



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
GESTIÓN DE ALMACÉN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE  
ABARROTES: CASO COMERCIAL MASUL, DISTRITO  
DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES, AYACUCHO-2020  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**BACH. MEDINA QUISPE YASMÍN EDITH**

**ORCID: 0000-0003-2984-5851**

**ASESOR:**

**MGTR. QUISPE MEDINA WILBER**

**ORCID: 0000-0002-4052-5018**

**AYACUCHO-PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

BACH. YASMIN EDTIH MEDINA QUISPE

ORCID: 0000-0003-2984-5851

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado.

Ayacucho, Perú

### **ASESOR**

MGTR. WILBER QUISPE MEDINA

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración. Ayacucho, Perú

### **JURADOS**

MGTR. JUDITH BERROCAL CHILLCCE

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. ALCIDES JÁUREGUI PRADO

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. CARLOS CELSO TIPE HERRERA

ORCID: 0000-0003-4439-1448

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS

---

MGTR. JUDITH BERROCAL CHILLCCE

Código ORCID: 0000-0002-9569-9824

**PRESIDENTA**

---

MGTR. ALCIDES JÁUREGUI PRADO

ORCID: 0000-0002-6611-9480

**MIEMBRO**

---

MGTR. CARLOS CELSO TIPE HERRERA

ORCID: 0000-0003-4439-1448

**MIEMBRO**

---

MGTR. WILBER QUISPE MEDINA

ORCID: 0000-0002-4052-5018

**ASESOR**

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme esta oportunidad maravillosa de desarrollarme en esta vida compartiendo mis aprendizajes, por siempre estar a mi lado y nunca dejar que me rinda.

En la existencia humana se aprende cada día, solo depende de uno aprender lo más importante y relevante, de esa forma existen personas que suman en ese aprendizaje a todos ellos se les agradece de manera muy grata.

## **DEDICATORIA**

A mi familia por haber confiado en mis capacidades y haberme apoyado a pesar de las circunstancias de la vida, ya que siempre que los necesite estuvieron allí, los quiero y aprecio mucho a cada uno de ellos.

Para la persona que me acompaño en situaciones buenas y malas, en la salud y la enfermedad, por creer en mi como persona, por entender y comprender por las cosas difíciles que enfrentamos juntos.

## RESUMEN

Existen una infinidad de problemas de gestión en las empresas uno de estos es la gestión de almacén, la que ayuda a mejorar el proceso logístico de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro del área de almacén, en la ciudad de Huamanga también se puede ver este problema ya que tienen mercados acinados que no se encuentran organizados de forma adecuada. Para la presente investigación se tomó en cuenta a la Empresa Comercial Masul que tiene problema en su almacén para esto se llegó a determinar como objetivo general describir las características de la gestión de almacén en la micro y pequeñas empresas rubro comercialización de abarrotes caso Empresa Comercial Masul en la ciudad de Huamanga. Para el desarrollo de la investigación la metodología utilizada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptiva, con un diseño de investigación no experimental y transversal, tomando como población a los 6 trabajadores de la Empresa Comercial Masul, para la recolección de información se elaboró un cuestionario de encuesta que se realizó a los trabajadores de la empresa ellos respondieron que siempre se realiza un proceso de ingreso de mercaderías con 67% que corresponde a 4 personas, un 67% que corresponde a 4 personas respondió que nunca existió una persona que ayude a relacionar la autorización, custodia, registro y responsable en el área de almacén, el 85% que corresponde a 5 personas respondieron que siempre el control de salida es importante para el despacho ya que se realiza controles adecuados, por lo que se recomienda el mejoramiento en estos aspectos.

**Palabras Claves:** Gestión de almacén, Micro y Pequeñas Empresas.

## ABSTRACT

There are a myriad of management problems in the companies one of these is the warehouse management, which helps to improve the logistic process of reception, storage and movement within the warehouse area, In the city of Huamanga you can also see this problem as they have acid markets that are not properly organized. For the present investigation the Masul Commercial Company was taken into account that it has problem in its warehouse for this purpose it came to determine as general objective to describe the characteristics of the management of warehouse in the micro and small enterprises Groceries case Masul Commercial Company in the city of Huamanga. For the development of the research the methodology used was of type applied with quantitative approach, level of descriptive research, with a design of nonexperimental and transversal research, taking as population the 6 workers of the Masul Commercial Company, For the collection of information, a survey questionnaire was drawn up, which was carried out on the workers of the company, who replied that a process of entering goods is always carried out with 67% corresponding to 4 persons, 67% corresponding to 4 people replied that there was never a person to help relate the authorization, custody, registration and responsible in the warehouse area, 85% of the 5 people responded that always the exit control is important for the dispatch since adequate controls are carried out, so improvement in these aspects is recommended.

**Keywords:** Warehouse Management, Micro and Small Businesses.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLA .....	x
CONTENIDO DE GRÁFICOS .....	xi
CONTENIDO DE CUADROS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
II. REVISIÓN LITERARIA .....	18
2.1. Antecedentes .....	18
2.2. Bases teóricas .....	24
2.2.1. Gestión del almacén .....	24
2.2.2. Procesos de la gestión de almacenes .....	25
2.2.3. Importancia del almacenaje .....	33
2.2.4. Objetivos de la gestión del almacenamiento .....	35
2.2.5. Los Stocks .....	36
2.2.6. Gestión de calidad .....	39
2.2.7. Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) .....	39

III.	HIPÓTESIS .....	42
IV.	METODOLOGÍA.....	43
4.1.	Tipo de investigación .....	43
4.2.	Nivel de la investigación .....	43
4.3.	Diseño de la investigación.....	44
4.4.	Población .....	44
4.5.	Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	45
4.6.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	46
4.7.	Plan de análisis .....	47
4.8.	Matriz de consistencia .....	48
4.9.	Principios éticos.....	49
V.	RESULTADOS .....	50
5.1.	Resultados de los datos generales obtenidos .....	50
5.2.	Análisis de resultados .....	73
VI.	CONCLUSIONES.....	86
	RECOMENDACIONES .....	88
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	89
	ANEXOS.....	95
1.	Cronograma de actividades .....	95
2.	Presupuesto de la investigación .....	96
3.	Cuestionario sobre la Gestión Almacén.....	97
4.	Ficha RUC de la Empresa Comercial Masul .....	99

5. Validación de expertos .....	100
6. Evidencias .....	102
7. Turnitin.....	105

## CONTENIDO DE TABLA

Tabla 1: Clasificación de los trabajadores de acuerdo al sexo .....	50
Tabla 2: Clasificación de acuerdo a las edades de los trabajadores .....	51
Tabla 3: Clasificación de acuerdo al tiempo que laboran en la Empresa Comercial Masul .....	52
Tabla 4: Clasificación según el grado de instrucción de los trabajadores de la Empresa Comercial Masul. ....	53
Tabla 5: ¿Es oportuna la entrega de las mercaderías por parte de los proveedores?.....	54
Tabla 6: ¿Existe una buena relación con sus proveedores?.....	55
Tabla 7: ¿En la empresa existe procedimientos para el ingreso de mercaderías? .....	56
Tabla 8: ¿En la empresa existe un sistema de control y clasificación de mercaderías? .	57
Tabla 9: ¿Las mercaderías recepcionadas son registradas de acuerdo a la cantidad y producto? .....	58
Tabla 10: ¿Se realiza un registro adecuado en el momento de la recepción de las mercaderías? .....	59
Tabla 11: ¿Las modificaciones de inventario en el momento de recepción de las mercaderías son autorizadas por un encargado de almacén? .....	60
Tabla 12: ¿Existen procedimientos que ayuden relacionar la autorización, custodia, registro y responsable de las mercaderías?.....	61
Tabla 13:¿Las mercaderías almacenadas se encuentran en un ambiente adecuado? .....	62
Tabla 14: ¿En la empresa con qué frecuencia se realiza un control y supervisión de la rotación de inventario? .....	63
Tabla 15 :¿Las mercaderías físicas contrastan con los registros contables? .....	64
Tabla 16: ¿Con que frecuencia se realizan las revisiones del registro de inventarios?..	65
Tabla 17: ¿Se toman en cuenta la disponibilidad de inventario para realizar las compras? .....	66
Tabla 18: ¿Existen suficientes espacios para la carga y descarga de las mercaderías?..	67
Tabla 19: ¿Son consolidados de forma adecuada los pedidos de los clientes? .....	68
Tabla 20: ¿Los consolidados ayudan a la carga efectiva de las mercaderías? .....	69
Tabla 21: ¿El sistema de despacho de mercaderías funcionan adecuadamente? .....	70
Tabla 22: ¿El control de salida de las mercaderías es supervisada?.....	71
Tabla 23: ¿El control de salida es importante en el despacho? .....	72

## CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Clasificación de los trabajadores según el sexo de la Empresa Comercial Masul .....	50
Gráfico 2: Clasificación de las edades de los trabajadores de la Empresa Comercial Masul. ....	51
Gráfico 3: Clasificación según el tiempo que llevan laborando en la Empresa Comercial Masul .....	52
Gráfico 4: Clasificación de acuerdo al grado instrucción los trabajadores de la Empresa Comercial Masul. ....	53
Gráfico 5: Clasificación según la entrega de mercaderías por parte del proveedor .....	54
Gráfico 6: Clasificación según la relación con los proveedores.....	55
Gráfico 7: Clasificación según los ingresos de las mercaderías .....	56
Gráfico 8: Clasificación de acuerdo con el control de mercaderías .....	57
Gráfico 9: Clasificación de acuerdo a la recepción de las mercaderías.....	58
Gráfico 10: Clasificación según el registro de la documentación de entrada.....	59
Gráfico 11: Clasificación de acuerdo con los registros de entrada.....	60
Gráfico 12: Clasificación según la ubicación de las mercaderías .....	61
Gráfico 13: Clasificación de acuerdo a la custodia de las mercaderías.....	62
Gráfico 14: Clasificación según el control de almacén .....	63
Gráfico 15: Clasificación de acuerdo al control de almacén .....	64
Gráfico 16: Clasificación según la disponibilidad de inventario.....	65
Gráfico 17: Clasificación según la disponibilidad de inventario.....	66
Gráfico 18: Clasificación según el control de pasillos .....	67
Gráfico 19: Clasificación según la consolidación de mercaderías .....	68
Gráfico 20: Clasificación según los consolidados de las mercaderías .....	69
Gráfico 21: Clasificación según el despacho de mercaderías.....	70
Gráfico 22: Clasificación según el control de salida .....	71
Gráfico 23: Clasificación según el control de salida .....	72

## **CONTENIDO DE CUADROS**

Cuadro 1: Operacionalización de la variable Gestión de almacén .....	45
Cuadro 2: Matriz de consistencia .....	48
Cuadro 3: Matriz FODA Empresa Comercial Masul .....	78
Cuadro 4: Cronograma de actividades para implementar mejoras.....	85
Cuadro 5: Cronograma de actividades del trabajo de investigación .....	95
Cuadro 6: Presupuesto de la investigación .....	96

## I. INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo el hombre siempre ha ido innovando en todos aspectos, sin excepción sobre la parte administrativa en este ambiente ha hecho grandes acciones para el mejoramiento e implementación de sistemas que faciliten el trabajo del hombre en las empresas, esta evolución se dio a lo largo de los años ya que cada vez más se necesitaban sistemas más sofisticados para la satisfacción de las necesidades de los hombres, el crecimiento de la demanda también ocasionó que las formas de almacenamiento evolucionen al igual que la forma de producción. Tener un sistema de gestión mejora la capacidad de las empresas para superar las expectativas de los clientes con respecto al servicio o producto que se ofrece. Para (Salazar López B. , 2019) “El almacén es una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos”. Por lo que los almacenes significan para las empresas una de las bases para su buen funcionamiento.

Cuando ya se habla en concreto de la gestión de almacenes (Salazar López B. , 2019) lo define como el “proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados”. Cuando se menciona la gestión ya tenemos que entender que un proceso como tal, ya que se planificara, controlara, organizara, dirigirá y controlara los procesos que se desarrollen dentro de un almacén, lo cual implica que la empresa tiene que invertir en los materiales necesarios para implementar este tipo de sistema en sus empresas. Además, la gestión de almacén ayuda el mejoramiento en dos áreas muy importantes como son el abastecimiento y distribución de los productos,

haciendo que estas dos funcionen de forma sincronizada para el adecuado desarrollo de las actividades dentro de las empresas.

En el Perú la situación de la gestión de los almacenes en los últimos años ha ido tomando la importancia necesaria para que se implemente adecuadamente, por lo que (Baella, 2019) menciona que “El sector de la logística es un mercado que crece progresivamente en Perú y del que cada vez más se reconoce su importancia, porque ofrece una oferta de servicios que garantizan el desarrollo eficiente de los negocios”. Lo que nos da entender que el tema de almacenes en el Perú no es muy trabajado por las empresas, un claro ejemplo de este tipo de descuido son los grandes almacenes más organizados dentro del Emporio Comercial de Gamarra, donde se han su citado una serie de incidentes catastróficos por este tipo de desórdenes.

Para la revista (PerúRetail, 2018) al “Organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo con los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística es básico para la mejor de la productividad”. Esta afirmación es correcta ya que es indispensable el adecuado manejo de los espacios en el almacén lo cual nos da a conocer la gestión de almacén, esta implica la administración adecuada de los recursos dentro del almacén trabajando en conjunto con las demás áreas de las empresas.

La gestión de almacenamiento dentro de la ciudad de Huamanga es uno de los sistemas menos estudiados por lo que la mayoría de los mercados que se encuentran en la ciudad no cuentan con espacio suficiente espacio para los comerciantes y para sus respectivas mercaderías, esto no solo sucede en los mercados sino también en las empresas mayoristas que se dedican al reparto por mayor dentro de la ciudad y sus provincias. En la empresa Comercial Masul tampoco es la excepción, ya que hace poco la empresa inicio con la implementación de nuevos productos para la distribución dentro de la ciudad, esto

lo ha llevado a necesitar nuevos espacios dentro de sus local de almacenamiento generando así un desorden de espacios para el almacenamiento de sus productos, teniendo en cuenta además que en la actualidad no sabe cuánto de stock tiene dentro de su local, esto hace que la dueña no tenga una idea concreta de cuanto es su capital de trabajo ni mucho menos cuanto está generando de ganancias con las distintas inversiones realizadas. El desorden en las áreas también se puede observar claramente ya que todos los productos no tienen un lugar en específico y cuando llegan los productos para poder descargar no se pueden ubicar, esto también sucede al momento de despacho ya que como no están organizadas por productos el despacho se realiza en mayor tiempo. En este tipo de caso en específico es cuando se tiene que aplicar adecuadamente la gestión de almacén para poder mejorar la competitividad que esta empresa tiene dentro del mercado huamanguino. Por lo dicho anteriormente se da a conocer la siguiente interrogante ¿Cuáles son las características de la gestión de almacén en las Micro y Pequeñas Empresas rubro Comercialización de abarrotes: Caso Comercial Masul en el Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho,2020?

