



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ESTUDIO DE LA GESTIÓN DE ALMACÉN DEL SECTOR LOGÍSTICO, A TRAVÉS DE INDICADORES EN LATINOAMÉRICA EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS”: Una revisión de la literatura científica.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autor:**

Eleni Tapullima Sanancina

**Asesor:**

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

La presente investigación va dedicada a mis padres quienes me brindaron su incondicional apoyo, y a mis amigos que en todo momento me aconsejaron para poder tomar las mejores decisiones.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi docente asesor de tesis, quien en todo momento me apoya y me brinda sus conocimientos metodológicos para así poder culminar la presente investigación.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>29</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

### CAPÍTULO I

Tabla 1 Listado de fuentes de información buscadas para el estudio	11
Tabla 2: Análisis PICOC	14

### CAPÍTULO III

Tabla 1. Análisis y clasificación	16
Tabla 2. Nombres, autores y resúmenes de las investigaciones	19

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de fuentes científicas encontradas	17
Figura 2. Análisis de artículos finales después de la revisión	17

## RESUMEN

En el presente estudio, se enfocó en desarrollar la revisión sistemática de la gestión de los almacenes en el sector logístico en el ámbito internacional, la cual menciona que dicha logística necesita ciertas modificaciones; mediante indicadores de desempeño que ayudarán en la toma de decisiones, reduciendo así los costos para la mejora en la productividad.

Para poder cumplir con el objetivo y saber cuáles son los indicadores más importantes de la gestión de almacén que han aportado a la productividad de la empresa, se procedió a realizar una revisión sistemática de 40 artículos científicos, que están distribuidos de la siguiente manera: Repositorios-Tesis(17), Google Académico (11), Concytec (4), Renati (3), Redalyc (2), Revista iberoamericana de ingeniería industrial (1) para un posterior análisis en los cuales tomaremos 10 artículos que se alinean al objetivo de la investigación.

De acuerdo a los 10 artículos analizados, los más frecuentes reportaban la aplicación de los modelos de logística, optimización de los procesos, indicadores de desempeño, a fin de mejorar la calidad, el control del almacén, la satisfacción y la respuesta a los clientes internos en forma oportuna y eficiente para el beneficio de toda la empresa y mantener un nivel de satisfacción y equilibrio interno. Una mala gestión puede influir negativamente en los procesos logísticos, es recomendable evaluar antes de tomar una decisión.

**PALABRAS CLAVES:** Logística con indicadores, análisis de indicadores se aplique a la productividad de empresas logísticas, indicadores de gestión de almacén.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación que presentamos se enfoca en poder estudiar y analizar los diferentes indicadores en la gestión de almacenes para la productividad de las empresas logísticas, cuyo problema es poder determinar los diferentes indicadores que se vinculan con la productividad, en las cuales la demanda es aleatoria por ser temporal e incierta. Analizaremos los indicadores en la gestión de almacenes ya existentes, estudiados desde el 2001 al 2018, también analizaremos información sobre la posibilidad de realizar nuevos indicadores; y también analizaremos la posibilidad de acoplamiento y utilización de sistemas integrados que puedan adecuarse a la gestión de la productividad.

En la actualidad, las empresas logísticas suelen tener como problema a los procesos de cada día y las demoras en los tiempos de respuestas a los clientes, teniendo como consecuencia la disminución de complacencia y posibles penalidades de los servicios en las áreas administrativas, como ingresos, despachos, control documentario y control de materiales físicos.

En tal sentido el tema elegido para el proyecto de tesis ha sido “estudio de gestión de almacén del sector logístico; a través de indicadores”, donde se puede decir que un indicador es una medida para poder determinar el desempeño y que debe demostrar el grado de progreso hacia los objetivos, midiendo realmente lo que sucede en comparación con lo planificado. Se estudia la situación actual analizando el nivel de productividad y/o servicio con un estudio de indicadores logísticos, recopilando datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evaluación de un proceso o de una actividad. Estos se convierten en los signos vitales de cada organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. Para medir el desempeño se debe disponer de indicadores que permitan interpretar en un momento dado las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas. Los indicadores son necesarios para poder mejorar: “Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar”

El seguimiento, medición y control de las operaciones de una empresa, permite identificar las áreas problemáticas y emprender acciones correctivas para mejorar el desempeño general de la compañía. (Mora García, 2012) menciona que:

*“El adecuado uso y aplicación de estos indicadores y los programas de productividad y mejoramiento continuo en los procesos logísticos de las empresas serán una base de generación de ventajas competitivas sostenibles y por ende de su posicionamiento frente a la competencia nacional e internacional.”*

El estudio de la gestión de almacén a través de indicadores aplicados a la productividad de empresas logísticas, estudia la situación actual analizando el nivel servicio por medio de indicadores, recopilando datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evaluación de los despachos, salidas de mercaderías. (Ballesteros Rivero D.P.; Ballesteros Silva P.P, 2004) Establece que:

*“El funcionamiento del sistema logístico de la empresa debe ajustarse a esquemas avanzados y con una elevada formación del personal, lo cual se refleja en el incremento de la competitividad de la misma. Es por eso que la organización muestra indicadores con niveles comparables internacionalmente y que reflejan la capacidad del sistema logístico.”*

Los indicadores de manera general y aplicada a la productividad de las empresas logísticas, cuantifican y analizan la gestión de las operaciones, establecido bajo un sistema coherente que refleje en realidad como se está comportando las actividades que resulten relevantes para la empresa. (Gutiérrez V., 2013) Plantea que:

*“La gestión logística de las empresas para mejorar el nivel de servicios a los clientes, desde el punto de vista de tiempos de entrega competitivos, ha sido la de usar centros de distribución para suplir zonas de consumo específicas.”*

La misión de la logística es entregar los bienes y servicios correctos en el lugar y tiempo acordado, en las condiciones deseadas de gestión, en una empresa y/o organización es una hoja de ruta, referencia, herramienta de medición de cumplimiento del objetivo planteado de la empresa. (Salgueiro Anabitarte, 2001).

