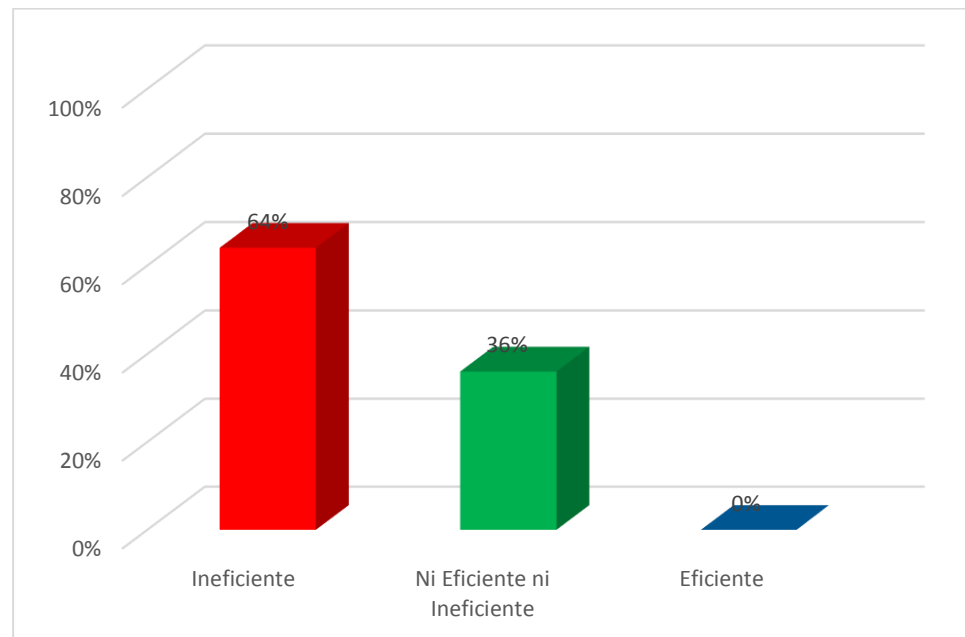


Figura 15: Control de stock.

Interpretación y análisis:

En la figura número 15, se observa que existe la mayor parte de colaboradores encuestados que realizan el control de Stock de manera ineficiente con un total de 64 %, y el 36 % del resto realiza este trabajo, ni eficiente ni ineficiente, teniendo por consiguiente que los colaboradores encuestados no tienen conocimiento de cómo realizar la toma de inventario masiva o cíclica.

A) Indicadores de la dimensión Control de stock

Los indicadores de la dimensión Control de Stock son: toma masiva de inventarios y toma cíclica de inventarios.

Tabla 18: Indicadores de la dimensión control de stock.

	Toma masiva de inventarios		Toma cíclica de inventarios	
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%
Ineficiente	1	4%	18	72%
Ni Eficiente ni Ineficiente	19	76%	7	28%
Eficiente	5	20%	0	0%
Total	20	100%	20	100%