Para describir de forma adecuada a la variable se determinó el objetivo general de describir las características de la gestión de almacén en la micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarrotes: caso Comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020. Además, teniendo en cuenta a los objetivos específicos que son los siguientes:

- a) Describir la recepción en la micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarrotes: caso Comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.

- b) Describir almacenamiento en la micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarrotes: caso Comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.
- c) Describir el movimiento en la micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarrotes: caso Comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.
- d) Implementar un plan de mejora en la micro y pequeñas empresas del rubro abarrotes: caso comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.

La gestión de almacén es un tema delicado en algunas empresas que quieren alcanzar la calidad, pero muy pocas veces relacionada con la competitividad lo cual implica que los negocios no tengan la capacidad de competir frente a los competidores directos, ya que al no tener un adecuado sistema de almacenamiento no se podrá organizar de forma que pueda atender a sus clientes de forma eficiente y eficaz.

La gestión de almacén es importante ya que determina la productividad de las empresas, porque ayuda a la administración de los recursos del almacén, el adecuado tratamiento de la distribución y transporte permite identificar cualquier problema existente dentro de la empresa como son los más comunes la entrega, los reprocesos, los procedimientos requeridos, y facilitará la creación y simplificación de los procesos actuales de manera que se mejore la comunicación, se optimicen los tiempos e incluso se logren mejores lineamientos de seguridad para los trabajadores de la empresa. Conociendo el concepto de gestión de almacén se puede decir que es parte importante de toda empresa, por lo que su aplicación en los mercados huamanguinos es uno de los pilares de esta investigación ya que se caracterizara a la gestión de almacén en la empresa Comercial Masul, para de esa forma dar a conocer como Comercial Masul se desarrolla en el mercado actual y de esa forma contribuir a futuros estudios pedagógicos de la misma índole.

La metodología utilizada para la presente investigación fue de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo, teniendo el nivel de investigación descriptiva ya que solo se llegará a observar las distintas actividades que se realizan de la empresa Comercial Masul, con un diseño de investigación no experimental-transversal ya que la este trabajo se llevara a cabo en un solo momento.

## II. REVISIÓN LITERARIA

### 2.1. Antecedentes

Para realizar el presente trabajo de investigación se realizaron búsquedas en distintos sitios web, libros, revistas, repositorios y todo medio de comunicación que comunique sobre la variable gestión de almacén, para así obtener información que tenga relevancia para esta investigación por lo que en las siguientes líneas se redactó sobre investigaciones realizadas con respecto a la variable.

(Palania Osorio & Vargas Osorio , 2013) en su tesis titulada *Sistema de Gestión de Almacén para S y D Colombia S.A*, donde nos dan a conocer el siguiente objetivo general de la investigación que es “Desarrollar un sistema de gestión de almacenaje para SyD Colombia S.A, con el fin que se minimice los costos operacionales derivados en la recepción, almacenamiento, distribución de sus productos” (pág. 21). La empresa S y D Colombia S.A. se dedica a la comercialización de medicamentos en Colombia, al analizar la problemática principal de esta empresa los investigadores llegan a determinar que la falta de implementación de un sistema de gestión de almacenamiento a generado en la empresa pérdidas económicas al no poder entregar todos sus pedidos por el desorden que existía dentro de la empresa, para la evaluación de la problemática utilizan herramientas administrativas que al obtener los resultados les permite la facilidad de dar solución a los problemas hallados en la empresa. En sus conclusiones determina que “Implementar el modelo de gestión de almacén que traerá beneficios tanto económicos como operativos para la empresa, empezando por la intervención de las capacitaciones al personal operativo buscando el

ordenamiento de productos en estantería” (Palania Osorio & Vargas Osorio , 2013, pág. 175).

En su tesis titulada *Propuestas de Mejoras al Sistema de Gestión de Almacén de Materias Primas* ( Martínez, 2015) nos da a conocer el objetivo general de la investigación que es “Proponer mejoras al sistema de gestión de almacén de materias primas en la empresa Manufacturas de Papel MANPA S.A.C.A División Conversión Bolsas y Sacos para facilitar la ubicación y distribución de los insumos en las líneas de producción” (pág. 18). Al realizar el respectivo análisis situacional el investigador determino que el orden que se establecía para el almacenamiento de los materiales no era el adecuado para realizar sus actividades, ya que la gran mayoría de los materiales no se encontraban en sus respectivos lugares y de esa forma no permitía que los trabajadores puedan trabajar con normalidad, dificultando más la labor. Por lo que nos indica que “Una correcta ubicación y control en el almacenaje garantizaría una entrega oportuna a las líneas de producción y mejora en el control de inventario que es nuestro tema de estudio” ( Martínez, 2015, pág. 92).

(García López , 2015) en su tesis titulada *Propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la planta 2 de SYGLA*, nos da a conocer el objetivo de la investigación que es “Diseñar una propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la planta de la empresa SYGLA con el fin de aumentar la utilización de los recursos disponibles”. Este investigador realiza un análisis a partir de los procesos de almacenamiento y despacho ya que son las áreas de problemática que tiene la empresa, al evaluar minuciosamente los sistemas que utiliza la empresa para el almacenamiento la investigadora propuso implementar

sistemas más eficientes y ordenados para los insumos que se utilizaban dentro de la empresa, como son el flujo de diagrama para una mejor organización de los espacios. Con conclusión la investigadora determino que “el uso de un sistema de información adecuado es necesario, puesto que el soporte tecnológico es transcendental para asegurar la confiabilidad de la información para tomar las mejores decisiones en la organización” ( Martínez, 2015, pág. 139).

En su tesis titulada *Optimización de la Gestión de Almacén para mejorar la Productividad en el Área de Despacho de chocolate en la Empresa Compañía Continental SAC, San Martin de Porres, 2016*, (Rimarachin Cayatopa, 2016) nos da a conocer el principal objetivo de esta investigación que es “la implementación de clasificación ABC y de los racks, lo cual puede optimizar la distribución de los ítems mejorando así la productividad dentro de la empresa provocando una disminución de cajas golpeadas y/o maltratadas” (pág. 10). En esta investigación se describe el área de almacenamiento de las materias primas para la elaboración de chocolates con frutos secos y también los espacios que se tienen dentro de la empresa, luego de evaluar la problemática existente el investigador propone la implementación de registros detallados de los materiales que entran y salen del almacén.

En su tesis titulada *Gestión de Almacenaje para reducir el tiempo de Despacho en una Distribuidora en Lima*, (Alarcón Casaña, 2019) que nos indica su objetivo principal que es la “reducir el tiempo de despacho, desarrollando una nueva gestión de almacenaje que mejora la distribución y organización presente en almacén, además de pautas de orden y limpieza para el área” (pág. 16). En esta investigación para conocer mejor el sistema logístico utilizado el investigador fue la herramienta de las 5S para poder determinar mejor el

problema que aquejaba a la empresa, una vez hecha la identificación el investigador procedió a implementar el sistema de gestión de almacén dentro de la distribuidora, ya implementada se vio grandes cambios en el tiempo de despacho y en otras áreas.

(Távora Infantes , 2014) en su tesis titulada *Mejora del Sistema de Almacén para optimizar la Gestión Logística de la Empresa Comercial Piura*, nos indica la siguiente conclusión que “En el proceso de recepción de la Empresa se requiere a presencia del usuario solicitante del material para la conformidad de los productos adquiridos llevando la distribución de los documentos de la Nota de Ingreso” (pág. 99). Esta investigación se realizó en Mypes que se dedican a la comercialización de prendas de vestir en la ciudad de Piura, se destaca en esta investigación la gran importancia de los documentos administrativos y contables para poder guiar al comerciante para que pueda saber sobre sus ingresos de mercaderías como así también las salidas de las mercaderías adquiridas, además también se describe la forma de recepción, almacenamiento y distribución de las prendas de vestir.

(Francisco Marcelo , 2014) en su tesis titulada *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico* nos indica que la siguiente conclusión que determino luego de la y con ello se reducen los tiempos de operación debido a que los operarios identifican fácilmente los productos optimizando las operaciones en la gestión interna del Operador Logístico (almacenamiento, despachos, acomodo (slotting), reubicación, control de stocks y el picking)” (pág. 81), en esta investigación se enfatiza la gran importancia de la gestión de almacén dentro de la logística interna para el mejoramiento constante de la competitividad en las empresas, además nos da a

conocer sobre sistemas informáticos que pueden ayudar al mejoramiento de los sistemas de almacenamiento que cada empresa puede aplicar como son los sistemas Warehouse Management Systems (WMS) y el Sistema ERP (SAP, ORACLE), en distintas áreas de almacenamiento.

En la tesis titulada *El Control Interno y su Influencia en la Gestión de Almacén de las Empresas del Sector Construcción del Perú: Caso Empresa “Constructora Pales S.A.C.” Ayacucho*. (Flores Vílchez , 2015) nos indica que el objetivo general es “Describir la influencia del control interno en la gestión de almacén de las empresas del sector construcción del Perú y de la empresa “Constructora Pales S.A.C.” de Ayacucho, 2015” (pág. 16). En esta investigación se enfatiza en la importancia del control interno en las empresas constructoras y su efecto en la gestión de almacén en el momento de su implementación en los sistemas logísticos que cuentan en las constructoras, analiza minuciosamente cada aspecto del sistema logístico para así concluir que el control interno es importante para el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de almacén, para de esa forma obtener la rentabilidad y competitividad de la empresa constructora Pales S.A.C. así esta empresa puede competir con sus competidores directos.

(Acosta Chávez , 2019) en su tesis titulada *Mejora del proceso de gestión de almacenes en una empresa de comercialización de equipos de cómputo*, nos da a conocer la siguiente conclusión que “partir de la implementación de la mejora expuesta, el área de Logística pudo ordenar de manera significativa su proceso de inventarios de almacén, aligerando las cargas de trabajo y la disminución del tiempo de respuesta a las órdenes de pedido” (pág. 79). En esta investigación se dio la mejora mediante la aplicación de las 5S al organizar mejor los artículos,

mediante esta herramienta el investigador logro identificar las áreas problemas para luego mejorar la gestión de inventarios que se tenía hasta ese momento, las áreas problemáticas hallados son la de venta y posventa ya que en estos los artículos no se encontraban en un desorden y esto demoraba en la atención al cliente en la tienda de venta de artículos de cómputo. Por lo que se determina la gran importancia de mantener el orden de las cosas en las empresas gestionando adecuadamente un almacén.

## **2.2.Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión del almacén**

La gestión de almacén para (Logycom, 2019) “es un proceso logístico que incluye la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier material dentro del almacén y hasta el punto de consumo, así como el tratamiento y análisis de los datos generados”. Pues en efecto la gestión de almacén se encuentra dentro del sistema logístico, al formar parte de un área indispensable de una organización se puede decir que la gestión de almacén es un sistema que ayuda a las empresas a mantener el orden y secuencia de las tareas logísticas.

( Flamarique, Manual de gestión de almacenes, 2019, pág. 33) “la gestión del almacén permite controlar unitariamente los productos y ubicarlos correctamente para reducir al máximo las operaciones de manutención, los errores y el tiempo de dedicación”.

Para (Salazar López B. , 2019) “La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados”. La principal tarea de la gestión de almacén es ayudar a mejorar el funcionamiento del área logística de una empresa teniendo en cuenta que esta se encarga de abastecer y distribuir los materiales de trabajo en las empresas que se dedican a la producción

o también en las empresas que se encargan a distribución al consumir final.

“El objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica” (Salazar López B. , 2019).

Para poder entender mejor en que parte del sistema logístico se encuentra la gestión de almacén podemos definir lo que significa un almacén se puede decir que es el “área de recepción de la unidad física en las propias instalaciones y se extiende hasta el mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento” (Salazar López B. , 2019).

La gestión de almacenes, se puede definir como un procedimiento que forma parte de la logística global de la empresa y que se dedica a la recepción, almacenamiento y movimiento dentro del mismo almacén de todos los materiales necesarios para la producción y del producto terminado hasta que llega al consumidor final.

### **2.2.2. Procesos de la gestión de almacenes**

Para (Rubio Ferrer & Villarroel Valdemoro, 2012) la gestión de almacén cuenta con procesos que ayudan al menor manejo del almacén por lo determina los procesos básicos, que son los siguientes:

### **2.2.2.1.La recepción de mercaderías:** Para (Salazar López B. , 2019)

“El flujo rápido del material que entra, para que esté libre de toda congestión o demora, requiere de la correcta planeación del área de recepción y de su óptima utilización. La recepción es el proceso de planificación de las entradas de unidades, descarga y verificación tal y como se solicitaron mediante la actualización de los registros de inventario”. Una vez que los productos se encuentran en la puerta del almacén se prosigue a recibirlos, este proceso conlleva a la verificación y control una vez hecha la descarga de los productos.

#### **2.2.2.1.1. Fases de la recepción**

La recepción es uno de los procesos que implican tener mucho cuidado, ya que si no se realiza adecuadamente podríamos tener problemas con el inventario y stock de una empresa. Para (Rubio Ferrer & Villarroel Valdemoro, 2012) la recepción cuenta con las siguientes fases:

- a) Verificación y control:** Esta tarea consiste en verificar de forma numérica y concreta las cantidades de los productos recibidos una vez descargados en el almacén, para así determinar si los productos sean los requeridos en la compra y ver si coinciden con los documentos entregados (guía de remisión, nota de pedido, boleta, factura).

- b) Aceptación:** Esta es la acción de que se realiza luego de la verificación ya que se determinara si el producto es recibido o rechazado por el proveedor, ya que no se puede aceptar productos que se encuentren en estado deplorables, que posteriormente no se podrán vender. Este implica que los productos entregados sean los señalados al momento de la compra.
- c) Registro y control:** Una vez realizada la verificación y aceptación se procede a registrar la entrada de mercaderías para su posterior venta o distribución, este es uno de los procesos donde la gran mayoría de empresa tienen problemas ya que solo reciben la mercadería mas no la registran para su adecuado control dentro del almacén.
- d) Custodia y mantenimiento:** En esta parte ya se encarga de realizar el adecuado almacenamiento de las mercaderías y mantener los productos de forma adecuada para que pierda su valor, esto es importante ya que se tiene que mantener en buen estado todos los productos que se encuentran para la venta.

### **2.2.2.2.El almacenamiento de mercadería:** Según (Salazar López B.

, 2019) “El almacenamiento o almacén es el subproceso operativo concerniente a la guarda y conservación de los productos con los mínimos riesgos para el producto, personas y compañía y optimizando el espacio físico del almacén”. El almacenamiento de las mercaderías es donde se mantienen hasta que son vendidas o distribuidas al consumir final, este ambiente tiene que ser el adecuado para no tener inconvenientes con los productos.