El seguimiento que se hace en los procesos logísticos en la actualidad en la empresa de estudio es la recepción, almacenamiento, preparación de mercadería y despachos, los cuales son críticos en la gestión de almacenes de toda empresa. Se conoce que todavía no han sido medidos los procesos, ocasionando que no se sepa si cumple con las metas de la empresa; por lo que se sugiere hacer un estudio de indicadores que puedan medir los avances y resultados de la gestión de la empresa.

Finalmente, si se quiere encontrar una solución a la problemática de usar los indicadores más importantes de una gestión de almacén a través de un estudio sistemático, podrá llevar a formular la pregunta siguiente:

¿Cómo influye el uso de indicadores de procesos logísticos en la gestión de almacén, como revisión sistemática de la literatura científica?

En base a lo indicado, se establece el siguiente objetivo:

Saber cuáles son los indicadores más importantes de la gestión de almacén que han aportado a la productividad de la empresa.

Finalmente, en este presente estudio se hizo el registro en una base de datos un total de 40 documentos, los cuales son 5 revistas, 5 libros, 2 artículos, 3 información universitaria y 25 tesis, como se mostrará en la Tabla 1: Detalle de la lista de búsqueda de información sobre el tema de investigación.

*Tabla 1: Listado de fuentes de información buscadas para el estudio.*

Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca Virtual Revista Científica	País
Caracterización de las Redes de Valor en empresas de Perfeccionamiento Empresarial	2013	Revista de Ingeniería Industrial, periódico de la Facultad de Ingeniería Industrial o Superior Politécnico "José Antonio Cujate" (Cujate)	Revista	Cuba
Gestión Cadena de suministro- Logística con Indicadores de Rendimiento, Caso Aplicado.	2010	Revista Ciencia e Ingeniería Industrial, Vol. 20-1, pp. 97-115. Bogotá, Junio de 2010. ISSN 0124-8170	Revista	Bogotá
Logística Integral, La narrativa de la empresa	2007	Libros en Google play	Libro	
Propuesta De Mejora En la Cadena de Suministro para Reducir los Costos Actuales del Sistema De Empresa Casa Grande S.A. A	2016	Repositorio Institucional UPN	Tesis	Perú
Propuesta De Implementación de Buenas Prácticas de Logística Para El Ingreso De La Empresa Kelkos E.I.R.L.	2014	Repositorio Institucional UPN	Tesis	Perú
La Logística competitiva y la Estrategia de la cadena de suministro.	2004	Universidad Tecnológica de Pereira	Información	Colombia
Propuesta De Mejora De los Procesos De Recepción, Gestión De Inventario y Distribución De Un Operador	2015	Repositorio académico UPC	Tesis	Perú
Normalización y Análisis De Los Modelos De Logística Del Centro De Distribución y Estrategias De Seguimiento A Operadores	2011	Corporación Universitaria Lasallista	Tesis	Colombia
Desempeño logístico, Estrategia para la competitividad de la empresa	2015	Facultad de Ingeniería, Universidad Tecnológica de Pereira, Bogotá. Colombia.	Información	Colombia
Propuesta De Mejora En la Cadena de Suministro Y Logística Industrial Para Reducir Los Costos Operacionales De La Empresa De Calzado S.A.	2017	Repositorio Institucional UPN	Tesis	Perú
Análisis Conceptual De los Modelos De Gestión Scored y Balanced De La Industria De Retail.	2012	Revista Iberoamericana de Ingeniería	Revista	

Título	Año de publicación	Fuente de datos de	Biblioteca	País
		Revista Científica		
Propuesta De Un Modelo De Gestión Articulado A Un Sistema Integrado De Gestión, A Pymes Manufactureras De Productos Primarios En El Perú.	2018	Repositorio académico UPC	Tesis	Perú
Propuesta para la mejora de la gestión logística en la Empresa Tablenorte S.A.C.	2015	Universidad Católica Santo Mogrovejo - Perú.	Tesis	Perú
Análisis Del Proceso De Exportación Punto De Vista De Los Indicadores De Gestión De Negociación.	2008	Ciencias Económicas y Sociales	Tesis	
La Gestión de Relación con los Proveedores en la Cadena de Abastecimiento	2014	Repositorio Académico. Sinergia e Innovación	Tesis	Perú
Propuesta para la implementación de estrategias de eficiencia en el almacén de producto en Arrow Guatemala	2017	Universidad de San Carlos De Guatemala, Facultad de Ingeniería	Tesis	Guatemala
"Propuesta de mejoramiento para la Optimización de Operaciones y Logística en la Empresa Balpisa en la ciudad de Guayaquil"	2018	Repositorio Nacional De Tecnología.	Tesis	Ecuador
Diseño De Una Cadena De Suministro para la Producción Palta Hass En La Región De La Libertad.	2012	Repositorio Institucional	Tesis	Perú
La Planeación de la Demanda como estrategia para la gestión de las cadenas de Suministro en las Empresas de Alimentos En Colombia.	2011	Revista Politécnica ISSN 0014-1801, Año 7, Número 12.	Revista	Colombia
Propuesta De Implementación De La Reducción De Restricciones Para Incrementar La Eficiencia Del Sector Logístico Del Área De Procura E Importaciones De Productos De la GYM S.A.	2013	Repositorio Institucional	Tesis	Perú
Mejora De La Cadena De Suministro para la Empresa Motored S.A. - Cajamarca Para Reducir los Costos Logísticos.	2013	Repositorio Institucional	Tesis	Perú
Indicadores de la Gestión Logística	2008	Libros en Google Play	Libro	
Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la Cadena de Abastecimiento.	2016	Libros en Google play	Libro	

Título	Año de publicación	Fuente de datos de	Biblioteca	País
		Revista Científica		
Propuesta de mejora de un sistema de gestión de almacén en un operador Logístico	2009	Pontificia Universidad Católica del Perú.	Tesis	Perú

