



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

EL PROCESO DE GESTIÓN DE ALMACENES EN LA  
EMPRESA FERRETERA “LA ARENITA”, DEL DISTRITO DE  
TRUJILLO, EN EL AÑO 2017

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autoras:**

Bach. Evita Michelle Malo Becerra  
Bach. Yulisa Isabel Huamán Vásquez

**Asesor:**

Dr. Henry Ventura Aguilar

Trujillo – Perú  
2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, APRUEBAN la tesis desarrollada por los Bach. Yulisa Isabel Huamán Vásquez y Bach. Evita Mishelle Malo Becerra, denominada:

EL PROCESO DE GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA FERRETERA “LA ARENITA”, DEL DISTRITO DE TRUJILLO EN EL AÑO 2017

---

**Dr. Henry Ventura Aguilar**  
**ASESOR**

---

**Eco. María Eugenia Alfaro Sánchez**  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Higinio Wong Aitken**  
**JURADO**

---

**Lic. Carmen D' Angelo Panizo**  
**JURADO**

## INDICE DE CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| <a href="#">INDICE DE CONTENIDO</a> ..... | V   |
| <a href="#">ÍNDICE DE TABLAS</a> .....    | VI  |
| <a href="#">ÍNDICE DE FIGURAS</a> .....   | VII |
| <a href="#">RESUMEN</a> .....             | IX  |
| <a href="#">ABSTRACT</a> .....            | X   |
| CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....            | 7   |
| CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....            | 10  |
| CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....             | 37  |
| CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....               | 41  |
| CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....               | 72  |
| CONCLUSIONES .....                        | 74  |
| RECOMENDACIONES.....                      | 76  |
| REFERENCIAS .....                         | 77  |
| ANEXOS .....                              | 80  |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| TABLA 01 OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE DE GESTION DE ALMACENES..... | 38 |
| TABLA 02 CHECKLIST: ASIGANCION Y DISTRIBUCION .....                | 46 |
| TABLA 03 CHECKLIST DE CONTROL DE INVENTARIO .....                  | 52 |
| TABLA 04 CHECKLIST DE PICKING.....                                 | 55 |
| TABLA 05 ABC DEL SUBPROCESO DE ALMACEN .....                       | 60 |
| TABLA 06 DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS.....                        |    |

## ÍNDICE DE FIGURA

|   |    |
|---|----|
| FIGURA 01 GESTION DE ALMACENES .....                | 14 |
| FIGURA 02 GESTION DE ALMACENES .....                | 15 |
| FIGURA 03 IMPORTANCIA DE GESTION DE ALMACENES.....  | 16 |
| FIGURA 04 PROCESO DE GESTION DE ALMACENES .....     | 18 |
| FIGURA 05 RECEPCION .....                           | 20 |
| FIGURA 06 FACTURA.....                              | 21 |
| FIGURA 07 GUIA DE REMISION.....                     | 22 |
| FIGURA 08 ORDEN DE COMPRA (NOTA DE PEDIDO).....     | 23 |
| FIGURA 09 ALMACENAMIENTO.....                       | 25 |
| FIGURA 10 DIAGRAMA DE PARETO.....                   | 27 |
| FIGURA 11 CODIGO DE BARRAS.....                     | 30 |
| FIGURA 12 PREPARACION DE PEDIDOS .....              | 32 |
| FIGURA 13 LISTA DE PICKING .....                    | 33 |
| FIGURA 14 DESPACHO.....                             | 34 |
| FIGURA 15 LISTA DE PICKING .....                    | 35 |
| FIGURA 16 GUIA DE REMISION .....                    | 43 |
| FIGURA 17 FACTURA.....                              | 44 |
| FIGURA 18 ORDEN DE COMPRA (NOTA DE PEDIDO).....     | 44 |
| FIGURA 19 SUB PROCESO DE RESEPCIÓN .....            | 45 |
| FIGURA 20 ESTANTES DE PRODUCTOS.....                | 47 |
| FIGURA 21 FOCO MAL PUESTO.....                      | 47 |
| FIGURA 22 ESTANTES DE PRODUCTOS.....                | 48 |
| FIGURA 23 ESTANTES DE PRODUCTOS.....                | 48 |
| FIGURA 24 ESTANTES DE PRODCUTOS.....                | 49 |
| FIGURA 25 ESTANTES DE PRODUCTOS .....               | 49 |
| FIGURA 26 ESTANTE DE PRODUCTOS .....                | 50 |
| FIGURA 27 SUB PROCESO DE ALMACEN .....              | 51 |
| FIGURA 28 CONTROL DE INVENTARIO MANUAL.....         | 53 |
| FIGURA 29 CONTROL DE INVENTARIO MANUAL.....         | 53 |
| FIGURA 30 SUBPROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO ..... | 54 |