( Flamarique, Manual de gestión de almacenes, 2019) define al almacén como “el almacenamiento constituye un recurso para equilibrar las compras y las ventas mediante la regulación de los flujos de administración de materias primas o productos semielaborados y las entregas de los terminados a los clientes finales”.

#### **2.2.2.2.1. Zonas del almacenamiento**

Para (Rubio Ferrer & Villarroel Valdemoro, 2012) para tener un almacén organizado se deben tener en cuenta las siguientes zonas:

- a) Zona de Descarga:** En esta parte las empresas tienen que habilitar un lugar específico para que las unidades de transporte puedan descargar las mercaderías, esto implicaría que cada empresa cuente con un estacionamiento adecuado para la descarga respectiva de las mercaderías.

- b) Zona de recepción y control:** Realizado la descarga de la mercadería se realiza la respectiva verificación de las cantidades recibidas para así poderlas ubicar en sus lugares correspondientes, esta zona tiene que estar previamente organizada para la entrega de mercaderías.
- c) Zonas de almacenamiento:** En esta zona ya se almacena las mercaderías ya clasificadas y adecuadamente organizada para su expedición posteriormente, en esta área tiene que estar planificada de acuerdo a la manipulación de las mercaderías.
- d) Zona de preparación:** “Preparación de pedidos consistente en la selección de la mercancía solicitada por el cliente” (Support, 2016). En esta zona de almacenamiento tenemos que tener en cuenta la preparación del pedido para su posterior envío a su destino.
- e) Zona de salida y verificación:** Para esta zona tenemos que tener un consolidado de todas las mercaderías a despachar ya que tenemos que tener cuidado para la entrega de pedidos realizados por parte de los clientes, es importante también revisar que nada de los

productos a entregar faltan en la unidad de reparto.

**2.2.2.3.Preparación de pedidos:** Para (Iglesias, 2012) es el “Conjunto de tareas y manipulaciones destinadas a extraer y acondicionar exactamente aquellas cantidades de productos que satisfacen las necesidades de los clientes del almacén manifestadas a través de sus pedidos” (pág. 181). Esta área es una de las que hacen que el almacén funciones adecuadamente, que tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades inmediatas del cliente por lo que tiene que responder adecuadamente a esas necesidades.

#### **2.2.2.3.1. Fases de la preparación de pedidos**

Para poder optimizar la preparación de pedidos que seguir pautas necesarias para su buen reparto, por lo que (Iglesias, 2012) nos da a conocer las siguientes fases de la preparación de pedidos:

- a) **Recolección de pedidos:** Esta fase se realiza mediante la visita al cliente para realizar el respectivo listado de sus pedidos, esta acción también se puede dar en tiendas comercializadoras de productos terminados al por mayor y menor.
- b) **Elaboración de documentos:** Una vez recolectado el pedido se realiza la elaboración de documentos que ayuden a entregar con

eficiencia los pedidos listados, este ayudara también al manejo adecuado del inventario, ya que sabremos qué productos serán expedidos en ese pedido. En este también es importante mencionar la dirección exacta del cliente para su entrega eficiente.

#### **2.2.2.4.Movimientos de mercadería:** Para (Antonio Marco, 2017)

este proceso “Está compuesto por el conjunto de tareas y manipulaciones destinadas a controlar la mercancía extraída que va a salir del almacén en forma de pedidos, y a posicionarla en el medio de transporte que va a realizar el trayecto entre las instalaciones de la organización y las del cliente” .Es proceso en el cual las mercaderías proceden hacer movilizadas para su posterior entrega al cliente o distribuida por las unidades de transporte.

También (Iglesias, 2012) lo define como “Conjunto de tareas y manipulaciones destinadas a controlar la mercancía que va a salir de nuestro almacén y a posicionarla en el medio de transporte que va a realizar el trayecto entre nuestras instalaciones y las de nuestro cliente” (pág. 191).

##### **2.2.2.4.1. Fases movimiento de mercadería**

- a) **Elaboración de consolidado:** Para (Mecalux, mecalux.es, 2019) “La fase de consolidación se suele incluir dentro del proceso de picking o preparación de pedidos. Sin embargo, por su ubicación en el almacén y por su cercanía

también podemos considerar que forma parte del proceso global de expedición de mercancías”. Una vez que se tiene los pedidos se llega a concretar la cantidad necesaria para disponer de los productos, es decir consolidamos la cantidad de los pedidos en un solo documento que nos indique que cantidad se tendrá que cargar a la unidad de distribución, para su posterior distribución al cliente.

**b) Comprobación de la documentación y**

**acondicionamiento:** Para (Mecalux, mecalux.es, 2019)“La expedición de mercancías representa el último contacto del producto con el almacén: es aquí cuando se realiza una verificación documental final. De esta manera se evitan errores y se garantiza que el cliente recibe lo que ha pedido”. Los documentos entregados al repartidor también son importantes ya que se brindará una mejor información al cliente sobre los productos recibidos.

**c) Embargue o carga de la mercadería:**

Para (Mecalux, mecalux.es, 2019) “Se coloca la mercancía en el camión equilibrando las cargas. Además, el remolque debe estar anclado de forma segura a los muelles de carga. Para esta

labor se suelen utilizar equipos de  
manutención, como transpaletas o carretillas  
elevadoras y debe realizarse con sumo  
cuidado”. Para realizar las respectivas entregas  
de las mercaderías a los clientes se necesita  
embarcar las mercaderías en la unidad de  
transporte, ya que este es uno de los medios de  
entrega de pedidos a los clientes finales.

**2.2.2.5.Devoluciones de mercadería:** Para (Palacios , 2016) las  
devoluciones son “una práctica habitual fijar con el cliente un  
porcentaje de devolución de sus compras, una táctica más para  
animarle a comprar sin miedo, ya que si el artículo no funciona  
como se esperaba, se lo recogemos”.

**2.2.2.5.1. Devolución de mercaderías por parte de los  
clientes:** Para (Iglesias, 2012) “En este punto  
analizaremos el retorno de mercancía al almacén  
desde los clientes tanto en el aspecto operativo  
como en el de los documentos que se deben  
utilizar”.

### **2.2.3. Importancia del almacenaje**

Para el sitio web (Sim Levante , 2016) la importancia del  
almacenamiento trasciende en “su principal función que es el  
resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y  
productos de la empresa. Por lo tanto, la gestión del almacén repercute  
en toda la organización tanto en la inversión de recursos materiales

como humanos ya que cuanto mejor sea más bajo sea su coste y mejor sus tiempos de ejecución y rendimiento general más rentable”.

Según (Logycom, 2019) nos da a conocer los siguientes aspectos básicos que cubre la gestión de almacén:

- a) **Reducción de costos:** “El almacenamiento y su inventario asociado son gastos añadidos que pueden ser compensados por costos más bajos, obtenidos gracias a mejoras en la eficiencia tanto en el área de suministros como de transporte” (Logycom, 2019).
- b) **Coordinación de suministro y demanda:** “Las empresas con productos altamente estacionales tienen el problema de coordinar la oferta con la demanda de forma precisa y constante, esto con el fin de evitar la acumulación de inventarios. Sin embargo, cuando esta logística de suministro se hace demasiado costosa, la solución es el almacenamiento” (Logycom, 2019).
- c) **Consideraciones del Marketing:** “Comúnmente, el marketing se ocupa de la rapidez con la que debe de estar disponible su producto en el mercado. Al almacenar sus inventarios cerca del usuario final, su empresa puede reducir las demoras en tiempos de reparto, y así cumplir con las promesas vertidas en campañas de promoción y posicionamiento” (Logycom, 2019).
- d) **Demanda del mercado:** “Este es el punto más importante debido a que el mantenimiento de los inventarios deriva en la necesidad de manejar los materiales o materias primas para satisfacer la demanda tanto de usuarios como de socios distribuidores” (Logycom, 2019).

## **2.2.4. Objetivos de la gestión del almacenamiento**

(Iglesias, 2012) “Teniendo en cuenta, los objetivos que persigue la Logística y los objetivos que persiguen los departamentos que se relacionan con la función de almacenaje, deberemos establecer unos objetivos generales de partida tanto para el diseño del almacén como para la posterior gestión del mismo”.

### **2.2.4.1. Objetivos relacionados con el coste**

- a) **Aprovechar el espacio:** Para ( Flamarique, Manual de gestión de almacenes, 2019) “el objetivo es almacenar la mayor cantidad de mercaderaa en el mínimo espacio posible, buscando el equilibrio entre las necesidades del mercado” (pág. 19). Al realizar una adecuada gestión de almacén se aprovecha el espacio suficiente para el almacenamiento de los productos así reduciendo la inversión en almacenamiento.
- b) **Facilitar el control de los inventarios:** ( Flamarique, Manual de gestión de almacenes, 2019) nos indica que “evita que aumente el costo global del almacenamiento por errores en el servicio, pérdidas de tiempo en tareas de manutención, ubicaciones ocupadas por artículos obsoletos o caducados y falta o exceso de productos, entre otros motivos”.

### **2.2.4.2. Objetivos relacionados con el servicio:**

- a) **Disminuir el número de errores en el servicio al cliente:**  
“El factor básico en cualquier empresa es el cliente, no

cometer errores en los pedidos que nos realizan permiten avanzar en la consecución de uno de los grandes objetivos de las compañías que es la fidelización del cliente” (Logycom, 2019).

- b) **Mantener la rotación de stocks a un nivel que no genere ni excesos ni roturas del mismo:** “Al cliente hay que darle una respuesta rápida necesitamos controlar el inventario y disponer en todo momento de las cantidades en específico que nos solicite dentro de nuestros almacenes” (Logycom, 2019).
- c) **Capacidad de adecuarse a la evolución de las necesidades de los clientes productos:** “La evolución de los mercados es continua, el cliente va cambiando y el almacén en todos sus aspectos desde infraestructuras a procesos operativos se debe ir adecuando a las necesidades de las mismas clases de almacenes” (Logycom, 2019).

### 2.2.5. Los Stocks

Para (Mecalux, mecalux.es, 2019) “La gestión de stocks abarca todas las operaciones dedicadas a regular el flujo de mercancías o productos en una empresa. Esta disciplina se encarga de garantizar que los costes derivados de mantenimiento de inventarios sean mínimos sin que ello interfiera en el servicio que se le da al cliente” (pág. 2). El stock en una empresa es la cantidad de productos que tienen dentro de su almacén.

### 2.2.5.1. Objetivos del stock

Para poder mejorar la gestión de almacén en una empresa podemos considerar los siguientes objetivos:

**a) Ajustar el nivel de stock a la demanda de forma eficaz:**

(Mecalux, mecalux.es, 2019) “La tenencia de stocks en el almacén se calcula a partir de las previsiones de la demanda. De esta forma, el inventario no se comportará igual en un sector con un consumo más o menos estable de los productos que en otro profundamente marcado por la estacionalidad”. La estabilidad de la demanda en la actualidad es difícil de mantener ya que los consumidores son cada vez más selectivos.

**b) Asegurar un buen nivel de servicio:** (Mecalux,

mecalux.es, 2019) “la capacidad del almacén de localizar una referencia, empaquetarla, enviarla y entregarla con una excelente precisión, en perfectas condiciones y en un corto tiempo de entrega”. Esto es necesario para mantener a los clientes y finalmente fidelizarlos para así tener clientes fijos.

**c) Contener los costes de almacenamiento del stock:**

(Mecalux, mecalux.es, 2019) “En la reducción de los stocks inmovilizados en el almacén está la clave del uso cada vez más extendido de estrategias como el cross-docking o el sistema just-in-time. Al final, el objetivo

principal de la logística de almacenamiento es tratar de limitar el inventario sin que se resienta el nivel de servicio”. Mantener satisfechos a los clientes equilibrando las mercaderías necesarias para su distribución.

#### **2.2.5.2.Los nuevos retos de la gestión de stock en un almacén**

En estos nuevos tiempos los desafíos son varios ya que el almacén se tiene que adecuar a las necesidades de los clientes y a las distintas realidades a la cual se tendrá que adherir, según (Mecalux, 2019) los desafíos son los siguientes:

**a) Crecimiento del número de referencias almacenadas:**

“El aumento del número de referencias o SKU complica la optimización del inventario, ya que hace necesario el mantenimiento de un stock mínimo en el almacén cada vez más variado que, en términos agregados, se multiplica en cantidad” (Mecalux, 2019). Es decir, el aumento de productos para surtir de forma adecuada un negocio, ya que las necesidades de la población son cada vez más variadas.

**b) Trazabilidad del inventario:** (Mecalux, 2019) “En parte

ligado al punto anterior, la trazabilidad de los flujos de materiales en el almacén es fundamental para tener un control de stock fiable y, gracias a ello, evitar errores en el picking o la preparación de pedidos y en la ubicación de las mercancías”. Esto quiere decir que los lugares de almacenamiento se aglomeran dejando así poco espacio

para la movilidad de los trabajadores en los espacios del almacén.

**c) Cambios bruscos en la demanda:** (Mecalux, 2019)

“Cuando se producen cambios en la demanda, esto exige al almacén cada vez más flexibilidad en su operativa y rapidez de reacción. En especial, esto se ve en la forma de trabajar de los e-commerce: el cliente final se guía por modas y por tendencias que son complicadas de predecir. Otro ejemplo de sector que experimenta este reto continuamente son los centros de distribución, que deben adaptarse a los productos de sus propios clientes”. La demanda en la actualidad es cambiante esto implica que siempre se tiene que realizar compras inesperadas y sin poder predecir en qué lugar se almacenaran.

### **2.2.6. Gestión de calidad**

“La calidad comienza a proyectarse como un elemento más del conjunto de factores que integran la responsabilidad social empresarial, llevando al diseño de sistemas de gestión acordes con este propósito.” (Hernández Palma , Barrios Parejo, & Martínez Sierra , 2018). La gestión de calidad ha ido evolucionando de acuerdo a la implementación de nuevas formas de trabajo en las empresas por lo que el concepto de calidad también se visto mejorada.

### **2.2.7. Micro y Pequeñas Empresas (Mypes)**

Según (Decreto Supremo N°077-2008-TR, 2008) “La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona

natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (pág. 3).

Para (Aspilcueta Rivera, 2015) “Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI)”.

**2.2.7.1. Empresas comercializadoras:** Para (Flamarique, Manual de gestión de almacenes, 2019, pág. 23) las empresas comerciales “son aquellas que no realizan ninguna transformación en los productos que comercializan. Las compran a empresas industriales o comercializadoras, y los venden a clientes finales, a minoristas o a otras empresas comerciales o productoras”.

## **Marco conceptual**

**ERP (Enterprise Resource Planning):** Para (Becerra Gonzáles, Pedraza Barreto, Pinilla Wah, & Vargas Lombardo , 2017) “Las ventajas de los ERP residen principalmente en la utilización de una única base de datos, lo que facilita la comunicación e intercambio de información entre los departamentos de la empresa y evita la redundancia y duplicidad de la información”.