Rediseño De Operaciones De Inventario Y Almacenamiento De La Productividad En La legalider Colombia SAS.	2018	Repositorio Institucional marca	Tesis	Colombia
Gerencia logística y global	2009	Red de Revistas de América Latina, el Caribe, Portugal Proyecto académico sin cargo, desarrollado bajo la iniciativa abierto	Revista	
Propuesta De Mejora Del Logístico De La Empresa Distribuidora Y distribuidora Racser S.A. - , Para La Reducción De Costos.	2015	Repositorio Institucional	Tesis	Perú
Indicadores de Gestión y Mando.	2001	Libros en Google play	Libro	
Propuesta De Optimización Del Ciclo Deming Para La Eficiencia En La Gestión Del Área de Negocios En La Empresa Fejucy SAC.	2017	Repositorio Institucional	Tesis	Perú
Panorama General de Almacenes en centros de distribución	2013	Universidad del Valle	Información	Colombia

Título	Año de publicación	Fuente de datos de publicación	Biblioteca Virtual Revista Científica	País
Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión empresarial en el área de almacén de la empresa alimentaria Perú s.a.c. Chiclayo 2016.	2018	Repositorio.uss.edu.pe	Tesis	Perú
Propuesta de mejora en la gestión de stocks y almacenes para reducir el costo de inventario en la empresa distribuidora Cummins Perú S.A.C.	2016	Repositorio Institucional UPN	Tesis	Perú
El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C	2015	Repositorio.autonoma.edu.pe	Tesis	Perú
Propuesta de mejora en el proceso de almacenamiento para la optimización en la gestión de stock de la empresa Agrosurpe S.R. LTDA	2016	Repositorio.ucsp.edu.pe	Tesis	Perú
Características de una eficaz gestión de almacenes. Revisión Sistemáticas de la Literatura.	2018	Repositorio Institucional UPN	Tesis	Perú
Implementación de un robot móvil para optimizar el flujo documental en el área de logística usando tecnologías de robótica autónoma basada en la plataforma de software libre ROS	2017	Repositorio Institucional UNI	Artículo	Perú
Implementación de un sistema informático y su influencia en la gestión de almacén del Molino Puro Norte - 2017	2017	Repositorio Institucional UPN	Tesis	Perú

Mejora del sistema de gestión logística en los almacenes de una empresa concretera	2013	Repositorio Institucional UNI	Artículo	Perú
Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico	2014	Pontificia Universidad Católica Del Perú	Tesis	Perú
Gestión de operaciones de almacenaje	2017	Libros en Google play	Libro	España

**Fuente:** Elaboración propia.

Finalmente, según las fuentes encontradas para la revisión sistemática de la literatura mencionada en los anteriores párrafos, se usó la metodología PICOC para describir los 5 elementos de una pregunta de búsqueda. Ver Tabla 2.

*Tabla 2: Análisis PICOC.*

Análisis PICOC en la metodología de revisión Sistemática de literatura científica.

Población	Intervención	Comparación	Objetivo	Contexto
Datos que proporcionan y debe ser de naturaleza cuantitativa, y dirigida a un diagnóstico de la situación para mejorar. Países Latinoamericanos comparados mediante indicadores.	Los indicadores de desempeño son instrumentos para monitorear las consecuencias de los objetivos trazados de los operadores logísticos en Latinoamérica.  Indicador que evalúa el funcionamiento integrado de la cadena.	El instrumento de medida por aplicar, debe ser sencillo y facial de interpretación, teniendo en cuenta la independencia de las actividades de la cadena de abastecimiento posible  Los resultados de esta comprensión permiten también corrobora la validez del modelo de la referencia logística competitiva.	Un auténtico control de gestiones operativas logísticas en las empresas de Latinoamérica.  Crear Base de datos centrales en la cadena de suministro.  Indicadores que reflejan la marcha, los resultados y el estado del sistema logístico.	Empresas del rubro logístico en Latinoamérica.
Los responsables de la logística y de la empresa  Empresas emprendedoras que buscan implementar nuevas estrategias en la logística. Empresas emprendedoras que buscan implementar nuevas estrategias en la logística.	Permite la toma de decisiones en forma acertada y oportuna.  Estudiar la relación existente entre los indicadores del modelo de gestión Balance Scorecard (KAPLAN; NORTON, 2007a) y el modelo que evalúa el desempeño de la Cadena de Suministro SCOR (CAI et al., 2009).  El producto terminado, determinar indicadores que faciliten la toma de decisiones.	Estudios descriptivos y comparativos encontrados en las diferentes empresas del contexto Latinoamericano  Se compararán los indicadores más representativos y que se puedan aplicar a ambos modelos de gestión con la finalidad de encontrar el grado de independencia existente entre ellos.  Establecer las mediciones necesarias para mejorar eficiencia del área del producto terminado	Mejora en las operaciones Reducir costos en el área del almacén de productos terminados.	

**Fuente:** Elaboración Propia

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación se ha desarrollado en base una revisión sistemática de literatura científica sobre el análisis de indicadores de la gestión de almacenes aplicado a la productividad de empresas logísticas a fin de conocer su aporte e impacto. La revisión sistemática trabaja sobre realidades de hecho y se caracteriza en presentar una interpretación correcta. (Grajales, 2000) indica lo siguiente:

*“Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis.”*

Selección de documentos y estrategias de búsqueda:

En base al objetivo de la investigación, el cual es identificar el aporte de los indicadores aplicando a la productividad de empresas logísticas, se realizó una selección de documentos a través de la búsqueda automatizada de las bases de datos de un buscador llamado Google académico, Renati, Ebsco y Redalyc, estas búsquedas se realizaron en el mes de setiembre del 2019. Para especificar las búsquedas fue necesario indicar una palabra clave como “análisis de indicadores se aplique a la productividad de empresas logísticas”, “indicadores de gestión de almacén”, etc. Además, se estableció como criterio adicional que el idioma de los documentos investigados sea castellano, con el fin de que la recolección de información fuera más concisa y se hiciera una revisión más rápida y exacta de los textos.

Al hacer la extracción de recolección de datos, podemos ver que existe una infinidad de información con las palabras claves de la investigación mencionadas en el párrafo anterior.

Además, se consideró documentos tipo libros, tesis, repositorios y revistas científicas debido a su disponibilidad y fácil acceso en los motores de búsqueda de Google académico, se consiguió información por año de publicación, autor, título y técnicas de manejo de indicadores.