Fuente: Elaboración propia

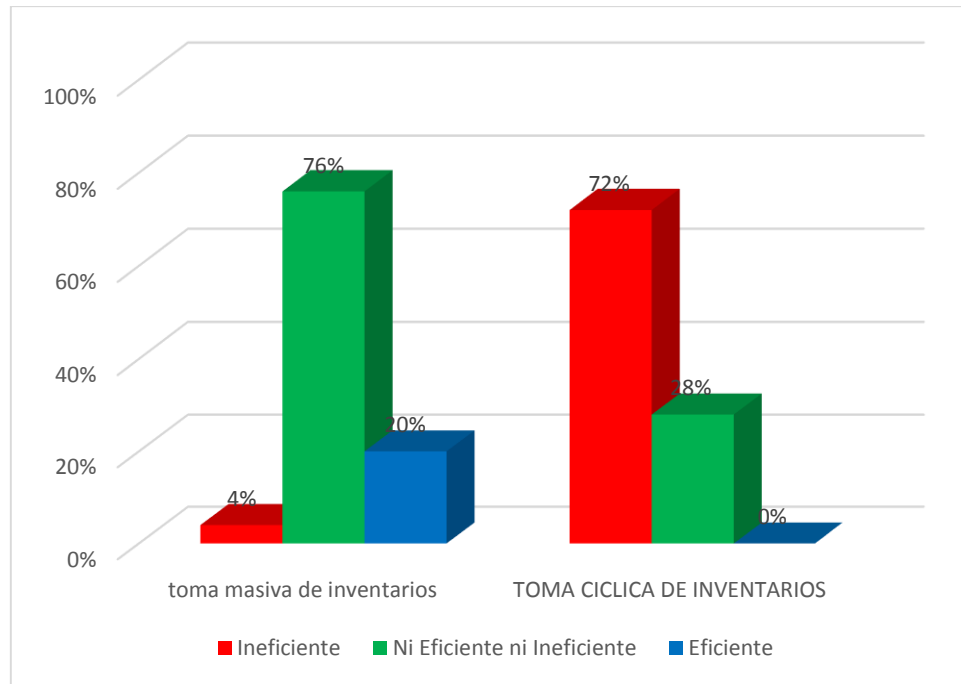


Figura 16: Indicadores de la dimensión Control de stock.

Interpretación y análisis:

- En la figura número 16, se observar que existe un 76 % de colaboradores encuestados cumple la toma masiva de inventario de manera, ni eficiente ni ineficiente, por otra parte existe un 20 % de colaboradores que realiza esta función con eficiencia y un 4 % de colaboradores que cumple este trabajo de manera ineficiente, dando a conocer que no se realiza de forma eficiente la evaluación y revisión de cada uno de los bienes o enseres que ingresan al almacén, así también por la falta de los conocimientos básicos para realizar esta actividad.
- En la figura número 16, se observar que el 72 % de colaboradores encuestados realizan la toma cíclica de inventarios de manera ineficiente y el resto de colaboradores que son el 28 % realiza un trabajo, ni eficiente ni ineficiente, nuevamente concluyendo que necesitan adquirir conocimientos sobre este último punto ya que es muy importante para bien de la entidad.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control de stock

Tabla 19: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión control de stock.

	Promedio	Interpretación
Toma masiva de inventarios	2.9.6	Ni Eficiente ni Ineficiente
Toma cíclica de inventarios	2.04	Ineficiente
Control de stock	2.5	Ni Eficiente ni Ineficiente

Fuente: Elaboración propia

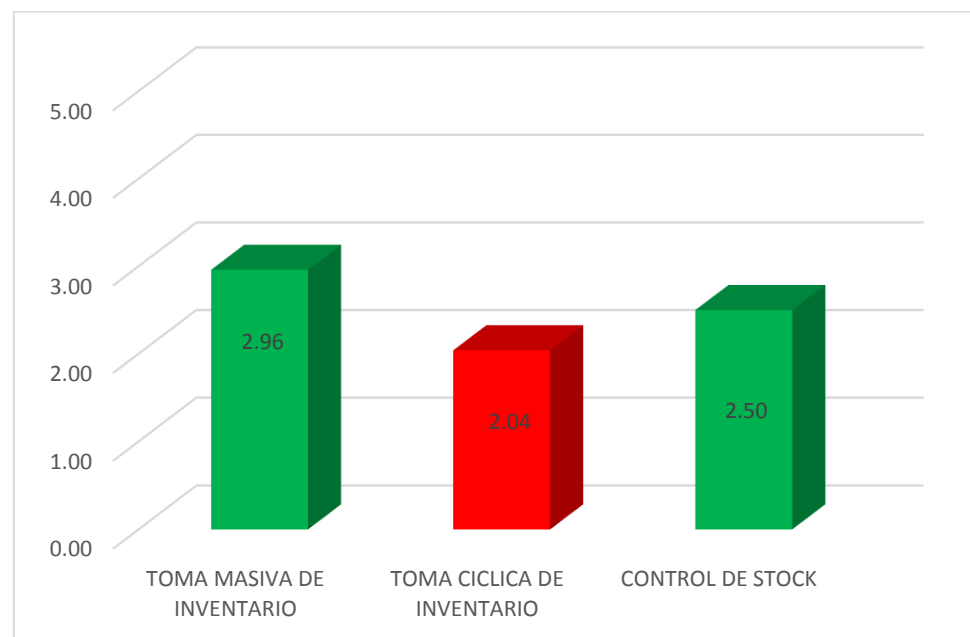


Figura 17: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control de stock.