**WMS(Warehouse Management System):** Para (Becerra Gonzáles, Pedraza Barreto, Pinilla Wah, & Vargas Lombardo , 2017) “El WMS permite una adecuada gestión de la cadena de suministro, debido que facilita la optimización de los recursos, lo cual reduce costos y genera una mejora en la prestación del servicio debido a que se reduce la actividad de picking”.

**Picking (Preparación de pedidos):** Para (Bermeo, 2015) “picking es la actividad que se desarrolla dentro de un almacén llevada a cabo por un equipo de personas que preparan los pedidos para los clientes. Este proceso incluye aquellas operaciones cuyo objetivo es extraer y acondicionar los productos demandados por los clientes y que se manifiestan a través de los pedidos”.

### **III. HIPÓTESIS**

En el desarrollo del presente trabajo de investigación la hipótesis no se considera ya que corresponde a una investigación descriptiva, por lo que no se llegó a la comparación de una hipótesis con respecto a las variables. Según Fidias (2012) nos da a conocer que una investigación con un enfoque descriptivo solo se basa en la observación y cuantificar las características de las variable que “por consiguiente, en este tipo de estudio no se formulan hipótesis, sin embargo, es obvia la presencia de variables” (pág. 25).

Marka (2017) menciona que una investigación descriptiva es “El mero acto de medir un fenómeno para describirlo no requiere de hipótesis, por lo tanto, los estudios meramente descriptivos carecen de la misma”. Pues efectivamente en una investigación de nivel descriptivo la hipótesis no es considerada ya que no se llegara a correlacionar las variables en estudio.

Álvarez (2011) reafirma que “en el nivel descriptivo de la investigación no se plantean explícitamente hipótesis”. Esta de igual manera nos da a conocer que la hipótesis no es necesaria en este nivel de investigación

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo de investigación**

Para (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) define una al enfoque cuantitativo “Debido a que los datos son producto de mediciones se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos” (pág. 47). Por lo que la tipología utilizada para la investigación es aplicada con enfoque cuantitativo ya que se llegará a realizar una encuesta a los trabajadores de Comercial Masul, de las cuales se llegó a tabular e interpretar para posteriormente analizar los datos obtenidos que después servirán para el planteamiento de mejora.

### **4.2. Nivel de la investigación**

Para (Bernardo Zárate, 2017) “Los estudios descriptivos seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas en forma independiente. Desde el punto de vista científico, describir es medir”, por lo que el nivel de investigación utilizado para la presente investigación fue el descriptivo ya que se llegó a observar las distintas situaciones problemáticas dentro de la Empresa Comercial Masul. Además, solo se llegó a describir el fenómeno de gestión de almacén se llegó a observar las causas por lo que la competitividad es importante para obtener a largo plazo una rentabilidad adecuada y deseada.

### **4.3. Diseño de la investigación**

Según (Raffino, 2020) el diseño no experimental “no manipula deliberadamente las variables que busca interpretar, sino que se contenta con observar los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para luego describirlos y analizarlos sin necesidad de emularlos en un entorno controlado”. La presente investigación cuenta con un diseño no experimental ya que no se intervendrá de ninguna forma en el desarrollo de la investigación que se realizó dentro de la Empresa Comercial Masul. También tendrá un enfoque transversal por lo que (Raffino, 2020) define el diseño transversal donde “se recopilan datos a partir de un momento único, con el fin de describir las variables presentes y analizar su incidencia o su responsabilidad en lo acontecido en la investigación”, en este caso para la presente investigación se llegó a recolectar los datos en el año 2020.

### **4.4. Población**

La población determinada para la presente investigación descriptiva son los 6 trabajadores de la Empresa Comercial Masul, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Huamanga en el Distrito de Andrés Avelino Cáceres, esta población posee el adecuado perfil ya que son trabajadores de la empresa. También se determinó esta población ya que en la circunstancia actual es una de las empresas accesibles.

La población finita para (Lugo, 2018) “es aquella que se puede contar y se pueden estudiar con mayor facilidad a sus integrantes”, por lo que se consideró para la presente investigación fue una población finita ya que solo se trabajó con los 6 trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

#### 4.5. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

**Cuadro 1: Operacionalización de la variable Gestión de almacén**

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas)	Escala de medición
Para (Salazar López B. , 2019) “La gestión de almacenes se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados”.	La gestión de almacén es una parte de la logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento de los productos que se encuentran en un almacén.	<b>Recepción</b>	Proveedores	¿Es oportuna la entrega de las mercaderías por parte de los proveedores?	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Ocasionalmente 4= Casi siempre 5= Siempre
				¿Existe una buena relación con sus proveedores?	
			Ingresos de mercaderías	¿En la empresa existe procedimientos para el ingreso de mercaderías?	
			Control de mercaderías	¿En la empresa existe un sistema de control y clasificación de mercaderías?	
			Clasificación	¿Las mercaderías decepcionadas son registradas de acuerdo a la cantidad y producto?	
			Documentos de entrada	¿Se realiza un registro adecuado en el momento de la recepción de las mercaderías?	
			Registro de entrada	¿Las modificaciones de inventario en el momento de recepción de las mercaderías son autorizadas por un encargado de almacén?	
		<b>Almacenamiento</b>	Ubicación de productos	¿Existen procedimientos que ayuden relacionar la autorización, custodia, registro y responsable de las mercaderías?	
			Custodia de los productos	¿Las mercaderías almacenadas se encuentran en un ambiente adecuado?	
			Control de almacén	¿En la empresa con qué frecuencia se realiza un control y supervisión de la rotación de inventario?	
				¿Las mercaderías físicas contrastan con los registros contables?	
			Disponibilidad de inventario	¿Con que frecuencia se realizan las revisiones del registro de inventarios?	
				¿Se toman en cuenta la disponibilidad de inventario para realizar las compras?	
		Control de pasillos	¿Existen suficientes espacios para la carga y descarga de las mercaderías?		
		<b>Movimiento</b>	Consolidación	¿Son consolidados de forma adecuada los pedidos de los clientes?	
				¿Los consolidados ayudan a la carga efectiva de las mercaderías?	
			Despacho de productos	¿El sistema de despacho de mercaderías funcionan adecuadamente?	
			Control de salida	¿El control de salida de las mercaderías es supervisada?	
¿El control de salida es importante en el despacho?					

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

## **4.6. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

### **4.6.1. Técnica de investigación**

Para el desarrollo de presente trabajo de investigación que es descriptiva, se realizó encuestas directas a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul, para así lograr mayor confiabilidad para el buen desarrollo de la presente investigación.

### **4.6.2. Instrumento de investigación**

La recolección de información se realizará mediante el cuestionario aplicado a los 6 trabajadores de la Empresa Comercial Masul, el cuestionario fue elaborado a partir de las dimensiones e indicadores de la variable gestión de almacén, para ello se elaboró un cuestionario de 19 preguntas que fueron realizadas a los 6 trabajadores de la Empresa Comercial Masul, estas preguntas tuvieron cinco ítems (1=Nunca; 2 =Casi nunca; 3= Ocasionalmente; 4= Casi siempre; 5=Siempre). De esa forma se llegó a recolectar la información necesaria para la presente investigación.

#### **4.7. Plan de análisis**

La presente tesis se realizó la respectiva investigación en páginas de internet, en la cámara de comercio de Ayacucho, la INEI, Ministerio de la Economía y Finanzas y la página web de la Municipalidad de Andrés Avelino Cáceres, una vez conseguida la información necesaria de esa forma se logró determinar que se trabajaría con la variable gestión de almacén en la Empresa Comercial Masul que se dedica a la comercialización de abarrotes en general y parte de la línea de productos de la empresa San Jorge, para ello se pidió el apoyo a la Gerente de esta empresa y a sus trabajadores para que puedan participar en esta la presente investigación.

La recolección de los datos necesarios para la investigación se llegó a elaborar un cuestionario con el cual se encuestó a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul para lo cual se realizó con anticipación una prueba piloto que ayudo a mejorar el cuestionario final a aplicar después de revisar y corregir los errores dentro del cuestionario se procedió a la validación de este con los respectivos expertos en el área, ya teniendo la validación se realizó la encuesta final a los 6 trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

Realizado el cuestionario se realizó la tabulación e interpretación de los datos recolectados que después se contrastaron con los objetivos de la presente investigación y los antecedentes mencionados en la revisión literaria, teniendo en cuenta el análisis de resultados se elaboró el planteamiento de mejorar para la Empresa Comercial Masul.

#### 4.8. Matriz de consistencia

**TÍTULO:** “GESTIÓN DE ALMACÉN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE ABARROTRES: CASO COMERCIAL MASUL, DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES, AYACUCHO-2020”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuáles son las características de la gestión de almacén en la micro y pequeñas empresas del rubro de comercialización de abarrotres: caso comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho-2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Describir las características de la gestión de almacén en la micro y pequeñas empresas del rubro de comercialización de abarrotres: caso comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.</p> <p><b>Objetivo específico</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir la recepción en la micro y pequeñas empresas del rubro de comercialización de abarrotres: caso comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.</li> <li>2. Describir almacenamiento de la micro y pequeñas empresas del rubro de comercialización de abarrotres: caso comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.</li> <li>3. Describir el movimiento en la micro y pequeñas empresas del rubro de comercialización de abarrotres: caso comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.</li> <li>4. Implementar un plan de mejora en la micro y pequeñas empresas del rubro de comercialización de abarrotres: caso comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.</li> </ol>	<p>Fidias (2012) nos da a conocer que una investigación descriptiva solo se basa en la observación y cuantificar las características de las variables que “por consiguiente, en este tipo de estudio no se formulan hipótesis, sin embargo, es obvia la presencia de variables” (pág. 25).</p>	<p>Gestión de almacén</p>	<p>La gestión de almacén es una parte de la logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento de los productos que se encuentran en un almacén.</p>	<b>Recepción</b>	Proveedores	<p><b>Tipo:</b> El tipo de investigación que se llegó a utilizar es el aplicativo con enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> El nivel de investigación utilizado fue descriptivo ya que solo se llegará a describir el problema.</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño fue no experimental, transversal. Ya que solo se observa sin intervención alguna.</p> <p><b>Población:</b> Los 6 trabajadores de la Empresa Comercial Masul.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>
						Ingresos de mercaderías	
						Control de mercaderías	
						Clasificación	
						Documentos de entrada	
					Registros de entrada		
					<b>Almacenamiento</b>	Ubicación de los productos	
						Custodia de los productos	
						Control de almacén	
						Disponibilidad de inventario	
					<b>Movimiento</b>	Control de pasillos	
						Consolidado	
Despacho de productos							
Control de salida							

**Cuadro 2: Matriz de consistencia**

**Fuente:** Elaboración propia del investigador.

#### **4.9.Principios éticos**

Para la mejor Redacción y elaboración del presente proyecto se tomó muy en cuenta los principios éticos que se transmiten en la ULADECH y también los principios aprendidos al largo de la formación profesional que se ha impartido por los docentes de la universidad, en la actualidad aplicar los principios éticos son muy importante ya que dice mucho de la educación ética y moral de las personas, pero esto no se refleja en las actitudes de los profesionales en la actualidad.

Para la ULADECH los principios éticos se encuentran normados en el código de ética para la investigación que fue aprobada mediante (Resolución N° 0973-2019-CUULADECH Católica, 2019) en donde se da a conocer la gran importancia de estos temas para la universidad por lo que en la presente investigación se tomó en cuenta las buenas prácticas de investigación como es el reconocimiento de las autorías y su respectiva citación con las normas APA, además se tomó en cuenta el adecuado inflexibilidad con respecto a la fiabilidad y credibilidad de la presente investigación.

## V. RESULTADOS

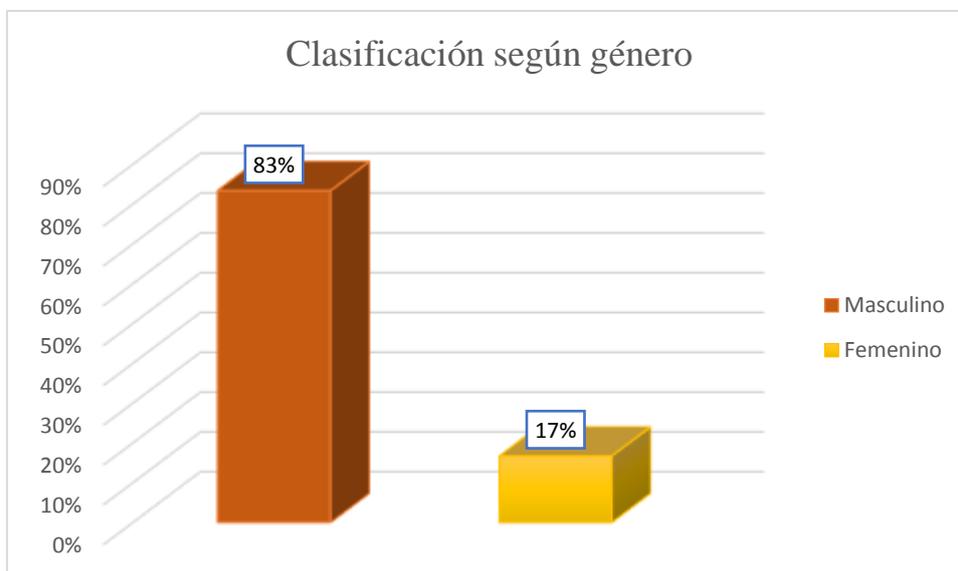
### 5.1. Resultados de los datos generales obtenidos

*Tabla 1: Clasificación de los trabajadores de acuerdo al sexo*

Género	Ni	%
Masculino	5	83%
Femenino	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



*Gráfico 1: Clasificación de los trabajadores según el sexo de la Empresa Comercial Masul*

**Elaboración:** Propia

#### **Interpretación:**

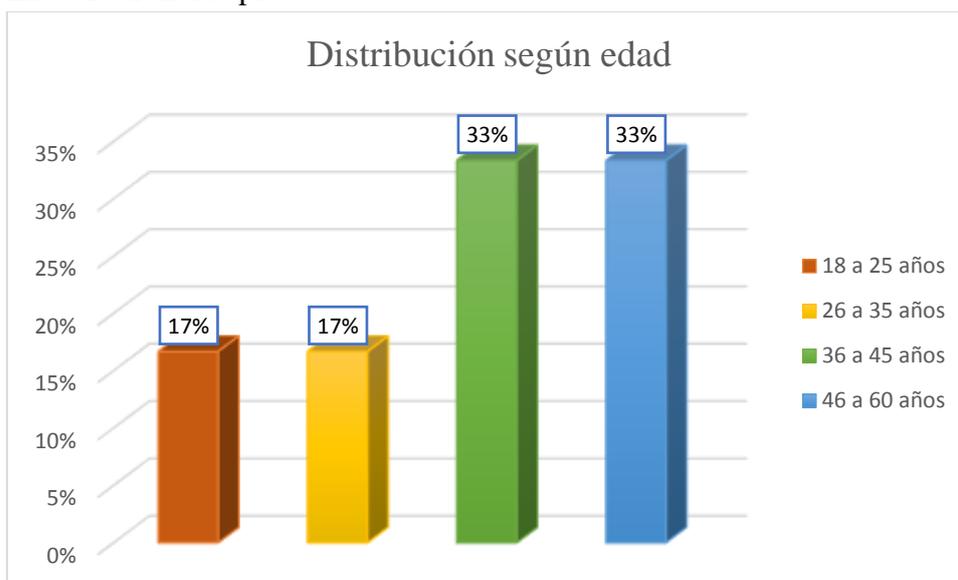
En la tabla y gráfico N°1, se ve que el 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 83% pertenecen al género masculino que son 5 varones, el 17% pertenecen al género femenino que es 1 mujer, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul. En este caso en la Empresa Comercial Masul los trabajadores en su mayoría son varones ya que el trabajo es mas de carga y descarga de mercaderías.