El alcance de este estudio consideró una revisión en profundidad de documentos que cumplieran con los criterios de selección indicados anteriormente, para ello se filtró un total de 40 libros.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para poder cumplir con el objetivo trazado, se procedió a realizar una revisión sistemática de 40 artículos científicos, para un posterior análisis en los cuales tomaremos 10 artículos que se alinean al objetivo de la investigación.

Podemos observar que los artículos científicos en las cuales se revisaron, son de ámbito nacional e internacional, ya que el objetivo de la investigación radica en Latinoamérica.

Tabla 3.  
*Análisis y clasificación*

Artículos analizados	Artículos finales después de la revisión	
REPOSITORIOS-TESIS	17	7
GOOGLE ACADÉMICO	11	0
CONCYTEC	4	0
RENATI	3	1
REDALYC	2	1
SCIELO	2	1
REVISTA IBEROAMERICANA DE INGENIERIA INDUSTRIAL	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

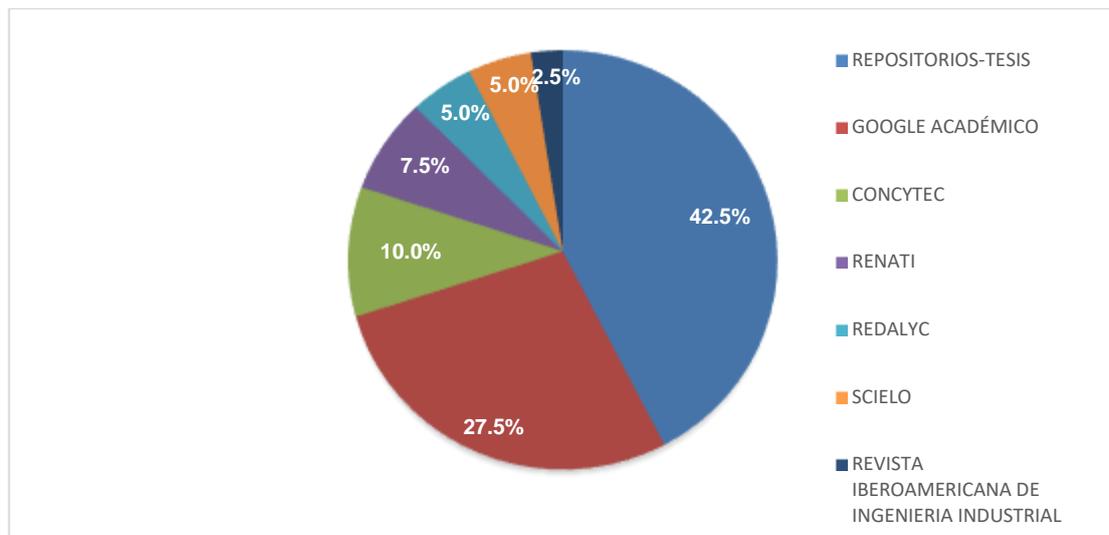


Figura 3. Análisis de fuentes científicas encontradas

La presente figura muestra el análisis en porcentaje de la revisión de fuentes científicas encontradas para la realización del presente trabajo de investigación. Donde se evidencia que Repositorios-Tesis obtuvo un 42.5%, seguido de Google académico con 27.5%, Concytec con un 10.0%, éstas fueron las bases de datos que más se utilizaron. Por otro lado, las fuentes Renati, Redalyc, Scielo, Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial fueron las que menos se utilizaron en esta investigación científica.

