



FACULTAD DE NEGOCIOS
Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN DEL ALMACÉN EN UNA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE LIMA EN EL AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Alex Manuel Andrade Ccorimanya

Melany Etel Peña Catachunga

Asesor:

Mg. Víctor Fabian Romero Escalante

<https://orcid.org/0002-7186-9411>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	06782959
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	SARA ZACARÍAS VALLEJOS	46386485
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MARIA ISABEL FLORES BAZAN	45659048
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	26
1.3. Objetivos	27
1.4. Hipótesis	28
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS	77
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de diseño de investigación	31
Tabla 2 Tabla de técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
Tabla 3 Tabla de pedidos rechazados en Recepción.....	48
Tabla 4 <i>Tabla de pedidos devueltos</i>	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la unidad analizada	38
Figura 2. Mapa de procesos del área analizada	40
Figura 3. Diagrama de flujo de Aprovisionamiento	43
Figura 4. Control de reaprovisionamiento de productos de stock	44
Figura 5. Consumo acumulado valorizado	44
Figura 6. Pregunta 1 del cuestionario	45
Figura 7. Pregunta 2 del cuestionario	45
Figura 8. Diagrama de flujo de Recepción de mercadería.....	47
Figura 9. Cantidad de pedidos recibidos.....	48
Figura 10. Pregunta 3 del cuestionario	49
Figura 11. Pregunta 4 del cuestionario	49
Figura 12. Diagrama de flujo de Almacenamiento.....	51
Figura 13. Rotación de inventario.....	51
Figura 14. Diagrama de Pareto – Clasificación ABC.....	52
Figura 15. Clasificación ABC.....	52
Figura 16. Pregunta 5 del cuestionario	53
Figura 17. Pregunta 6 del cuestionario	53
Figura 18. Diagrama de flujo de Control de inventario.....	55

Figura 19. Pregunta 7 del cuestionario	56
Figura 20. Pregunta 8 del cuestionario	56
Figura 21. Pregunta 9 del cuestionario	57
Figura 22. Diagrama de flujo de Preparación de pedidos.....	58
Figura 23. Cantidad de pedidos atendidos	59
Figura 24. Pregunta 10 del cuestionario	60
Figura 25. Pregunta 11 del cuestionario	60
Figura 26. Pregunta 12 del cuestionario	61
Figura 27. Diagrama de flujo de Distribución	62
Figura 28. Cumplimiento de plazo de atención	63
Figura 29. Pregunta 13 del cuestionario	63
Figura 30. Pregunta 14 del cuestionario	64
Figura 31. Pregunta 15 del cuestionario	64

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo describir la Gestión del Almacén en una Universidad Privada de la ciudad de Lima en el año 2020, es una investigación de tipo básica, no experimental, descriptiva con diseño transversal de enfoque mixto. Se consideró como unidad de análisis al área del almacén de la universidad. Para hacer posible el estudio se tuvo que usar los indicadores logísticos de las 6 dimensiones en la que fue dividida la variable gestión de almacén, su valides se dio a través del uso de las técnicas de recolección de datos como: la observación, el análisis documental y la entrevista; apoyado de los instrumentos como: la ficha de análisis documental, guía de observación y la guía de entrevista, donde se obtuvo información para el desarrollo de la investigación. Entre los resultados obtenidos y analizados se determinó que en el promedio de dimensiones predomina la función logística, en toda el área de almacén, de esta manera se logró describir las dimensiones de aprovisionamiento, recepción de mercancía, almacenamiento, control de inventario, preparación de pedidos y distribución, por consiguiente, se cumplió con describir la gestión de almacén en una universidad privada.

PALABRAS CLAVES: Gestión, Inventario, Universidad, Procesamiento de la información, Sistema de información sobre la administración de la educación.

ABSTRACT

The present study aimed to describe Warehouse Management in a Private University of the city of Lima in 2020, it is an applied, non-experimental, descriptive research with a cross-sectional design with a mixed approach. The warehouse area of the university was considered as the unit of analysis. To make the study possible, it was necessary to use the logistics indicators of the 6 dimensions into which the warehouse management variable was divided, its validity was given through the use of data collection techniques such as: observation, documentary analysis and the interview; supported by instruments such as: the documentary analysis file, observation guide and interview guide, where information was obtained for the development of the research. Among the results obtained and analyzed, it was determined that in the average of dimensions the logistics function predominates, in the entire warehouse area, in this way it was possible to describe the dimensions of supply, receipt of merchandise, storage, inventory control, order preparation and distribution, therefore, it was fulfilled to describe warehouse management in a Private University.