**Tabla 2: Clasificación de acuerdo a las edades de los trabajadores**

Edad	Ni	%
18 a 25 años	1	17%
26 a 35 años	1	17%
36 a 45 años	2	33%
46 a 60 años	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 2: Clasificación de las edades de los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.**

**Elaboración:** Propia.

### **Interpretación:**

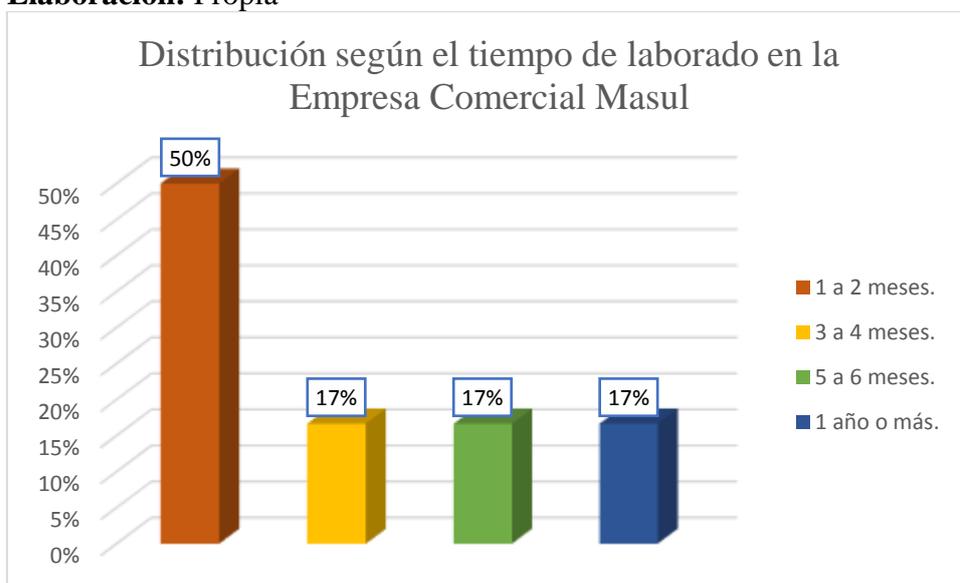
En la tabla y gráfico N°2, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% que pertenece a 1 persona tiene una edad dentro de los 18 a 25 años, el 17% pertenece a 1 persona tiene una edad dentro de los 26 a 35 años, el 33% que pertenecen a 2 personas sus edades se encuentran dentro de los 36 a 45 años, el 33% que pertenecen a 2 personas tienen edades de 46 a 60 años, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul. Se observa en este caso que los trabajadores de la Empresa Comercial Masul en su mayoría tienen mayor de entre 36 a 60 años.

**Tabla 3: Clasificación de acuerdo al tiempo que laboran en la Empresa Comercial Masul**

¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Empresa Comercial Masul?	Ni	%
1 a 2 meses.	3	50%
3 a 4 meses.	1	17%
5 a 6 meses.	1	17%
1 año o más.	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia



**Gráfico 3: Clasificación según el tiempo que llevan laborando en la Empresa Comercial Masul**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

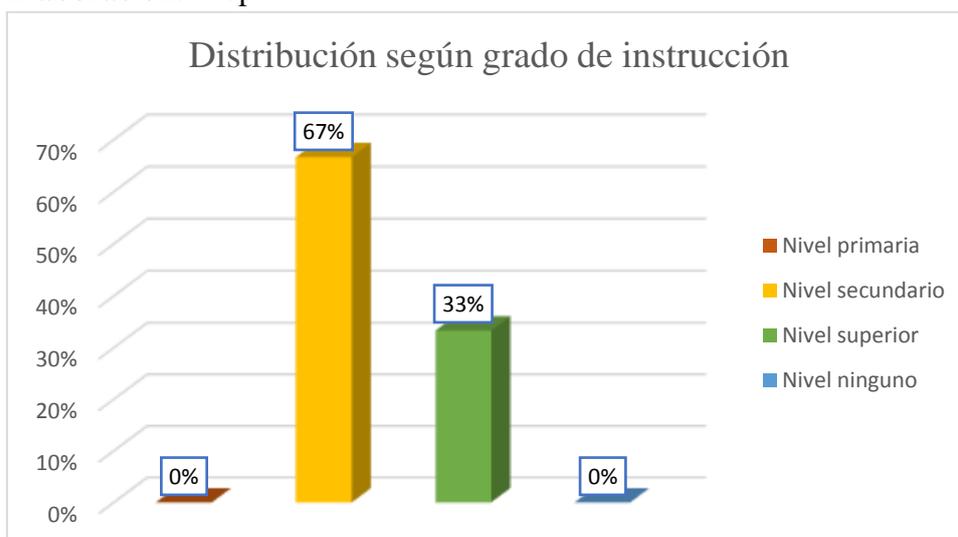
En la tabla y gráfico N°3, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 50% que pertenecen a 3 personas se encuentran laborando de 1 a 2 meses, el 17% que pertenece a 1 persona se encuentra laborando 3 a 4 meses, el 17% que pertenece a 1 persona se encuentra laborando de 5 a 6 meses, el 17% que pertenece a 1 persona se encuentra laborando más de 1 año, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 4: Clasificación según el grado de instrucción de los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.**

Grado de Instrucción	Ni	%
Nivel primario	0	0%
Nivel secundario	4	67%
Nivel superior	2	33%
Nivel ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia



**Gráfico 4: Clasificación de acuerdo al grado instrucción los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

En la tabla y grafico N°4, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 67% pertenecen a 4 personas tienen educación del nivel secundario, el 33% pertenecen a 2 tienen educación del nivel superior, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul. Lo cual nos indica los trabajadores tienen las capacidades necesarias para desarrollar sus labores.

## 5.2. Resultados de la Gestión de Almacén

**Tabla 5:** ¿Es oportuna la entrega de las mercaderías por parte de los proveedores?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	17%
Casi nunca	1	17%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	3	50%
Siempre	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 5:** Clasificación según la entrega de mercaderías por parte del proveedor

**Elaboración:** Propia.

### Interpretación:

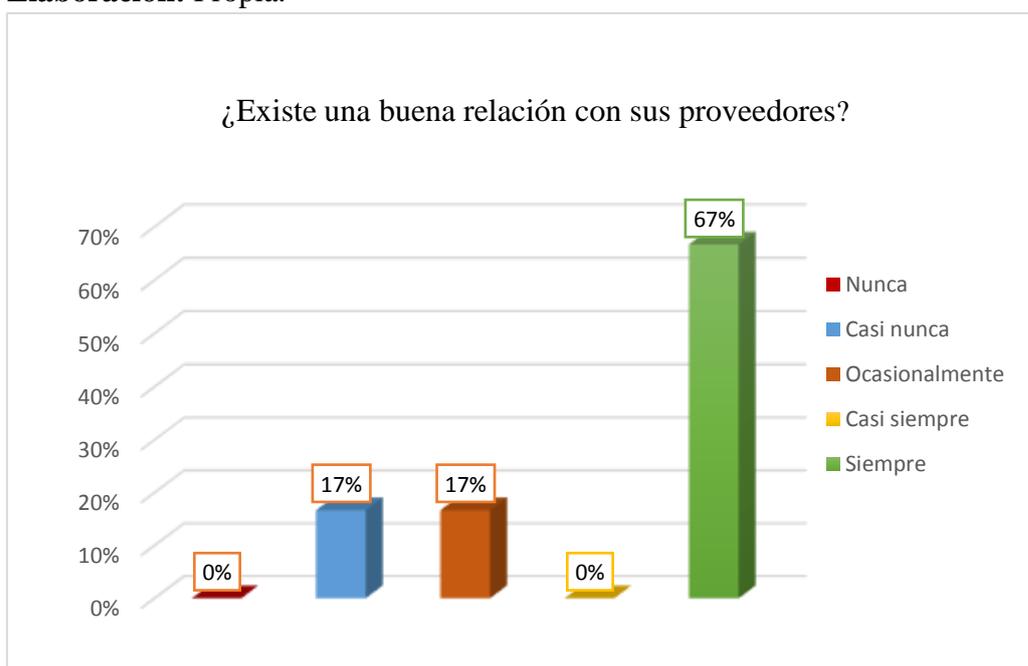
En la tabla y gráfico N°5, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% pertenecen a 1 persona respondieron que nunca es oportuna la entrega de mercaderías, el 17% pertenecen a 1 personas respondieron que casi nunca la entrega de mercaderías son oportunas, el 50% pertenecen a 3 personas respondieron que casi siempre son oportunas la entrega de las mercaderías, el 17% corresponde a 1 persona considera que siempre es oportuna la entrega de mercaderías, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 6: ¿Existe una buena relación con sus proveedores?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	17%
Ocasionalmente	1	17%
Casi siempre	0	0%
Siempre	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 6: Clasificación según la relación con los proveedores**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

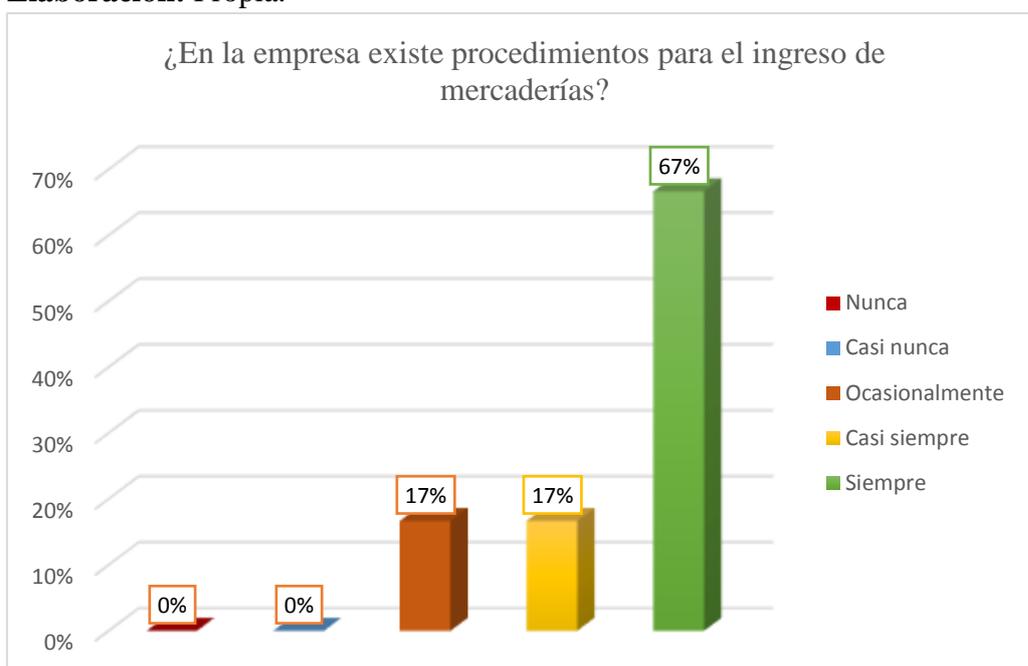
En la tabla y gráfico N°6, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en total son 6 personas, el 17% pertenece a 1 persona respondieron que casi siempre la relación con los proveedores es buena, el 17% pertenece a 1 personas respondieron que ocasionalmente la relación con los proveedores es buena, el 67% pertenecen a 4 personas respondieron siempre la relación con los proveedores es buena, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 7: ¿En la empresa existe procedimientos para el ingreso de mercaderías?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	1	17%
Casi siempre	1	17%
Siempre	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 7: Clasificación según los ingresos de las mercaderías**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

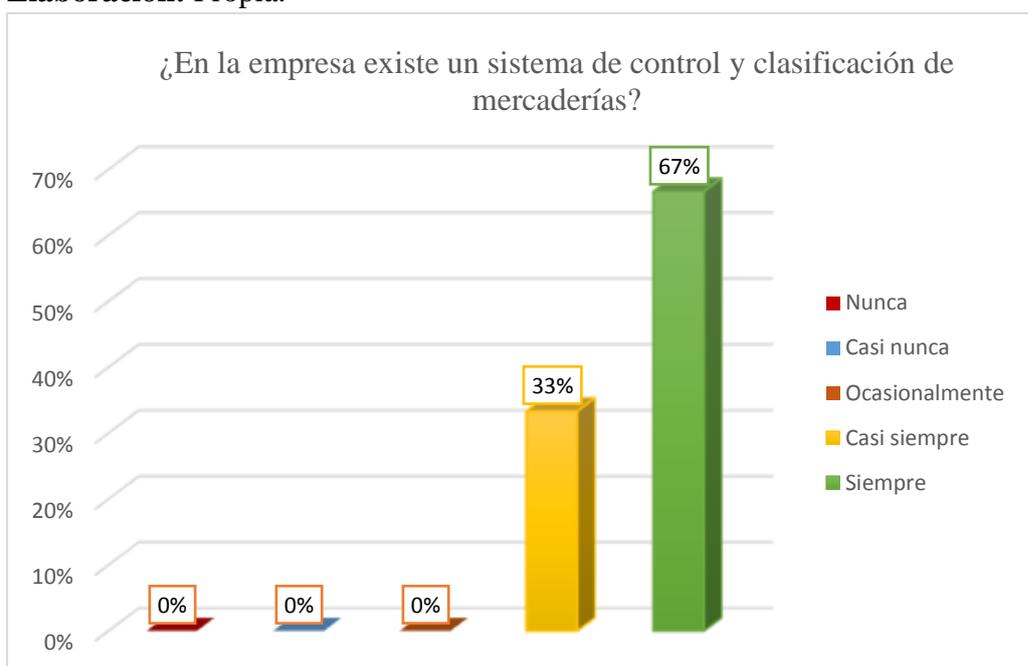
En la tabla y gráfico N°7, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% pertenece a 1 persona respondieron que ocasionalmente existe un procedimiento para el ingreso de mercaderías, el 17% pertenece a 1 personas respondieron que casi siempre existe un procedimiento para el ingreso de mercaderías, el 67% pertenecen a 4 personas respondieron siempre existe un procedimiento para el ingreso de mercaderías, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 8:** ¿En la empresa existe un sistema de control y clasificación de mercaderías?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	2	33%
Siempre	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 8:** Clasificación de acuerdo con el control de mercaderías