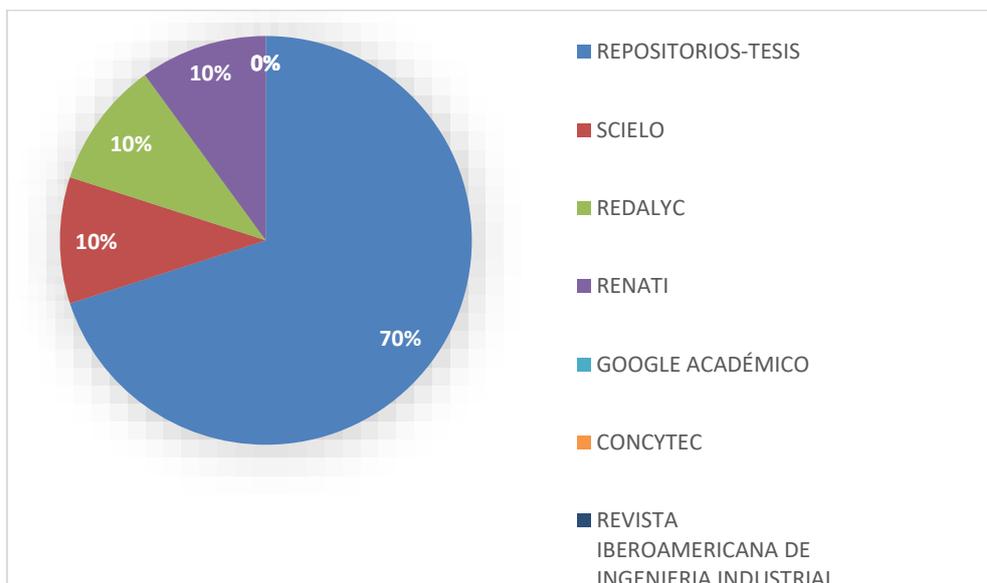


Figura 4. Análisis de artículos finales después de la revisión

Tabla 4.  
*Nombres, autores y resúmenes de las investigaciones.*

Nombre de la investigación	Autor	Resumen
Caracterización de la Logística y las Redes de Valor en empresas cubanas en Perfeccionamiento Empresarial	Acevedo Suarez J.A., Gómez Acosta M.I., López Joy T., López Martínez I., Pardillo Báez Y.	El objetivo de este artículo es demostrar mediante la aplicación de métodos o modelos de logística y redes de valor (encuestas, análisis, síntesis y la estadística) permiten caracterizar el estado de ambas temáticas en las empresas, cuyo resultado es la caracterización del estado de la logística y la gestión de las cadenas de suministro. La gestión individual de cada empresa no lo hace competitiva, es necesario integrar la gestión en la cadena de suministro, a su vez ayudará a llevar un control con el exceso de inventarios y reducir los costos y presupuestos que ponen en riesgo el capital de trabajo. La gestión integrada de la Red de Valor, conforma un cambio en cuanto a su filosofía (Toda la cadena de suministro trabaja con un solo pronóstico de demanda, la demanda del consumidor final; todos los procesos ajustan su actividad a esa demanda final, tanto desde el punto de vista cuantitativo como temporal y cualitativo; se coordinan estrategias considerando los inventarios totales de la cadena de suministro) de acuerdo al estudio en cuanto al desempeño del sistema logístico en las empresas no es la infraestructura tradicional de los procesos Logísticos, sino que los principales retrasos se encuentran en los aspectos conceptuales y gerenciales. Este estudio concluye que existen 4 etapas que caracterizan el avance hacia la excelencia logística: Gestión informal diaria del negocio, Énfasis en el control y medición, Excelencia funcional en la cadena del negocio, Excelencia e integración de los procesos claves.
Gestión Cadena de Abastecimiento- Logística con Indicadores Bajo Incertidumbre, Caso Aplicado	Adarme Jaimes W., Arango Serna M.D., Zapata Cortes J.A.	El artículo menciona las principales características de los indicadores de desempeño (incertidumbre e indicadores de desempeño), cómo debe tratarse para evaluar las cadenas con indicadores de gestión. En el escenario mundial actual, para que las organizaciones alcancen algún grado de sostenibilidad mediante el continuo mejoramiento, las experiencias se deben apropiar y documentar. En este contexto, como lo indica Schhneeweiss, la oportunidad y la fiabilidad de la información constituyen un insumo básico para conocer la situación y posibilidades de las organizaciones. La

incertidumbre se inicia desde la descripción, su percepción y por qué el conocimiento asociado al uso de tecnologías, sistemas de información y manejo de modelos matemáticos pueden ser fundamentales para su tratamiento. La incertidumbre se da cuando no se puede estimar el resultado de un evento o la probabilidad de su ocurrencia. Los indicadores de desempeño son unos instrumentos para monitorear la consecución de los objetivos de la cadena de abastecimiento. La información que proporcionan debe ser siempre de naturaleza cuantitativa (incluso si se miden variables cualitativas), y dirigida a un diagnóstico de la situación para mejorar. El instrumento de medida por aplicar, debe ser simple, sencillo y fácil de interpretar, teniendo en cuenta la interdependencia de las actividades de la cadena de abastecimiento, su elaboración y publicación, y debe ser orientado lo más objetivamente posible, a un auténtico control de gestión.

Propuesta De Mejora En La  
Gestión de la Cadena de  
Suministro para Reducir los  
Costos Actuales del Sistema  
Logístico De Empresa Casa  
Grande S.A.A

La investigación tiene como finalidad brindar soluciones través diversas metodologías y herramientas aprendidas durante la formación profesional se busca la optimización de los procesos, el incremento de la productividad, la creación de sistemas de producción más sólidos, mejorar el nivel de servicio interno, la eliminación de los desperdicios y la eliminación de los tiempos de espera. A raíz de su implementación se logró mejorar los indicadores de gestión propuestos, debe contar con un proceso logístico eficiente y eficaz, que le permita contar con los materiales y suministros que se requieren en el momento indicado, garantizando una producción continua y evitando problemas como: la generación de retrasos en la producción y el aumento del stock inmovilizado producto de una mala gestión logística. urgiendo como la combinación de la tecnología y las mejores prácticas de negocios en todo el mundo. A lo largo de todo este proceso, la logística cumple un rol importante que es el de prever y proveer los recursos necesarios para la producción de un producto o servicio en el tiempo, forma y al menor costo en un marco de productividad y calidad. El proceso inicia con la planificación de los requerimientos, la compra, el almacenamiento y la distribución de los materiales hacia los diversos clientes internos de la organización en el tiempo oportuno y al menor costo posible.

Ávila  
Romero E.A.

<p>Propuesta De Mejora De Los Procesos De Recepción, Gestión De Inventarios y Distribución De Un Operador Logístico.</p>	<p>Becerra Díaz C. P., Estela Basaldúa D.A.</p>	<p>El presente proyecto de investigación aplicada tiene como objetivo la elaboración y desarrollo de propuestas de mejora continua para un operador logístico del país. El objetivo de una cadena de suministros es la maximización del valor total generado. Para lograrlo, como hemos dicho, es necesario garantizar un flujo fluido de información. Los indicadores nos reflejan que se está llegando a los objetivos planteados a lo largo de todo el proceso. Los ratios de la rentabilidad del proyecto varían de acuerdo a distintos supuestos los cuales corresponden en tres escenarios: Optimista, normal y pesimista.</p>
<p>Normalización Actualización y Análisis De Los Modelos De Control Del Centro De Distribución y Herramientas De Seguimiento A Operadores Logísticos.</p>	<p>Bermúdez León D.A.</p>	<p>Un centro de distribución eficaz tiene un impacto fundamental en el éxito global de la cadena logística, ya que de él dependen dos de los factores más diferenciadores hoy en día (coste y nivel de servicio). El centro de Distribución es el responsable de la circulación y entrega del producto en el lugar indicado, con las cantidades requeridas y en el momento adecuado y si el centro de distribución falla, pueden ocasionarse graves problemas que se ven reflejados en clientes insatisfechos y pérdidas económicas para la empresa. Se identifican y analizan los indicadores pertenecientes al área de distribución que ayudan a llevar un control y seguimiento de todas las actividades que se realizan en el interior de todas las áreas. El propósito de analizar los indicadores del área de Distribución es para encontrar puntos críticos y darle solución a los problemas que impiden el adecuado funcionamiento del área de Distribución, este análisis es realizado mensualmente y después de su análisis y búsqueda de causas, se procede con la toma de decisiones y acciones correctivas para mejorar continuamente y evitar que los errores se sigan cometiendo.</p>
<p>Propuesta De Mejora En Las Áreas De Producción Y Logística Mediante El Uso De Las Herramientas De Ingeniería Industrial Para Reducir Los Costos Operacionales De La Empresa De Calzado Prettyd Hans S.A.</p>	<p>Chirinos Razuri M.F.; Mosqueria Chirinos D.C.</p>	<p>El presente trabajo tuvo como objetivo general la propuesta de mejora en las áreas de producción y logística mediante el uso de las herramientas de ingeniería industrial para reducir los costos operacionales de la empresa PRETTY D’HANS S.A. El área de Producción y las actividades correspondientes al área de Logística, deben manejar una buena Gestión y Logísticos. Los sobrecostos que están generando las causas raíces son de S/.12,326.80 en el área de Producción y S/6,808.00 en el área de Logística. Dando un sobrecosto total de S/19,134.80 soles de forma mensual. Se requiere de una inversión ascendente de S/20283.44 soles en materiales tangibles y</p>