Interpretación y análisis:

En la figura número 17, se observa que, para la toma masiva de inventario tiene un promedio de 2.96 que significa que tiene un estado, ni eficiente ni ineficiente, en cambio en la toma cíclica de inventario tiene una calificación de 2.04 que es ineficiente para esta institución y por último

la dimensión también tiene una calificación baja pero se le califica como ni eficiente ni ineficiente.

4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE ALMACÉN

El objetivo es; describir la Gestión de almacén en la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco 2018.

Tabla 20: Gestión de Almacén.

	<i>F</i>	<i>%</i>
Ineficiente	0	0%
Ni Eficiente ni Ineficiente	22	88%
Eficiente	3	12%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

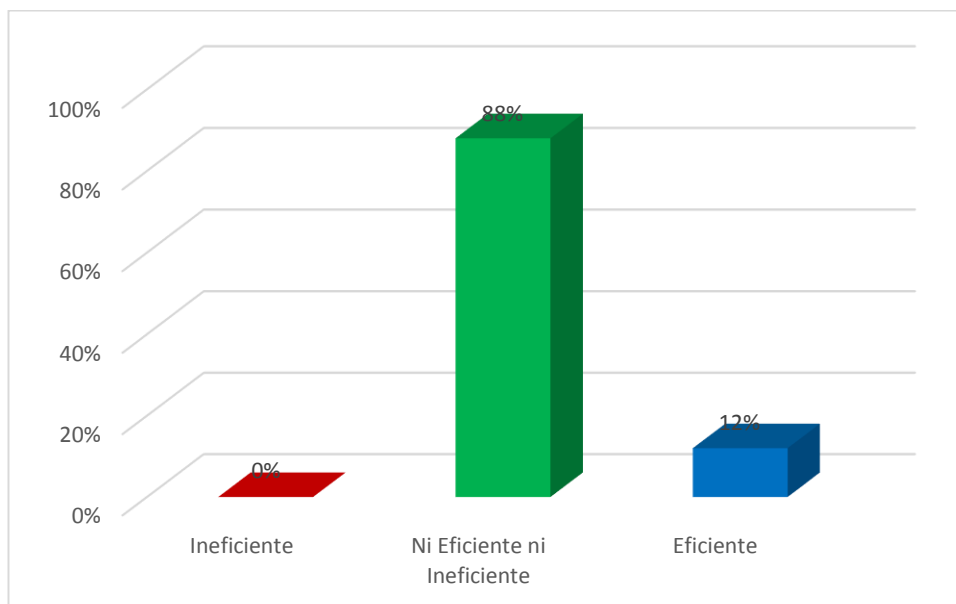


Figura 18: Gestión de almacén.

Interpretación y análisis:

En la figura número 18, se observa que la variable Gestión de Almacén da como resultado al 88 % de colaboradores encuestados realizando un trabajo, ni eficiente ni



ineficiente, y el 12 % de los colaboradores se desenvuelven y realizan la Gestión de Almacén de manera eficiente, notando que lo colaboradores necesitan adquirir mayor información sobre el ciclo de almacenamiento que se utiliza como método en el almacén de la institución para obtener un resultado óptimo para el desarrollo sostenible de la institución y generar la reubicación del almacén para mantener y salvaguardar los bienes o enseres que son adquiridos por la institución.

4.3.1. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Gestión de almacén

Tabla 21: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Gestión de Almacén.

	Promedio	Interpretación
Recepción	3.38	Ni Eficiente ni Ineficiente
Almacenamiento	3.16	Ni Eficiente ni Ineficiente
Preparación de pedidos	3.13	Ni Eficiente ni Ineficiente
Despacho	3.22	Ni Eficiente ni Ineficiente
Control de stock	2.5	Ni Eficiente ni Ineficiente
Gestión de almacén	3.08	Ni Eficiente ni Ineficiente