**Elaboración:** Propia.

**Interpretación:**

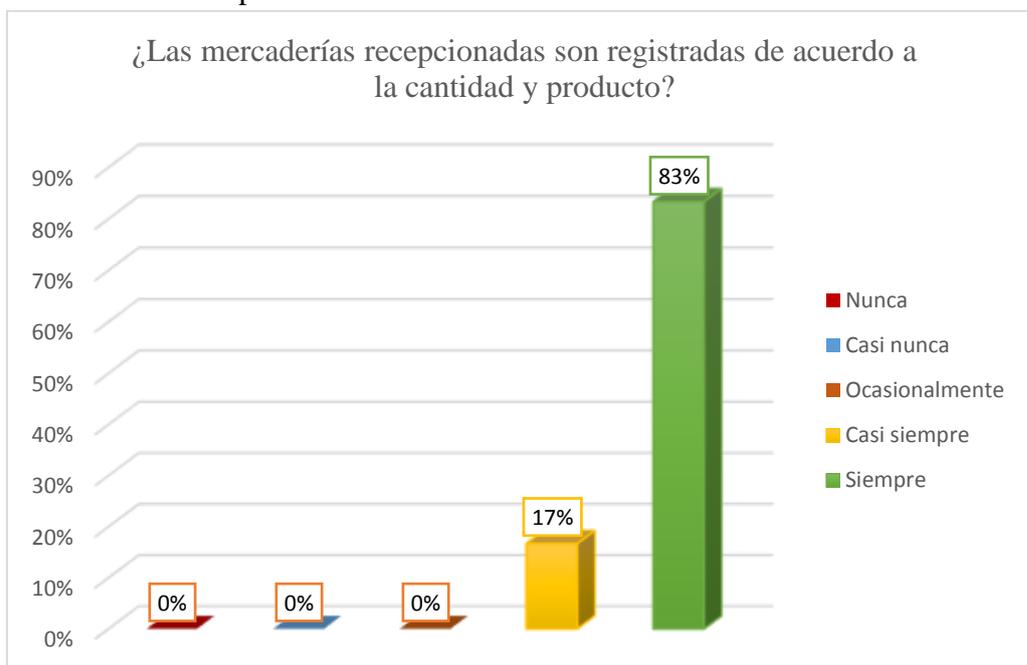
En la tabla y gráfico N°8, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 33% pertenecen a 2 personas respondieron que casi siempre se realiza el control y clasificación de las mercaderías, el 67% pertenecen a 4 personas respondieron que siempre se realiza el control y clasificación de las mercaderías, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 9: ¿Las mercaderías recepcionadas son registradas de acuerdo a la cantidad y producto?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	17%
Siempre	5	83%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 9: Clasificación de acuerdo a la recepción de las mercaderías**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

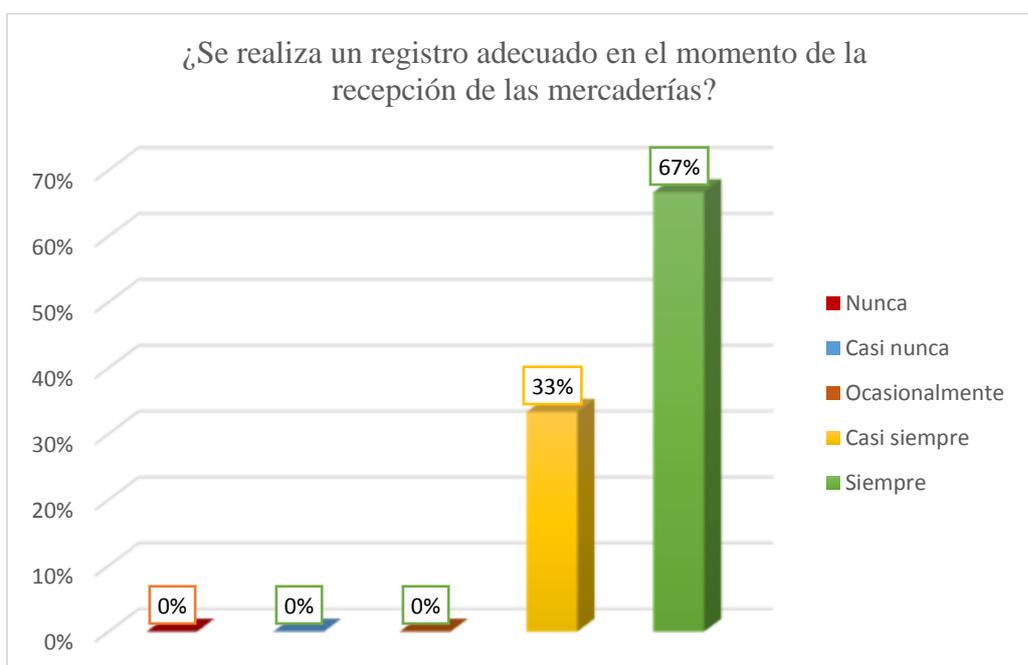
En la tabla y gráfico N°9, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% pertenece a 1 persona respondió que casi siempre las mercaderías son clasificadas de acuerdo a la cantidad y producto, el 83% pertenecen a 5 personas respondieron que siempre las mercaderías son clasificadas de acuerdo a la cantidad y producto, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 10: ¿Se realiza un registro adecuado en el momento de la recepción de las mercaderías?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	2	33%
Siempre	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 10: Clasificación según el registro de la documentación de entrada**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

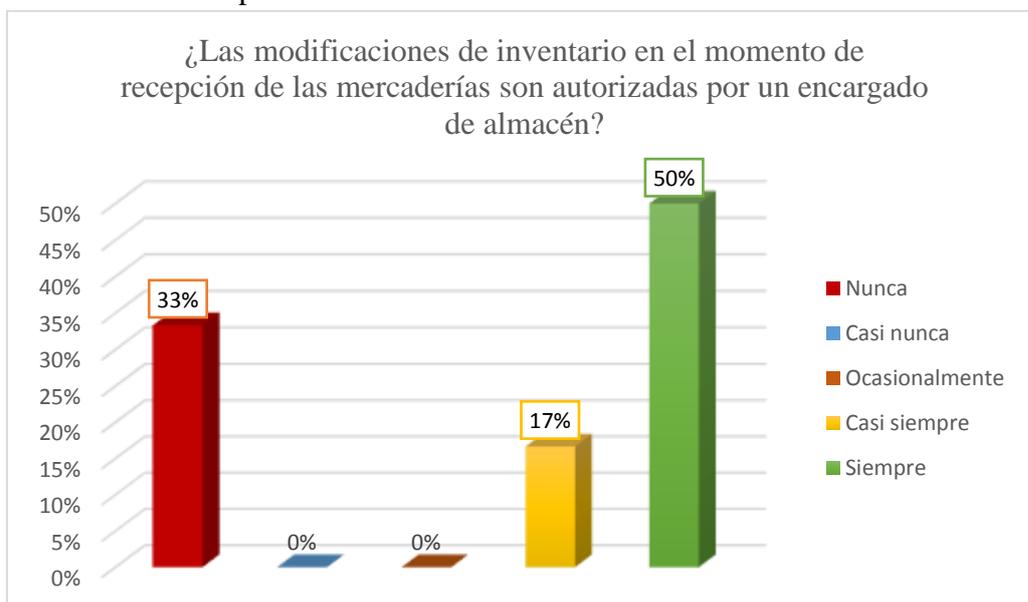
En la tabla y gráfico N°10, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 33% pertenecen a 2 personas respondieron que casi siempre se realiza el registro adecuado de las mercaderías ingresadas, el 67% pertenecen a 4 personas respondieron que siempre se realiza el registro adecuado de las mercaderías ingresadas, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 11: ¿Las modificaciones de inventario en el momento de recepción de las mercaderías son autorizadas por un encargado de almacén?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	33%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	17%
Siempre	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 11: Clasificación de acuerdo con los registros de entrada**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N°11, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 33% pertenecen a 2 personas respondieron que nunca se realizan la recepción de las mercaderías con autorización de un encargado, el 17% pertenece a 1 persona respondió que casi siempre se realiza la recepción de las mercaderías con autorización de un encargado, el 50% que pertenecen a 3 personas respondieron que siempre se realiza la recepción de mercaderías con la autorización de un encargado, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 12: ¿Existen procedimientos que ayuden relacionar la autorización, custodia, registro y responsable de las mercaderías?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	67%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	17%
Siempre	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 12: Clasificación según la ubicación de las mercaderías**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

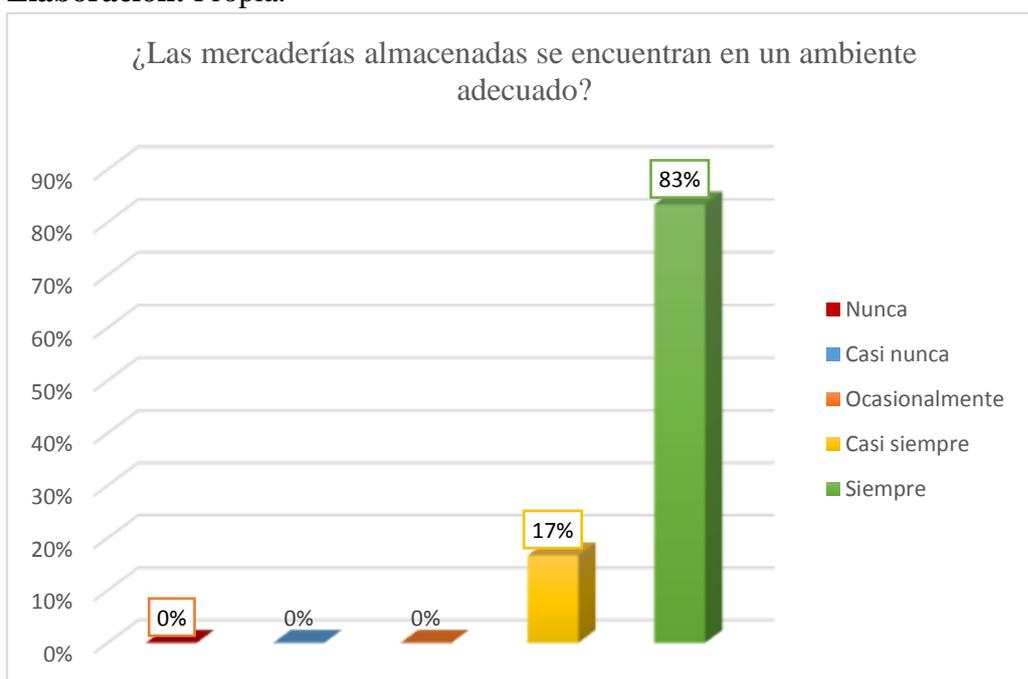
En la tabla y gráfico N°12, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en total son 6 personas, el 67% pertenecen a 4 personas respondieron que nunca se realizan el procedimiento de autorizar, custodiar y registrar, el 17% pertenece a 1 persona respondió que casi siempre se realiza la recepción de las mercaderías con autorización de un encargado, el 50% que pertenecen a 3 personas respondieron que siempre se realiza la recepción de mercaderías con la autorización de un encargado, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 13: ¿Las mercaderías almacenadas se encuentran en un ambiente adecuado?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	17%
Siempre	5	83%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 13: Clasificación de acuerdo a la custodia de las mercaderías**

**Elaboración:** Propia

### **Interpretación:**

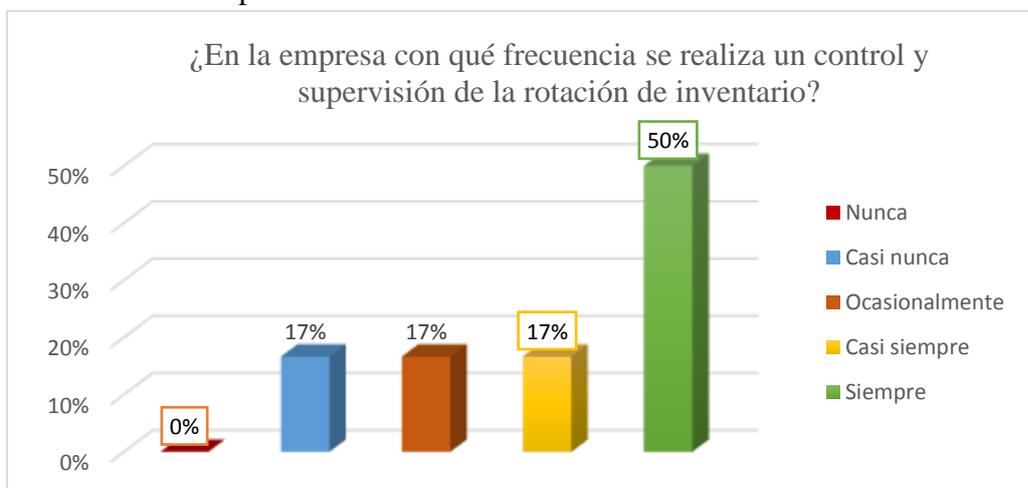
En la tabla y gráfico N°13, se observa que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% que pertenece a 1 persona respondieron que casi siempre las mercaderías se encuentran en un ambiente adecuado, el 83% que pertenecen a 5 personas respondieron que siempre las mercaderías se encuentran en un ambiente adecuado, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 14:** ¿En la empresa con qué frecuencia se realiza un control y supervisión de la rotación de inventario?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	17%
Ocasionalmente	1	17%
Casi siempre	1	17%
Siempre	3	50%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 14:** Clasificación según el control de almacén

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N°14, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en total son 6 personas, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi nunca se realiza el control y supervisión de la rotación de inventario, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que ocasionalmente se realiza el control y supervisión de la rotación de inventario, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi siempre se realizan el control y supervisión de la rotación de inventario, el 50% que pertenecen a 3 personas respondieron que siempre se realizan el control y supervisión de la rotación de inventario, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 15 :¿Las mercaderías físicas contrastan con los registros contables?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	17%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	17%
Siempre	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 15: Clasificación de acuerdo al control de almacén**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