		<p>herramientas; S/165888.00 en contratación de personal para realizar las labores planteadas y S/517.50 soles por depreciación. El beneficio de esta propuesta es de S/197747,22 soles, en Producción de 119003,22 y en Logística de S/78744.00 soles de forma anual. La implementación de la propuesta a través del VAN, TIR y B/C, obtienen valores de S/.16.597,32, 43.42% y 1.10 para cada indicador respectivamente, concluye que esta propuesta es rentable para esta empresa.</p>
<p>Propuesta De Un Modelo De Gestión Logística Articulado A Un Sistema Integrado De Gestión, Aplicable A Pymes Manufactureras De Productos Primarios De Madera En El Perú.</p>	<p>Cueva Pasache E.D., Reyna Bacalla A.K., Sotelo Raffo F.</p>	<p>El objetivo del proyecto es proponer un modelo de gestión logística articulado a un sistema integrado de gestión, en base a la consolidación de las buenas prácticas actuales, para complementarlas con metodologías ingenieriles, como el enfoque bajo procesos y la filosofía Lean Logísticos, con el fin de proporcionar lineamientos sirvan de estándar de crecimiento para incremento de su competitividad. La gestión de almacenes vela por el correcto desempeño de las funciones de almacenamiento con el fin de preservar los inventarios. Un almacén estratégicamente ubicado, correctamente distribuido, óptimamente equipado y con un soporte organizacional y de información eficiente, tiene un impacto fundamental en el desempeño de la cadena logística. Las organizaciones deben configurar un sistema de indicadores de gestión aplicados a su operación específica, que mida los indicadores clave de desempeño, pues esto ayudará a definir estrategias de reducción de costos logísticos y optimización de recursos, con la finalidad no sólo de conocer profundamente la operación sino también para aumentar su competitividad a nivel interno y externo.</p>
<p>Propuesta para la implementación de los indicadores de eficiencia en el almacén de producto terminado en Arrow Guatemala</p>	<p>Gómez Valladares L.A.</p>	<p>Generar beneficios expresados en la optimización de los procesos del almacén de producto terminado repercutirá en la calidad de despacho del producto, mediante el seguimiento y evaluación de los procedimientos aplicados para la consecución de los objetivos, a fin de mejorar la calidad, el control del almacén, la satisfacción y la respuesta a los clientes internos en forma oportuna y eficiente para el beneficio de toda la empresa y mantener un nivel de satisfacción y equilibrio interno. Las empresas deben tener un enfoque orientado al máximo aprovechamiento de sus recursos para lograr ser competitivas, para eso se hace indispensable contar con indicadores de todo tipo para medir qué tan eficiente es su trabajo,</p>

<p>Rediseño De Operaciones Logísticas De Inventario Y Almacenamiento Para el Incremento De La Productividad En La Empresa Megalider Colombia SAS.</p>	<p>Muñoz Galindo K.del S.</p>	<p>logrando así el mejoramiento continuo que les permita obtener mejoras de desempeño.</p> <p>La administración adecuada de cada uno de los eslabones en la cadena de abastecimiento es un factor determinante en el crecimiento de una organización ya que a través de una buena gestión aumentará la confiabilidad con los proveedores y clientes atraer nuevos. Una estrategia clave es buscar proveedores que respondan mejor y seleccionar nuevos transportistas para que se haga cargo de los embarques entre las localidades en las que se almacenan los inventarios o bien, mejorar el manejo de materiales dentro de la planta. El método ABC permite aumentar la eficiencia de los almacenes al ahorrar tiempo a los encargados a la hora de coger y dejar los artículos, puesto que pueden tener mejor controlados los ítems más solicitados y requerir menos movimientos para gestionarlos. (Pdcahome, 2018).</p>
<p>Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión empresarial en el área de almacén de la empresa alimenta Perú s.a.c. Chiclayo 2016.</p>	<p>Heredia Cieza, A.E.</p>	<p>La presente investigación tiene como objetivo principal la elaboración de una propuesta de un sistema de control interno, para mejorar la gestión empresarial en el área de almacén en la empresa Alimenta Perú S.A.C. Esta investigación es de carácter descriptivo propositiva, es descriptivo, porque describe la problemática interna en el flujo operativo del almacén, aplicando las herramientas necesarias para encontrar las evidencias; es propositivo, porque diseña una propuesta de control interno acorde con la necesidad de la empresa y con la finalidad de mejorar la gestión empresarial en la toma de decisiones, contribuyendo con su desarrollo, eficiencia, eficacia y economía. El principal interés es mejorar el sistema de control interno en el almacén de las empresas. Considera que un sistema de control interno se guía según las políticas y procedimientos de una empresa y su giro de negocio, se debe enfocar, e involucrar el control operativo y contable para llegar a alcanzar el objetivo, sin embargo, los beneficios se a otros ámbitos como el costo de la propuesta, el tiempo de la ejecución de la propuesta, la factibilidad y viabilidad de la propuesta y la eficacia de la elaboración de la propuesta del sistema de Control Interno. En un almacén se debe saber el punto máximo y mínimo de almacén, se debe tener en cuenta la cantidad de productos que se deben recolectar, así como los costos que se generan por la realización del pedido y del almacenamiento,</p>

con de reducirlos o eliminarlos a menos costo mejor precio de venta competitivo y más ganancias.

En la tabla N°2, se presentan los resultados de artículos científicos utilizados de acuerdo a los criterios relacionados a la Gestión de almacén del sector logístico en el ámbito Latinoamericano, estos artículos, reportan información de diez investigaciones desarrolladas en sector Nacional e Internacional.