Fuente: Elaboración propia

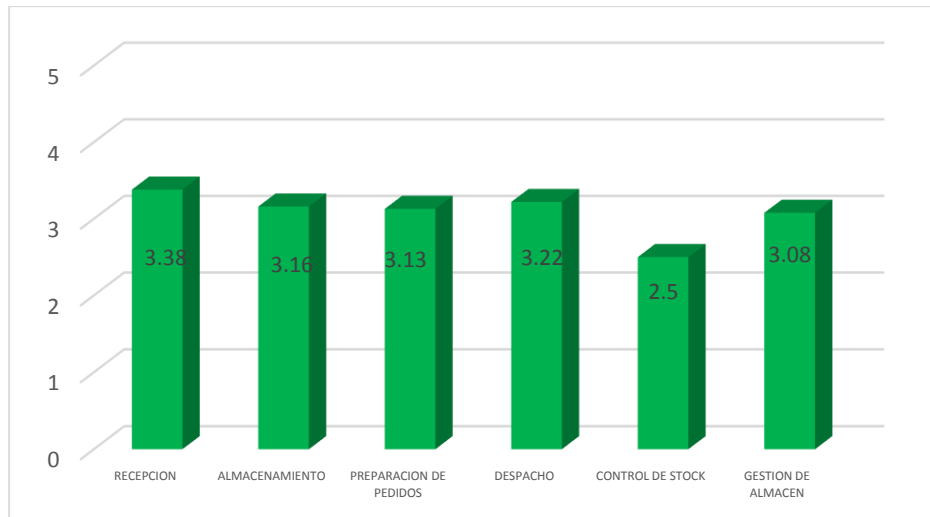


Figura 19: Comparación promedio de las dimensiones de la variable *Gestión de almacén*.

Interpretación y análisis:

En la figura número 19, se observan que el promedio es, ni eficiente ni ineficiente, obteniendo en primer lugar a la Recepción con un 3.38 de promedio, de igual forma obtiene el mismo promedio el Almacenamiento de 3.16, la dimensión preparación de pedidos tiene un promedio de 3.13, para la dimensión Despacho tiene un promedio 3.22, para la dimensión control de stock se obtuvo el promedio de 2.50 y para la variable Gestión de Almacén se obtuvo el promedio de 3.08. Lo cual según estos resultados hacen que todo el proceso, Ciclo de Almacenamiento, se vea un eficiente ni ineficiente, generando total inseguridad en este ciclo trayendo consigo malos resultados y creando total desconfianza con el personal que labora en la institución.



CONCLUSIONES

Habiendo obtenido los resultados del presente trabajo de investigación aplicado en la GESTIÓN DEL ALMACÉN DEL PROYECTO ESPECIAL REGIONAL PLAN COPESCO – CUSCO – 2018, se afirman las siguientes conclusiones.

1. En la gestión de almacén se obtuvo un resultado ni eficiente ni ineficiente, con un promedio de 3.08, lo cual, nos indica que los colaboradores al realizar la gestión de almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018, realizan su labor con algunas falencias en el ciclo del almacenamiento también se ve que la ubicación y el espacio que tiene el almacén no es óptimo para almacenar los bienes o enseres que ingresan al almacén. Por otra parte, el espacio o la oficina para recepcionar, preparar los pedidos y despachar los bienes son el mismo creando confusiones al momento que ingresa un bien ya que al mismo tiempo se da salida de otros bienes solicitados, así mismo se hace difícil la movilización del personal por el almacén al momento de realizar los inventarios, preparar los pedidos y almacenar los bienes que ingresan, si continuara esta situación.
2. En la recepción se tiene un promedio del 3.38, este promedio demanda una calificación, ni eficiente ni ineficiente, a las actividades que realizan los colaboradores, porque estos no tienen conocimientos sobre cuáles son los pasos para recepcionar un bien desde el momento que se descarga los materiales o bienes, la colocación de estos en las zonas de recepción, el respectivo desembalaje, inspección detallada, clasificación, control sobre estos y culminar con el almacenamiento respectivo según la clasificación que tiene cada bien que ingresa al almacén, muy aparte de que no realizan estas funciones con los documentos correspondientes retrasando el trabajo.
3. El almacenamiento también obtiene un resultado, ni eficiente ni ineficiente, con un promedio de 3.16, según a este resultado se afirma que no se cuenta con el espacio requerido para la conservación de los bienes que ingresan al almacén exponiéndolos a que se deterioren fácilmente y sean inservibles al momento de repartirlos según su necesidad, también porque los colaboradores no conocen los tipos de estanterías que se encuentran en el almacén para almacenar los bienes que son más delicados o



tengan otro tipo de características, muy aparte que también no conocen los métodos de ubicación que presenta este ciclo de almacenamiento.