KEYWORDS: Management, Inventories, Universities, Information processing, Educational management information systems.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Acacia (2019). Principales KPI para monitorizar el almacén. Recuperado de https://www.acaciatec.com/principales-kpi-para-monitorizar-almacen/#2_Precision_de_Picking.
- Alarcón, E. y Monzón, J. (2010). Mejora de la Gestión de Inventario para el almacén de la Dirección de Servicios generales de una Universidad Privada (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Aldás, J. (2016). Tres universidades catalanas lideran el ‘ranking’ de la educación superior. El País. Recuperado de https://elpais.com/politica/2016/03/31/actualidad/1459416379_826360.html
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis Guía para la elaboración. Lima, Perú. Editorial Arias Gonzáles, José Luis.
- Arrieta, J. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, CEDIS). Journal of Economics, Finance and Administrative Science, 16, 83-96. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862011000100007&lng=es&tlng=es.
- Bermúdez, E. (2021). Gestión logística en los departamentos de control de estudios de las instituciones públicas de educación superior. Ñeque Revista de Investigación en

Ciencias Administrativas y Sociales, 4(8),

<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v4i8.45>.

Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación (4.a ed.). Bogotá, Colombia. Pearson Educación de Colombia.

Calzado, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. Ciencias Holguín, 26, 59-74. Recuperado de <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1169>

Cedeño, N. (2012). La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. RES NON VERBA, 2(2), 17-35.

Chen, J. (2021). Analysis on management strategies of logistics staff in colleges and universities from the perspective of occupational psychiatry. Psychiatria Danubina, 33(8), 18-569. <https://hrcak.srce.hr/file/389950>.

Díaz, H. (2013). Jefe de almacén por primera vez: La logística como instrumento de prevención y garantía de la calidad. Lima, Perú. Editora Macro EIRL

Forero, D. E. y Ramos, J. C. (2015). La integración vertical en la cadena de abastecimiento de las instituciones de educación superior en Colombia. Criterio Libre, 22, 255. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.22.139>.

García, R. (2020). Gestión Logística en las Instituciones Universitarias Públicas de la Costa Oriental del Lago. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES, 4(14), <http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i14.84>.

- Gómez Cáceres, F. Y. (2019). La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión logística en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. *Ciencia y Desarrollo*, (17), 86–91. <https://doi.org/10.33326/26176033.2014.17.417>
- Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid, España. McGraw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.a ed.). Ciudad de México, México. McGraw-Hill Education.
- Hernández, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. Ciudad de México, México. McGraw-Hill Education.
- Huguet, J., Pineda, Z. y Gómez, E. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 17, 89-108. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679007>
- Ibertransit (2019). KPI de logística: ¿Cuáles son y qué aportan? Recuperado de <https://www.ibertransit.com/kpi-de-logistica>.
- Logistec. (2018). *Logística peruana: Una industria en movimiento de cara al futuro*. Recuperado de: <https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/3407-logistica-peruana-una-industria-en-movimiento-de-cara-al-futuro>.
- López, R. (2010). *Logística comercial*. Madrid, España. Ediciones Paraninfo.

Luna, J. C. (2018). Estudio de las Prácticas Logísticas en Instituciones Educativas Privadas –Huánuco 2017 [Tesis para título profesional]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Maestre Torreblanca, J. M., Isla Tejera, B., Fernández García, M. I., del Prado Llergo, J. R., Álamo Cantarero, T. y Fernández Camacho, E. (2012). Análisis y minimización del riesgo de rotura de stock aplicado a la gestión en farmacia hospitalaria. *Farmacia Hospitalaria*, 36(3), 130-134. <https://doi.org/10.1016/j.farma.2011.02.007>

Monzón, P. (2019). La Gestión Logística como factor de eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016 (Tesis de Mes tría). Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú.

Mora, L. (2010). Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento (2.a ed.). Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones.

Mora, L. (2010). Indicadores de la Gestión Logística: KPI (2.a ed.). Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones.

Ocaña, F., Estela, W. y Gutiérrez, E. (2017). Implementación de un sistema de gestión de almacén para reducir costos de almacenaje. *INGnosis*, 3, 243-257. Recuperado de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/INGnosis/article/download/2041/1727/>

Pérez, C., Villanzón, D. y Quintana, L. (2016, septiembre). Diseño de procesos del Sistema Logístico de la Universidad de Pinar del Río. *Revista Científica Avances*, 18(3).

Pérez, M. (2017). Almacenamiento de materiales. Bogotá, Colombia. Alfaomega Colombiana S.A.

- Quezada, N. (2010). Metodología de la investigación: estadística aplicada en la investigación. Macro E.I.R.L.
- Sampieri, H. y Torres, C. P. M. (2018). Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). McGraw-Hill.
- Solórzano, M. (2018). Gestión de pedidos y stock: COML0309. Málaga, España. IC Editorial.
- Ugalde, N. & Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. Ciencias Económicas, 31(2), 179-187. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730/11978>.
- Vera, T. (2020). Modelo de Gestión Logística basado en indicadores de desempeño para mejorar la calidad del servicio en una institución educativa de enseñanza superior [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Villalobos, Ú. (2020). Control de Inventarios de la Unidad de Gestión Educativa local Utcubamba-2018 [Bachiller en Contabilidad]. Universidad Señor de Sipán.
- Yáñez, A. (2018). “Sistema de control de gestión de inventarios para la cadena de suministros de Instituciones de Educación Superior de la Provincia de Tungurahua” [Tesis de título]. Universidad Técnica de Ambato.