|  |    |
|--|----|
| FIGURA 31 SUBPROCESO DE PICKING.....         | 56 |
| FIGURA 32 DIAGRAMA DE ISHIKAWA.....          | 57 |
| FIGURA 33 SUBPROCESO DE DESPACHO .....       | 58 |
| FIGURA 34 SUBPROCESO DE RECEPCION .....      | 59 |
| FIGURA 35 PROTOTIPO DE ALMACÉN .....         | 61 |
| FIGURA 36 CODIGO DE BARRAS .....             | 62 |
| FIGURA 37 CODIGO DE BARRAS DE EXCEL.....     | 63 |
| FIGURA 38 CODIGO DE BARRAS DE EXCEL .....    | 63 |
| FIGURA 39 PISTOLA ESCANEADORA.....           | 64 |
| FIGURA 40 PAGINA WEB “BSALE” .....           | 65 |
| FIGURA 41 ESTANTE DE PLASTICO .....          | 66 |
| FIGURA 42 CARRETILLAS .....                  | 67 |
| FIGURA 43 CARRO DE MANDO DE DOS RUEDAS ..... | 67 |
| FIGURA 44 CARRO DE PLATAFORMA .....          | 68 |
| FIGURA 45 PALLETS.....                       | 68 |
| FIGURA 46 TRANSPALETES.....                  | 69 |
| FIGURA 47 LISTA DE PICKING .....             | 70 |
| FIGURA 48 LISTA DE VERIFICACIÓN .....        | 71 |

## RESUMEN

La investigación tiene como propósito describir el proceso de gestión de almacenes con la finalidad de especificar los subprocesos tales como: recepción, almacenamiento, control de inventarios, picking y despacho de la empresa “La Arenita” de la ciudad de Trujillo, de esta manera generar resultados positivos en todos los subprocesos realizados el control de las entradas y salidas del almacén y el control del orden de los productos; e ir incrementando, con el transcurso del tiempo la mejora en su gestión de su almacén.

Para el desarrollo de la investigación se identificó las fuentes de información tales como: análisis documental y checklist. El checklist como instrumento fundamental para validar los subprocesos de gestión de almacenes.

De acuerdo a la revisión de diferentes fuentes bibliográficas para poder llevar a cabo la investigación del proceso de gestión de almacenes, se agregó las tablas y figuras para mejorar el proceso; es decir teniendo el control de todos los productos ya que estos representan el inventario, el cual es el principal activo de la empresa “La Arenita”, ya que en los últimos tres meses de acuerdo a su Estado de Resultados, ha generado en promedio ventas de 6,539 soles, lo que indica un crecimiento significativo.

La conclusión de este proyecto de investigación nos lleva a confirmar de que una buena gestión de almacenes en la ferretería “La Arenita” mejoraría significativamente todos los subprocesos de dicha gestión; generando una buena distribución de todos los productos desde el momento de su ingreso, orden, control y despacho.

Palabras claves: Gestión de almacenes, procesos, subprocesos, almacenes.

## ABSTRACT

The purpose of the research is to describe the process of warehouse management in order to specify the subprocesses such as: reception, storage, inventory control, picking and dispatch of the company "La Arenita" of the city of Trujillo, in this way generate positive results in all the subprocesses made the control of the entrances and exits of the warehouse and the control of the order of the products; and increase the management of your warehouse over time.

For the development of the research, sources of information were identified, such as: documentary analysis and checklist. The checklist as a fundamental instrument to validate the warehouse management subprocesses.

Thanks to the review of different bibliographical sources to be able to carry out the investigation of the warehouse management process, tables and figures were added to improve the process; that is to say, having control of all the products since they represent the inventory, which is the main asset of the company "La Arenita".

The conclusion of this research project leads us to confirm that a good management of warehouses in the hardware store "La Arenita" would significantly improve all the subprocesses of said management; generating a good distribution of all products from the moment of entry, order, control and dispatch.

Keywords: Warehouse management, processes, subprocesses, warehouses.



## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

Aguilar, M. (2005). *Cómo controlar tu inventario*.

Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-como-controlar-inventario/importancia-control-inventarios>

Asmad, C. (2015). *Mercado de ferretería y mejoramiento del hogar factura unos us\$ 6,000 millones anuales*. En Diario Gestión. [En línea]. Recuperado de:

<http://gestion.pe/economia/mercado-ferreteria-y-mejoramiento-hogar-factura-us-6000-millones-anuales-2143398>

Asociación Española para la Calidad. (2017). *Gestión de almacenes*.

Recuperado de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-almacen>

Asencio, F. (2 de agosto del 2016). *Gestión de almacenes*. En el Blog: Trabajo en asignatura de Ingeniería industrial. Recuperado de

<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/4642/fichero/Tomo+I.+Introduccion+y+antecedentes%252FCapitulo+2.Gestion+del+almacen.pdf>

Arrieta, J. (s.f). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas.