Por años	Cuenta de Año	%
2017	6	15.00%
2015	5	12.50%
2018	5	12.50%
2013	5	12.50%
2016	4	10.00%
2014	3	7.50%
2012	2	5.00%
2008	2	5.00%
2009	2	5.00%
2011	2	5.00%
2010	1	2.50%
2007	1	2.50%
2001	1	2.50%
2004	1	2.50%
<b>Total, general</b>	<b>40</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

En la tabla 3, podemos visualizar que entre los años 2013,2015, 2017 y 2018 se han realizado mayores estudios sobre la gestión de los almacenes. Como se explicó inicialmente, es un tema importante para las empresas, con el fin de mejorar su productividad y ser consistente a través del tiempo. El nivel más bajo recae en el 2001,2004,2007 y 2010 donde solo se encontró 1 artículo, que representa sólo el 1% del total.

Por otro lado, se determinó utilizar los artículos e investigaciones que presenten mayor relación con la investigación, las más frecuentes fueron la gestión de almacenes a través de indicadores.

Cabe resaltar que las investigaciones encontradas si bien no todas tienen relación al sector de la presente investigación, pero se muestra el propósito del estudio, aportando conocimientos sobre el beneficio que causa y la influencia que tienen con diversas variables del ámbito empresarial, contribuyendo a crear una noción más enfocada sobre la misma.

Todas las investigaciones vinculadas al Perú como a los demás países, engloban ese interés por mejorar los procesos, en consecuencia, la mayoría de participantes que se reportan en los artículos analizados fueron redirigidos y revisados por universidades y revistas científicas de renombre.

De acuerdo a los 10 artículos analizados, los más frecuentes reportaban la aplicación de los modelos de logística, optimización de los procesos, indicadores de desempeño, a fin de mejorar la calidad, el control del almacén, la satisfacción y la respuesta a los clientes internos en forma oportuna y eficiente para el beneficio de toda la empresa y mantener un nivel de satisfacción y equilibrio interno. Las empresas tienen un enfoque orientado, aprovechar al máximo sus recursos para lograr ser competitivas, es indispensable contar con indicadores de todo tipo para medir qué tan eficiente es su trabajo, y lograr así el mejoramiento continuo que les permita obtener mejoras de desempeño.

Para la elaboración de la siguiente metodología para cada diseño se tuvieron que emplear diferentes instrumentos como encuestas, cuestionarios, entrevistas y observaciones.

Las cuales establecen causa y efecto en las variables, ya que son lo suficiente dinámico como para modificarlos.

Cabe resaltar que, en las conclusiones de los diez artículos encontrados, se pudo analizar puntos interesantes, pero no relacionadas entre ambas variables. En particular se pudo observar que el reordenamiento de los almacenes se asocia de manera positiva con el trabajador.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

En conclusión, después de la revisión de la literatura y de haber seleccionado mediante los criterios de inclusión los artículos científicos más relevantes para la presente investigación, se ha podido determinar que existe una influencia real hacia las empresas, quienes optan por mejorar sus procesos, implementan nuevas metodologías con el único fin de mantenerse en el mercado con un servicio de calidad y ser sostenibles en el tiempo.

Por otro lado, podemos concluir mencionando que, manejar la logística mediante indicadores, los procesos serán eficiente y eficaz ya que nos permitirá contar con los suministros que se requieren en el momento propicio, que garantizará una producción continua, evitaremos problemas como la generación de retrasos en la producción y el aumento del stock inmovilizado producto de una mala gestión logística (Ávila, 2016; Becerra & Estela, 2015)

Asimismo, podemos concluir que el análisis de indicadores definirá la forma en que se aplicarán o ejecutarán los métodos en la productividad de las empresas logísticas mediante la combinación de la tecnología y las mejores prácticas de negocios en todo el mundo, y a la vez un factor determinante en el crecimiento de la organización aumentara la fidelidad con los proveedores y la atracción de nuevos negocios.

Finalmente, podemos concluir que los indicadores de gestión de almacén son los que te van a dar una imagen clara de cómo se deben manejar los almacenes, haciendo uso hasta el mínimo espacio posible, ya sea reduciendo o eliminando para ahorrar los tiempos en las atenciones y el orden de las mercaderías.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda que las empresas evalúen e implementen procesos en base a indicadores con la finalidad de mejorar su producción, ser competitivos en el mercado, mejorando el bienestar de sus colaboradores.

## REFERENCIAS

Acevedo Suarez J.A., Gómez Acosta M.I., López Joy T., López Martínez I., Pardillo Báez Y. (2013). *Caracterización de la Logística Indicadores Bajo Incertidumbre, Caso Aplicado*. Revista. Recuperado de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362013000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000200010)

Adarme Jaimes W., Arango Serna M.D., Zapata Cortes J.A. (2010) *Gestión Cadena de Abastecimiento- Logística con Indicadores Indicadores Bajo Incertidumbre, Caso Aplicado*. Revista. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/911/91114807007.pdf>

Anaya Tejero J.J. (2007). *Logística Integral, La gestión operativa de la empresa*. 3ra Edición. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=a4Tq\\_7Pmc04C&oi=fnd&pg=PA11&dq=Log%C3%ADstica+Integral,+La+ge&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=a4Tq_7Pmc04C&oi=fnd&pg=PA11&dq=Log%C3%ADstica+Integral,+La+ge&f=false)

Ávila Romero E.A. (2016). *Propuesta De Mejora En La Gestión de la Cadena de Suministro para Reducir los Costos Actuales del Sistema Logístico De Empresa Casa Grande S.A.A*. Tesis. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10244/%c3%81vila%20Romero%20Erwin%20Andr%20>

Bach. Cano A.E.; Bach. Rodríguez L.G. (2014). *Propuesta De Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura Para El Incremento De La Rentabilidad En La Empresa Kelko E.I.R.L*. Tesis. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/6285>

Ballesteros Rivero D.P.; Ballesteros Silva P.P. (2004). *La Logística competitiva y la administración de la cadena de suministros*. Universidad Tecnológica de Pereira Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84912053030.pdf>

Becerra Díaz C. P., Estela Basaldúa D.A. (2015). *Propuesta De Mejora De Los Procesos De recepción, Gestión De Inventarios y Distribución De Un Operador Logístico*.