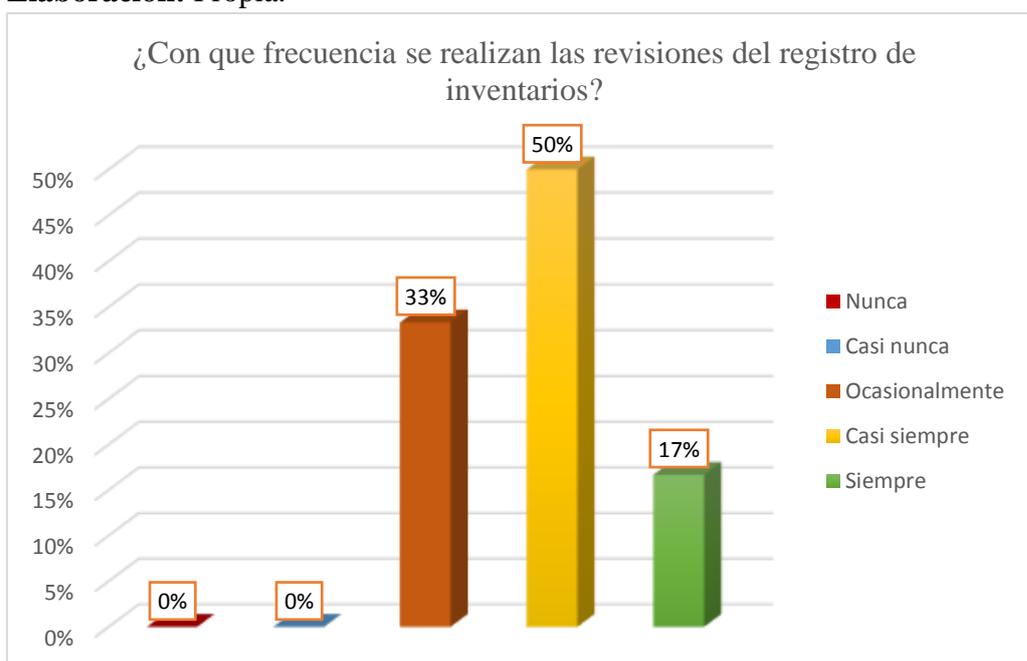
En la tabla y gráfico N°15, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi nunca las mercaderías físicas contrastan con los registros contables, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi siempre las mercaderías físicas contrastan con los registros contables, el 67% que pertenecen a 4 personas respondieron que siempre se realizan las mercaderías físicas contrastan con los registros contables, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 16: ¿Con que frecuencia se realizan las revisiones del registro de inventarios?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	2	33%
Casi siempre	3	50%
Siempre	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 16: Clasificación según la disponibilidad de inventario**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

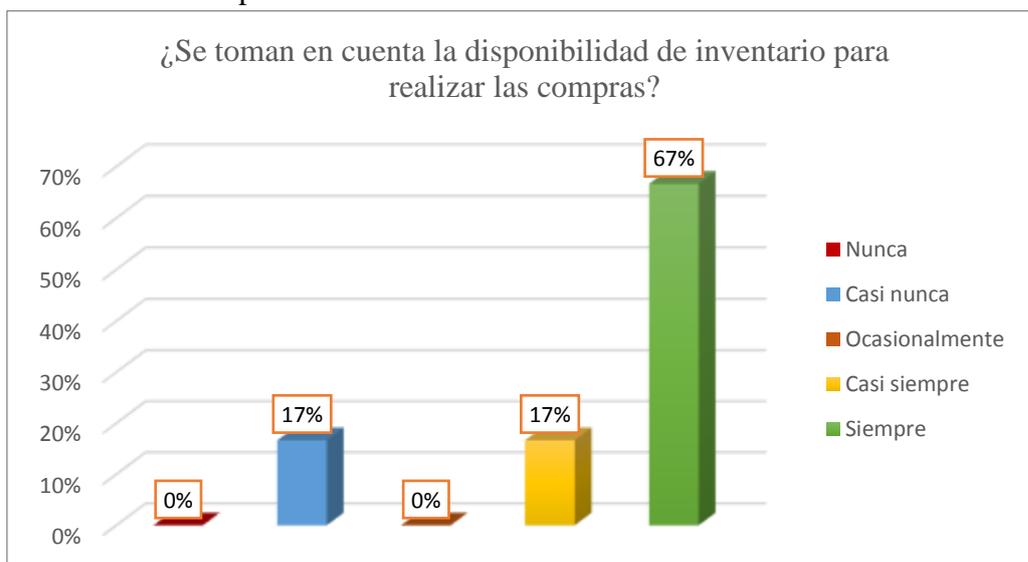
En la tabla y gráfico N°16, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 33% que pertenecen a 2 personas respondió que ocasionalmente se realiza la revisión del registro del inventario, el 50% que pertenecen a 3 personas respondió que casi siempre se realiza la revisión del registro del inventario, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que siempre se realiza la revisión del registro del inventario, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 17:** ¿Se toman en cuenta la disponibilidad de inventario para realizar las compras?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	17%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	17%
Siempre	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 17:** Clasificación según la disponibilidad de inventario

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

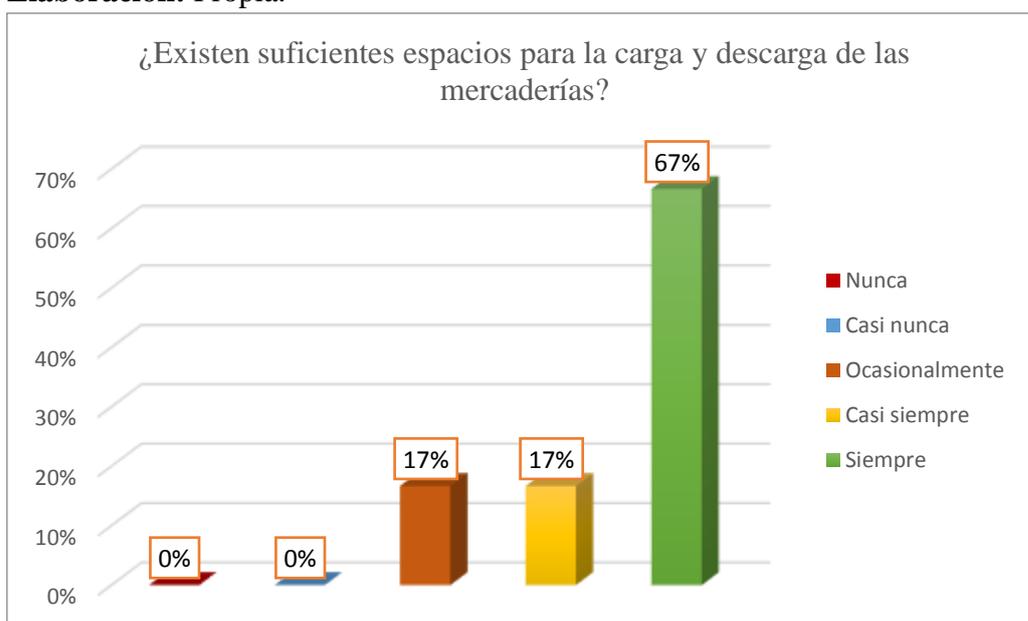
En la tabla y gráfico N°17, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi siempre se toman en cuenta la disponibilidad del inventario para realizar las compras, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi siempre se toman en cuenta la disponibilidad del inventario para realizar las compras, el 67% que pertenecen a 4 personas respondieron que siempre se toma en cuenta la disponibilidad del inventario para realizar las compras, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 18: ¿Existen suficientes espacios para la carga y descarga de las mercaderías?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	1	17%
Casi siempre	1	17%
Siempre	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 18: Clasificación según el control de pasillos**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

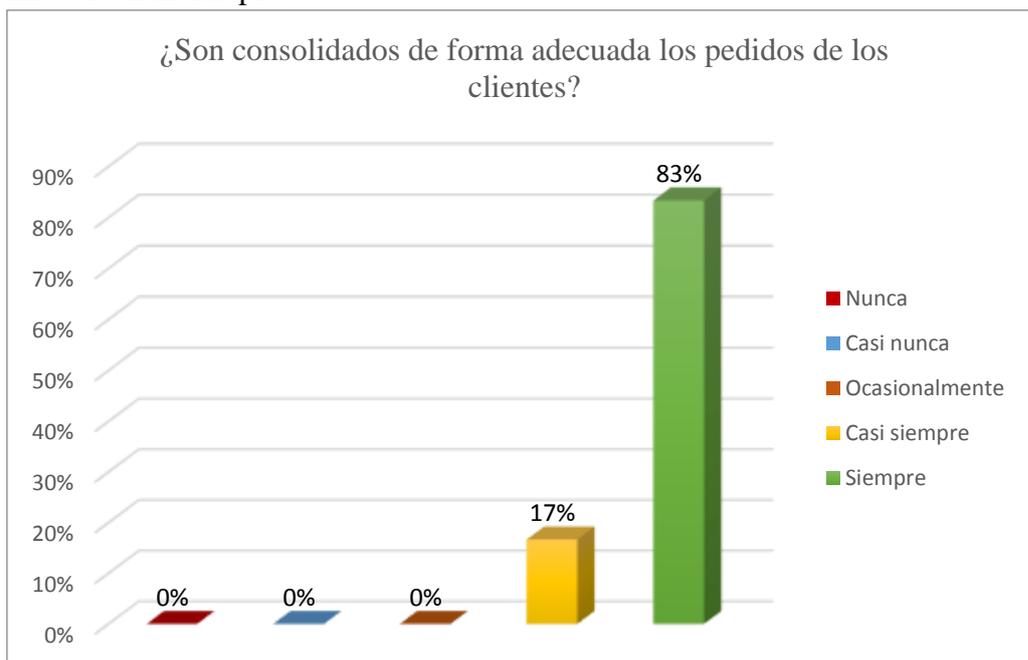
En la tabla y gráfico N°18, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que ocasionalmente se cuenta con espacios para la carga y descarga de las mercaderías, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi siempre se cuenta con espacios para la carga y descarga de las mercaderías, el 67% que pertenecen a 4 personas respondieron que siempre se cuenta con espacios para la carga y descarga de las mercaderías, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 19: ¿Son consolidados de forma adecuada los pedidos de los clientes?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	17%
Siempre	5	83%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 19: Clasificación según la consolidación de mercaderías**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

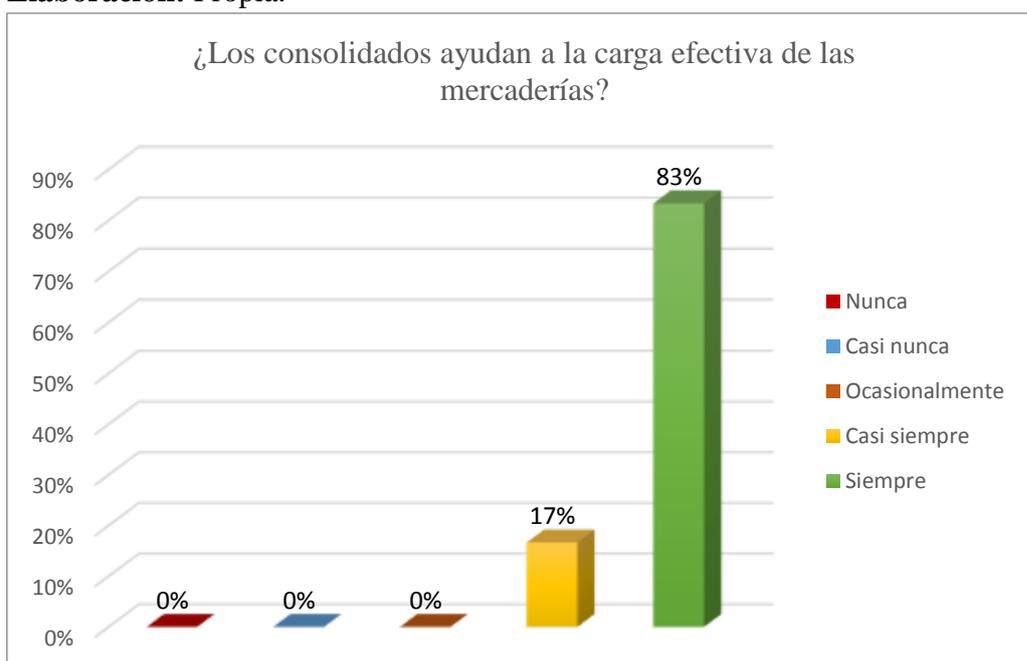
En la tabla y gráfico N°19, se observa que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi siempre los consolidados se encuentran de acuerdo a los pedidos de los clientes, el 83% que pertenecen a 5 personas respondieron que siempre los consolidados se encuentran de acuerdo a los pedidos de los clientes, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 20: ¿Los consolidados ayudan a la carga efectiva de las mercaderías?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	17%
Siempre	5	83%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 20: Clasificación según los consolidados de las mercaderías**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

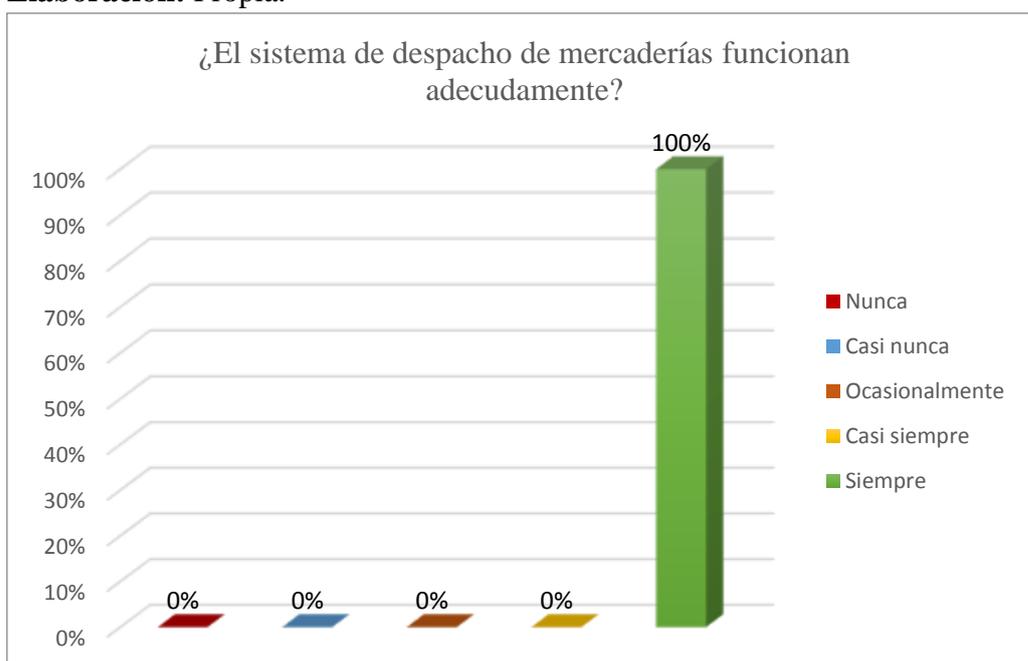
En la tabla y gráfico N°20, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi siempre los consolidados ayudan a la carga efectiva de las mercaderías, el 83% que pertenecen a 5 personas respondieron que siempre los consolidados ayudan a la carga efectiva de las mercaderías, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 21: ¿El sistema de despacho de mercaderías funcionan adecuadamente?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	6	100%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 21: Clasificación según el despacho de mercaderías**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