En Artículo *Centros de Distribución, CEDIS. pp. 20-24*. Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=cb95f4ef-f125-480d-8566-ebc1a095da5f%40sessionmgr4006>

Conexión ESAN. (2014). *Gestión de inventario y almacenes*. Recuperado de

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes/>

Comunidad E magíster. (2015). *Gestión del almacenamiento*. Recuperado de

[https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj1xaSJsHWAhWEwiYKHQDKCJwQFghFMAg&url=http%3A%2F%2Fwww.emagister.com%2Fuploads\\_user\\_home%2FComunidad\\_Emagister\\_3522\\_Gestion\\_Logistica\\_\\_Almacenes.ppt&usg=AFQjCNGcoyx\\_qHbmZxILZoTpY2nPDZ-LzQ](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj1xaSJsHWAhWEwiYKHQDKCJwQFghFMAg&url=http%3A%2F%2Fwww.emagister.com%2Fuploads_user_home%2FComunidad_Emagister_3522_Gestion_Logistica__Almacenes.ppt&usg=AFQjCNGcoyx_qHbmZxILZoTpY2nPDZ-LzQ)

Cantalapiedra, M. (2016). *Ventajas e inconvenientes de mantener existencias en el almacén*.

Recuperado de <https://www.contunegocio.es/gestion/ventajas-e-inconvenientes-de-mantener-existencias-en-el-almacen/>

- Cruz, K., Ulloa, A. (2016). Optimización de la Cadena de Distribución del conglomerado Pymes - Gestión de Almacenes. En *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 3(6) pp. 39-48. Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=b70138f7-1b8344b38aac0052da09af31%40sessionmgr104&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.1ea850d72c654d1ab1afe9ff2bd6f5f4&db=edsdoj>.
- Correa, A., Gómez, R., Cano, J. (2010). *Gestión de Almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232010000400009&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232010000400009&lng=en&tlng=en).
- Correa, A., Gómez, R. (2010). *Tecnologías de la información en la Cadena de Suministro* Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=2f491734-6ed1-4675-9d52-f92a90309c92%40sessionmgr4007>
- Correa, A., Gómez, R., Cano, J. (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=833b0337-0d6d-41b3-9f43-37ff11923ccc%40sessionmgr103>
- Gomez, R., Medina, P., Correa, A. (2012). El seis sigma en la cadena de suministro. En *Revista Entre Ciencia e Ingeniería*. 7 pp36. Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=662f99cf-2d1a-4e89-aa5b-e27a71d91e88%40sessionmgr4009>
- López, R. (15 de setiembre del 2012). *La importancia de una buena gestión de almacenes*. En Blog: MGL. Recuperado de <http://mgl2011-2012.blogspot.pe/2012/09/la-importancia-de-una-buena-gestion-de.html>
- Mecalux Esmena. El flujo de materiales en el almacén. *En Artículo Soluciones de Almacenaje*. Recuperado de <https://www.mecalux.es/manual-almacen/diseno-de-almacenes/flujo-almacen>
- Mendoza, A. (17 de marzo del 2013). *Despacho de mercancías*. En Blog: Atom. Recuperado de <http://despdemer.blogspot.pe/>
- Meetlogistics. (5 de agosto del 2015). *Gestión de Almacenes*. En blog: Rio. Recuperado de <http://riaconsulting.pe/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>

Morales, G. (2013). *Gestión del montaje y de mantenimiento de instalaciones eléctricas*. (2): Madrid

Mora, L. (2011) *Gestión logística en Centros de distribución, bodegas y almacenes*: Bogotá

Mora, L. (2017). *Indicadores de la gestión logística: KPI “Los indicadores claves del desempeño logístico*. Recuperado de [http://www.academia.edu/6180985/indicadores\\_de\\_la\\_gestion\\_logistica\\_kpi\\_los\\_indicadores\\_claves\\_del\\_desempeno\\_logistico\\_tabla\\_de\\_contenido](http://www.academia.edu/6180985/indicadores_de_la_gestion_logistica_kpi_los_indicadores_claves_del_desempeno_logistico_tabla_de_contenido)

NoegaSystem (2015). *Preparación de pedidos en Almacén*. Recuperado de <https://www.noegasystems.com/blog/almacenamiento/preparacion-de-pedidos-picking>

Perú Construye (2013). Sector Construcción creció 13% a agosto en La Libertad. En *Revista Perú construye* 49. Recuperado de <http://www.peruconstruye.net/sector-construccion-crecio-13-a-agosto-en-la-libertad/>

Simple Productividad (2012). *La logística en la gestión de almacenes*. Recuperado de <http://simpleproductividad.es/twitter/la-logistica-en-la-gestion-de-almacenes/>

Salazar, D., Alvares, A. (21 de noviembre del 2013). En Blog administrativo: Administración de la producción. Recuperado de <https://sistemasfifolifo.wordpress.com/>

Torres, M. (2003). *Sistema de Almacenaje y Picking*. (2). Madrid