Tesis. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581875>

Bermúdez León D.A. (2011). *Normalización Actualización y Análisis De Los Modelos De Control Del Centro De Distribución y Herramientas De Seguimiento A Operadores Logísticos*. Tesis. Recuperado de

[http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/730/1/Analisis\\_indicadores\\_modelos\\_control\\_operadores\\_logisticos.pdf](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/730/1/Analisis_indicadores_modelos_control_operadores_logisticos.pdf)

Campos J. (2015). *Desempeño logístico, factor clave para la competitividad de Latinoamérica*. Facultad de Ingeniería, Universidad Libre. Bogotá. Colombia. Recuperado de [http://www.edutecne.utn.edu.ar/coini\\_2015/trabajos/C025\\_COINI2015.pdf](http://www.edutecne.utn.edu.ar/coini_2015/trabajos/C025_COINI2015.pdf)

Chirinos Razuri M.F.; Mosqueira Chirinos D.C. (2017). *Propuesta De Mejora En Las Áreas De Producción Y Logística Mediante El Uso De Las Herramientas De Ingeniería Industrial Para Reducir Los Costos Operacionales De La Empresa De Calzado Prettyd Hans S.A.* Tesis. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11562>

Córdova Gonzales F.; Duran San Martin C.; Macginty Gaete R. (2012). *Análisis Conceptual De Indicadores De Gestión Scor y Balance Scorecard De La Industria De Retail.* Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/270684818\\_Analisis\\_Conceptual\\_de\\_Indicadores\\_de\\_Gestion\\_Scor\\_y\\_Balanced\\_Scorecard\\_en\\_la\\_Industria\\_de\\_Retail](https://www.researchgate.net/publication/270684818_Analisis_Conceptual_de_Indicadores_de_Gestion_Scor_y_Balanced_Scorecard_en_la_Industria_de_Retail)

Cueva Pasache E.D., Reyna Bacalla A.K., Sotelo Raffo F. (2018). *Propuesta De Un Modelo De Gestión Logística Articulado A Un Sistema Integrado De Gestión, Aplicable A Pymes Manufactureras De Productos Primarios De Madera En El Perú.* Tesis. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/620550>

Delgado Chavarry R.A. (2015). *Propuesta para la mejora de la gestión del proceso logístico en la Empresa Tablenorte S.A.C.* Tesis. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/652?locale=de>

Durán Ferro M.B. (2008). *Análisis Del Proceso De Exportación Desde el Punto De Vista De Los Indicadores De Gestión Logística Y De Negociación.* Tesis. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/9621>

Farfán Bernal, R. (2014). *La Gestión de Relación con los Proveedores en la Cadena de Abastecimiento.* Tesis. Recuperado de

<https://www.google.com/search?q=La+Gesti%C3%B3n+de+Relaci%C3%B3n+con+los+Proveedores+en+la+Cadena+de+Abastecimiento>

Gómez Valladares L.A. (2017). *Propuesta para la implementación de los indicadores de eficiencia en el almacén de producto terminado en Arrow Guatemala.* Tesis. Recuperado de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/5994/1/Ludwin%20Andr%C3%A9s%20G%C3%B3mez%20Valladares.pdf>

González Marcillo D. E., Villegas Vega K.R. (2018). "*Propuesta de mejoramiento para la Gestión de Operaciones y Logística en la Empresa Balpisa Ecuador de la ciudad de Guayaquil*". Tesis. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28297>

Gózalo Quiroz J.E. (2012). *Diseño De Una Cadena De Suministro Para Exportación Palta Hass En La Región De La Libertad.* Tesis. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/180>



- Terry Gutiérrez L. (20013). *Panorama General de Operaciones en centros de distribución Regional. Universidad del Valle*. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000183&pid=S0123-59232014000400](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000183&pid=S0123-59232014000400)
- Heredia Cieza, A.E. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión empresarial en el área de almacén de la empresa alimenta Perú s.a.c. Chiclayo 2016*. Tesis. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5421>
- Ramos Alcántara, K.G. (2016). *Propuesta de mejora en la gestión de stocks y almacenes para reducir el costo de inventario en la empresa distribuidora Cummins Perú S.A.C*. Tesis. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9826>
- Sosa Pérez, L.M. (20015). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C*. Tesis. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/152>
- Alemán Durand, A.I. (2016). *Propuesta de mejora en el proceso de almacenamiento para la optimización en la gestión de stock de la empresa Agrosurpe S.R.LTDA*. Tesis. Recuperado de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/14900>
- Bartolo Castillo, R. (2018). *Características de una eficaz gestión de almacenes. Revisión Sistemáticas de la Literatura*. Tesis. Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_c166e88847b8793d95845e37b64ce56f](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_c166e88847b8793d95845e37b64ce56f)
- Calle Flores, I.A. (2017). *Implementación de un robot móvil para optimizar el flujo documentario en el área de logística usando tecnologías de robótica autónoma basada en la plataforma de software libre ROS*. Artículo. Recuperado de <http://revistas.uni.edu.pe/index.php/tecnia/article/view/179>
- Guerrero Vargas, J.M., Olavarría Espinoza, C.F. (2017). *Implementación de un sistema informático y su influencia en la gestión de almacén del Molino Puro Norte - 2017*. Tesis. Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI\\_a627434c9862feb5e90d1ee06c81872a](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI_a627434c9862feb5e90d1ee06c81872a)
- Sánchez Jamanca, D.M. (2013). *Mejora del sistema de gestión logística en los almacenes de una empresa concretera*. Artículo. Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI\\_7ebaca56afb0fe9d7a37c5e5d922e956](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUNI_7ebaca56afb0fe9d7a37c5e5d922e956)
- Lorena Francisco, M. (2014). *Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico*. Tesis. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5279>
- Flamarique S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje. ICG Marge, E-mail: marge@margebooks.com 1era edición 2017, Barcelona*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=YhcpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Gesti%C3%B3n+de+operaciones+de+almacenaje&ots=vChv8vzfNK&sig=BLT2Ncy9z->

8VT66aHzELU58qzS8&redir\_esc=y#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20de%20operaciones%20de%20almacenaje&f=false