4. En la preparación de pedidos se obtiene un promedio de 3.13 con una calificación, ni eficiente ni ineficiente, un resultado no muy bueno ya que debido a los trabajadores necesitan reemplazar la mano de obra por un sistema el cual no es necesario para realizar la densidad del recorrido manualmente y quizá utilizar otros métodos que ayuden al recorrido rápido y selección de bienes que son requeridos.
5. Para el Despacho de los bienes obtuvimos un promedio de 3.22, calificándola como, ni eficiente ni ineficiente, porque los trabajadores de la institución no realizan con precisión la verificación de la preparación y entrega de los bienes, como también la inspección a detalle de todos los bienes que se encuentran en el almacén.
6. Y por último en el control de stock tenemos un promedio de 2.5 con una calificación, ni eficiente ni ineficiente, porque los colaboradores de la institución realizan esta etapa con demasiados errores, sin la documentación al día ni las técnicas que normalmente se debería utilizar al momento de realizar los inventarios.



RECOMENDACIONES

Habiendo realizado las conclusiones del presente trabajo de investigación aplicado en la GESTIÓN DEL ALMACÉN DEL PROYECTO ESPECIAL REGIONAL PLAN COPESCO – CUSCO – 2018, se realizan las siguientes recomendaciones.

1. La gestión de almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – Cusco – 2018, para realizar de mejor manera el ciclo de almacenamiento los colaboradores deben someterse a una serie de capacitaciones donde puedan tener mayor conocimiento de las funciones que se realizan en dicho ciclo, así mismo invertir en un sistema que recabe toda la información de todos los bienes y enseres que se encuentran en el almacén el mismo que servirá de ayuda al momento de realizar cualquier función del ciclo de almacenamiento, muy aparte debería reubicarse el almacén a un lugar optimo donde se cuente con el espacio suficiente para las oficinas y el almacén de los bienes o enseres para salvaguardar los bienes que sean frágiles o según sus características.
2. La recepción que realizan los colaboradores de la institución es muy básica para lo cual necesitan conocer nuevas estrategias para realizar de mejor manera y no tengan problemas al desembalar los bienes, cumplir con la respectiva inspección minuciosa de cada bien o enser, clasificar según el modelo, peso, o si es material fungible o no fungible, controlar el inventario inicial y culminar con el almacenamiento según su clasificación. Muy aparte se necesita adquirir una maquinaria que reemplace la mano de obra al momento de descargar los bienes que llegan a la institución y capacitarlos especialmente sobre la recepción de bienes o enseres.
3. Para el almacenamiento, se necesita una ubicación donde los fenómenos naturales (lluvia, sol) no dañen los bienes o enseres, reubicar el almacén a un lugar donde su espacio sea primordial para los bienes o enseres y mejorar o adquirir nuevos estantes de almacenamiento para que los bienes o enseres que lo necesiten y que los trabajadores se actualicen mediante capacitaciones.
4. En la preparación de pedidos los trabajadores deben adquirir una capacitación para realizar la preparación de pedidos, ya que los bienes o enseres requeridos deben tener una salida bajo documento utilizando los Bincards actualizados dando mejor



resultado al momento de realizar los inventarios mensuales o también invirtiendo en un sistema de información que supla los documentos que se realizan manualmente, para no generar confusiones ni tener error al momento de entregar los bienes que solicita el área usuaria.

5. Con respecto al Despacho de los bienes o enseres del almacén, los colaboradores deberían ser muy bien capacitados para no generar retrasos un errores al momento de entregar los bienes o enseres que requiere el área usuaria, inspeccionando a detalle para que no exista ningún tipo de reclamo por el solicitante, muy aparte la entrega de estos bienes debe ser por un encargado de almacén y no sean los solicitantes que vayan por sus pedidos ya que generan retrasos en el trabajo cotidiano y por ende abandono de su lugar de trabajo.
6. Por último en el control de Stock se deberían realizar capacitaciones mensuales a los colaboradores ya que los inventarios se entregan mensualmente generando así mayor fiabilidad al momento de realizar los informes que se necesita o que solicita el administrador de la entidad, así mismo ayuda a saber cuándo es necesario realizar un pedido de los bienes que van agotándose y son necesarios para el trabajo de los colaboradores que laboran en la institución, por otra parte contar con un sistema de información se podría realizar los inventarios de manera práctica y sencilla.

**Referencias Bibliográficas.**

- Alvarez, J. F., Ramos, M., & Román, W. (2017). *Manual Operativo del Sistema de Abastecimiento y Control Patrimonial* (1° Edición ed.). Lima: Pacifica Editores S.A.
- Alvarez, & Midolo. (2017). *Manual de administración de almacenes para el sector público nacional*. Lima.
- Bureau. (2011). *Logística Integral*. Madrid: ISBN.
- Carreño, L. (2014). *Logística de la A a la Z*. Lima: Fondo Editorial.
- Chiavenato. (2009). *aaa. aa: aaa*.
- Chiavenato, I. (2009). *Corporación Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Contreras, F., & Quintero, M. (2013). *Propuesta de mejora para la Gestión de Almacén de las Bodegas de Materia Prima de una Empresa del Sector Químico y Calzado*. Venazuela.
- COPESCO, P. R. (2018). <http://www.copesco.gob.pe/>. Obtenido de <http://www.copesco.gob.pe/>
- Diaz Chuquipiondo, H. (2016). *Gestión de la Cadena de Suministros Almacenamiento: Logística y Abastecimiento*. Lima.
- Díaz, H. (2016). *Gestión de la Cadena de Suministro Almacenamiento: Logística y Almacenamiento*. Lima: ISBN.
- Gonzales, S. (2015). *La Gestión Logística en ña Empresa Valle Sagrado PProductora S.R.L. Cusco*. Cusco.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw - Hill.
- Huaman, K. (2013). *Propuesta de Gestión Logística para la Empresa Ferretera Comercial de Acero S.A.C*. Cusco.



Jimenez, F. (2016). *Mejoras en la Gestión de Almacén de una Empresa del Ramo Ferretero*.

Venezuela.

Lobato, F., & Villagra, F. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. Madrid: ISBN.

Lobato, F., & Villagra, F. (2014). *Gestión Logística y Comercial* (1° Edición ed.). Madrid:

Macmillan Profesional.

Milla, G., & F, S. (2013). *Plan de Mejora del Almacén de las Rutas de Transporte de una*

Distribuidora de Productos de Consumo Masiva. Lima.

Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral Las Mejores Practicas en la Cadena de*

Abastecimiento. Bogota: ECOE.

Paraga, J. L. (2012). *Factores Determinantes en la Gestión del Almacén de Productos, Caso:*

Tapiche Buena Ventura. Junin.



Anexos



ANEXO 1

Tabla 22: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODO DE INVESTIGACION
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la Gestión de Almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – COMISION ESPECIAL PARA COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Describir la Gestión de Almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO – COMISION ESPECIAL PARA COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018.</p>	<p>VARIABLE Gestión de almacén</p> <p>DIMENSIONES Recepción Almacenamiento Preparación de pedidos Despacho Control de stock</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION: No experimental</p> <p>ALCANCE DE LA INVESTIGACION: Descriptivo</p> <p>POBLACION: 25 Colaboradores</p> <p>MUESTRA: 25 Unidades de estudio</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS P.E.1 ¿Cómo es la recepción en el almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO–</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS O.E.1 Describir la recepción en el almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO–</p>		



<p>COMISION ESPECIAL PARA COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018?</p> <p>P.E.2 ¿Cómo es el almacenamiento en el almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO–</p> <p>COMISION ESPECIAL PARA COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018?</p> <p>P.E.3 ¿Cómo es la preparación de pedidos en el almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO–</p> <p>COMISION ESPECIAL PARA</p>	<p>COMISION ESPECIAL PARA COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018.</p> <p>O.E.2 Describir el almacenamiento en el almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO–</p> <p>COMISION ESPECIAL PARA COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018.</p> <p>O.E.3 Describir la preparación de pedidos en el almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO–</p> <p>COMISION ESPECIAL PARA</p>		
---	---	--	--



<p>COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018?</p> <p>P.E.4 ¿Cómo es el despacho en el almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO– COMISION ESPECIAL PARA COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018?</p> <p>P.E.5 ¿Cómo es el control de stock en el almacén del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO– COMISION ESPECIAL PARA COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN</p>	<p>COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018.</p> <p>O.E.4 Describir la recepción en el almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO– COMISION ESPECIAL PARA COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018.</p> <p>O.E.5 Describir el control de stock en el almacén en el Proyecto Especial Regional Plan COPESCO– COMISION ESPECIAL PARA COORDINAR Y SUPERVIGILAR EL PLAN</p>		
---	--	--	--



TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018?	TURISTICO CULTURAL UNESCO – CUSCO - 2018.		
--	--	--	--

Anexo 2

Tabla 23: Matriz de instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	%	ITEMS	CRITERIO.
GESTIÓN DE ALMACÉN	RECEPCIÓN	CANALES DE RECEPCION.	10%	1. la recepción de bienes siempre se realiza con la guía de internamiento. 2. existe las inspecciones, clasificaciones, desembalaje y control sobre los bienes ingresados.	a. Nunca b. A veces c. Siempre
	ALMACENAMIENTO	ALMACENAMIENTO EN BLOQUE	40%	3. El almacenamiento en bloque se da en todos los bienes (pesados, grandes, pequeños, líquidos, etc.) 4. Al momento de realizar el almacenamiento en bloque, existe el riesgo de que algunos materiales sean dañados.	a. Nunca b. A veces c. Siempre
		ALMACENAMIENTO EN ESTANTERÍA		5. para el almacenamiento en estantería, se requiere recurrir al apilamiento como en el almacenamiento en bloque. 6. Es necesario utilizar las estanterías para los bienes de menor peso.	a. Nunca b. A veces c. Siempre
		METODO DE LA UBICACIÓN FIJA		7. Es necesario que cada bien adquirido tenga una zona determinada o un número fijo de estante.	a. Nunca b. A veces



				8. Para el método de ubicación fija, es necesario que todos los bienes tengan un código formal de su ubicación.	c. Siempre
		METODO DE UBICACIÓN ALEATORIA CAÓTICA		9. El método de ubicación aleatoria caótica, trae como consecuencias el desorden y reducción de espacios en el almacén. 10. Es fácil la toma de inventario de los bienes o materiales que hayan sido almacenados con el método aleatorio o caótico.	a. Nunca b. A veces c. Siempre
	PREPARACION DE PEDIDOS	DENSIDAD DEL RECORRIDO	20 %	11. Es necesario utilizar la mano de obra para aplicar la densidad del recorrido. 12. Al utilizar el método de la densidad de recorrido, siempre van en orden alfabético.	a. Nunca b. A veces c. Siempre
		PREPARACION DE PEDIDOS		13. El almacén central inspecciona adecuadamente los bienes o materiales que son requeridos por el área usuaria. 14. Los usuarios solicitantes de los bienes requieren la PECOSA para poder retirar los bienes.	a. Nunca b. A veces c. Siempre



	DESPACHO	CONTROL CIEGO	10 %	15. El almacén Central al realizar el control ciego, permite verificar la precisión con que se ha realizado la preparación y entrega de pedidos. 16. Los trabajadores inspeccionan a detalle los bienes que serán entregados a los usuarios.	a. Nunca b. A veces c. Siempre
	CONTROL DE STOCK	TOMA MASIVA DE INVENTARIOS	20 %	17. La parte técnica realiza la evaluación y revisión de los bienes periódicamente. 18. La rotación de los bienes o materiales dificulta la toma de inventario.	a. Nunca b. A veces c. Siempre
		TOMA CICLICA DE INVENTARIOS.		19. El registro o toma de inventario cíclico se realiza mensualmente. 20. Al realizar la toma cíclica de inventario, en el almacén existe una preferencia por los bienes o materiales de mayor costo.	a. Nunca b. A veces c. Siempre