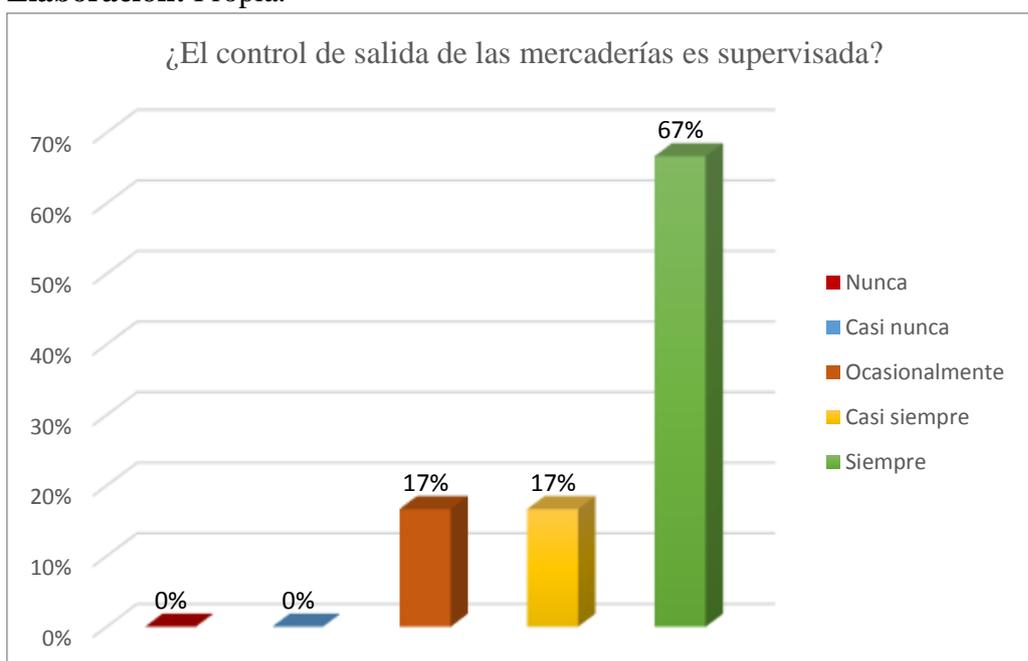
En la tabla y gráfico N°21, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas manifestaron que siempre el despacho de las mercaderías funciona adecuadamente, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 22: ¿El control de salida de las mercaderías es supervisada?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	1	17%
Casi siempre	1	17%
Siempre	4	67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 22: Clasificación según el control de salida**

**Elaboración:** Propia

**Interpretación:**

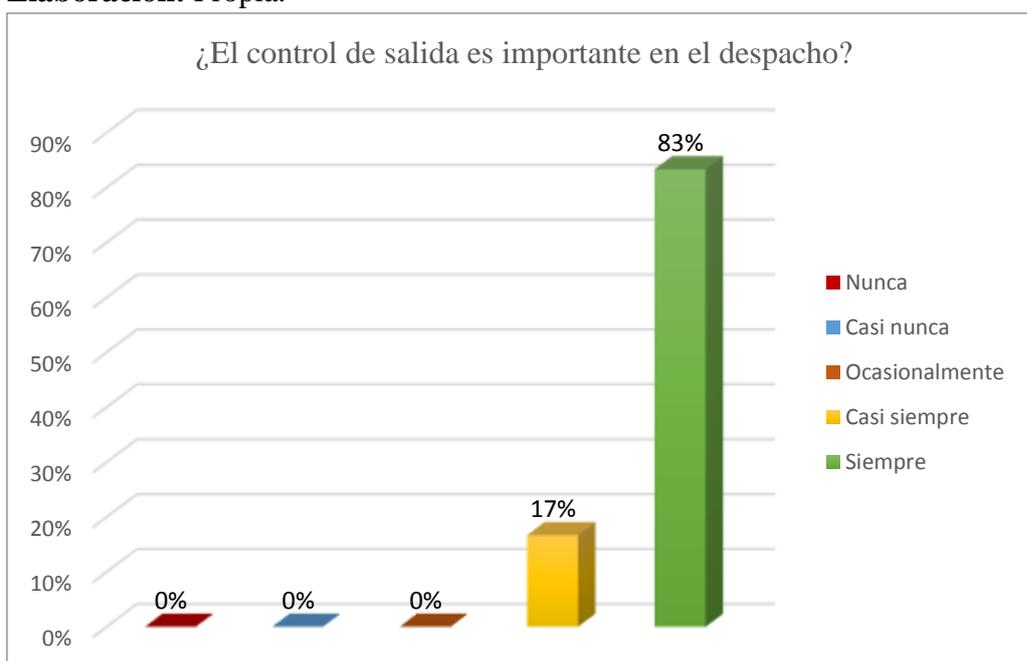
En la tabla y gráfico N°22, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que ocasionalmente el control de salida de las mercaderías es supervisadas, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi siempre el control de salida de las mercaderías son supervisadas, el 67% que pertenecen a 4 personas respondieron que siempre el control de salida de las mercaderías son supervisadas, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

**Tabla 23: ¿El control de salida es importante en el despacho?**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Casi siempre	1	17%
Siempre	5	83%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Gráfico 23: Clasificación según el control de salida**

**Elaboración:** Propia

**Información:**

En la tabla y gráfico N°23, se ve que del 100% de trabajadores encuestados que en general son 6 personas, el 17% que pertenece a 1 persona respondió que casi siempre es importante el control de salida es importante en el despacho, el 83% que pertenecen a 5 personas respondieron que siempre es importante el control de salida es importante en el despacho, todos ellos corresponden a la población de la Empresa Comercial Masul.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. De acuerdo a los aspectos generales**

La población con la que se llegó a trabajar para la realización del cuestionario fueron los trabajadores de la Empresa Comercial Masul, de los cuales la gran mayoría pertenece al género masculino y en cuanto al género femenino se tiene a la dueña de la empresa, estas personas se encuentran en un rango de edad entre los 36 años a 60 años, con respecto al tiempo que laboran en la Empresa Comercial Masul la mayoría de trabajadores no sobrepasan de 1 a 4 meses esto se da ya que la empresa está en proceso de crecimiento y selecciona mejor a su personal, las personas que laboran en la empresa tienen una instrucción del nivel secundaria lo cual es bueno porque entienden de forma adecuada las labores a realizar.

### **5.2.2. De acuerdo a las características de la gestión de almacén**

a) **Con respecto al objetivo específico N° 1:** Describir la recepción en la micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarrotes: caso Comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.

**¿En la empresa existe procedimientos para el ingreso de mercaderías?**

A lo que los encuestados contestaron con un 67% que corresponden a 4 personas que siempre se realiza un proceso de recepción de mercaderías, para un mejor análisis se mejor entender la palabra proceso es mejor ya que si se mal entiende esta palabra se puede confundir con la revisión o simple recepción de las mercaderías, el proceso es una parte importante del ingreso de mercaderías ya que implica tener a una persona encargada

de la recepción de las mercaderías teniendo en cuenta los documentos de ingreso y la recepción adecuada de las mercaderías que ingresen a almacén para su posterior despacho. De acuerdo con (Palania Osorio & Vargas Osorio , 2013) en su trabajo de investigación al recolectar la información determinan que el 42.11% siempre se realiza el proceso de recepción de sus materiales de acuerdo con el requerimiento del área encargada pero no se utilizara este proceso para todos sus materiales sino solo para algunos esto implica que no se está haciendo de forma adecuada. En ambos casos se ve que considera importante el ingreso de las mercaderías, pero dejan de lado los procesos que implican la recepción de sus respectivas mercaderías, la importancia de los procesos realizados adecuadamente son resaltantes ya que mejora el manejo del stock dentro de los almacenes.

**b) Con respecto al objetivo N°2:** Describir almacenamiento en la micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarrotes: caso Comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.

**¿Las mercaderías almacenadas se encuentran en un ambiente adecuado?**

Con respecto a esta pregunta el 83% que corresponde a 5 personas respondieron que siempre las mercaderías se encuentran en un ambiente adecuado, efectivamente los productos se encuentran almacenados en el local de la Empresa Comercial Masul el cual cuenta con dos pisos para el almacenamiento de mercaderías, pero la empresa para mantener un stock mínimo se encuentra implementando nuevo productos lo cual hace

que la situación actual de la empresa se encuentra en un desorden por lo que las mercaderías no tiene los lugares seleccionados de acuerdo al tipo de producto teniendo en cuenta la clasificación de los productos, hay que tener en cuenta que en la actualidad la empresa en encuentra pasado por cambios que implican la implementación de un sistema ofimático para el mejor control de las mercaderías que entran y salen de la empresa. El orden es fundamental para el buen desempeño de las actividades que se desarrollan en los almacenes por lo que (Rimarachin Cayatopa, 2016) donde nos da a conocer que los productos con los que se trabaja en la Empresa Compañía Continental SAC no tiene lugares específicos ni la clasificación correcta para su almacenamiento lo que generaba un problema en los registros logísticos y los físicos, para (Alarcón Casaña, 2019) al analizar su resultados nos muestra sus resultados determina el problema es la inadecuada distribución en el almacén teniendo en cuenta la calidad que afecta al buen desarrollo de sus labores. En sus respectivas investigaciones determinan que el desorden es uno de los problemas más recurrentes en las empresas que dificultan el trabajo efectivo de los trabajadores

**¿Existen procedimientos que ayuden relacionar la autorización, custodia, registro y responsable de las mercaderías?**

En esta pregunta respondieron el 67% que corresponde a 4 personas que nunca existió un procedimiento que ayude relacionar la autorización, custodia, registro y responsabilidad de las mercaderías ya que no encuentran al personal indicado para este puesto, en la actualidad se a determinado a un personal que está apoyando con esta parte del proceso

por lo que los resultados podrían ir mejorando de acuerdo se desarrolle el trabajo del nuevo encargado. En la Empresa Comercial Masul cuenta con un sistema que ayuda a registrar las entradas y salidas de mercaderías pero que no se llegó a utilizar por motivos desconocidos, generando un desorden dentro de la empresa ya que no se tomaba en cuenta las cantidades de existencias dentro del almacén para el despacho de las mercaderías, de igual manera se observa en la investigación de (Martínez, 2015) donde encuentra el problema sobre el orden y custodia de los materiales, la complicación del despacho con el desorden y lo más resaltante que no se llega a utilizar el sistema de información denominado BPCS que sirve para la ubicación de los materiales que se encuentran dentro del almacén. Al no utilizar las herramientas que ayudan al manejo adecuado de los sistemas informáticos se realizan gastos insulsos que generan desconcierto en el empresario ya que no sabe qué cantidad de capital está invirtiendo ni mucho menos que cantidad de existencias tiene dentro de su almacén, lo cual hace que se trabaje en incertidumbre y desconfianza.

- c) **Con respecto al objetivo específico N°3:** Describir el movimiento en la micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarrotes: caso Comercial Masul, Distrito Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho en el año 2020.

**¿El control de salida es importante en el despacho?**

En esta pregunta respondieron el 85% que corresponde a 5 personas que siempre es importante el control de salida en el despacho, ya que se verifica las mercaderías despachadas con proformas de salida en caso de

los camiones que se viene a cargar a la empresa y en caso de los pedidos realizados a tiendas mayoristas se realiza un consolidado de mercaderías que se entrega a la persona encargada de la carga de mercaderías para su distribución, una vez cargado el carro de distribución se procede a verificar cada mercadería y las cantidades cargadas después de proceder a entregar los tickets de reparto donde se especifica que productos corresponden a los clientes. En la investigación realizada por (García López , 2015) en su tesis titulada *Propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la planta 2 de SYGLA*, determina que el proceso de despacho es el adecuado ya que se toman muy en serio la inspección de las productos salientes tomando fotografías de la entrada de loa camiones de carga y cuando el camión ya está cargado de los productos solicitados. En los dos casos se ve que la gran importancia del control de salida de los productos a vender ya que pertenece a una de las áreas esenciales para el buen funcionamiento de la empresa.

### 5.2.3. Implementación de plan de mejora

**Cuadro 3: Matriz FODA Empresa Comercial Masul**

<p><b>MATRIZ FODA: Empresa Comercial Masul</b></p>	<p><b>FORTALEZAS</b>  <b>F1:</b> Cuenta con capital propio.  <b>F2:</b> Stock de piso suficiente.  <b>F3:</b> Precio competitivo al mercado.  <b>F4:</b> Local para almacenamiento propio.  <b>F5:</b> Conocimiento del mercado local  <b>F6:</b> Segmentación de productos adecuado.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b>  <b>D1:</b> Cuenta con un almacén deficiente.  <b>D2:</b> No tiene un almacenamiento con una clasificación adecuada.  <b>D3:</b> No cumplir con los objetivos y metas trazadas.  <b>D4:</b> Personal de almacén deficiente y poco comunicativo.  <b>D5:</b> No tener un orden para las mercaderías.</p>
<p><b>OPORTUNIDAD</b>  <b>O1:</b> Desarrollo de nuevas marcas en el mercado.  <b>O2:</b> Captación de clientes de diferentes zonas de Ayacucho.  <b>O3:</b> Lanzamiento de campañas festivas anuales.  <b>O4:</b> Mercado potencial por desarrollar.</p>	<p><b>ESTRATEGIA FO</b>  <b>F1; O1; O4:</b> Comprar y vender los nuevos marcas en desarrollo para entrar en el mercado potencial.  <b>F2; O3; O2:</b> Mantener un stock de piso suficiente para los lanzamientos de festividades en el año, para así la captación de los clientes sea mayor.</p>	<p><b>ESTRATEGIA DO</b>  <b>D1; O4:</b> Para desarrollarse en un mercado potencial tiene que implementar sistemas más eficientes de almacenamiento.  <b>D2; D5; O1:</b> Mejorar y mantener el almacenamiento (clasificación y orden) de las mercaderías para desarrollar mejor nuevas marcas.  <b>D3; O1; O3:</b> Cumplir los objetivos y metas de ventas desarrollando nuevas marcas en espacial en fechas festivas.</p>
<p><b>AMENAZAS</b>  <b>A1:</b> Disminución de las ventas por el ingreso de nuevos competidores.  <b>A2:</b> Recesión económico posible.  <b>A3:</b> Competidores desleales.</p>	<p><b>ESTRATEGIA FA</b>  <b>F3; F4; A1:</b> Mantener los precios competitivos ya que se tienen un local propio para hacerle frente a la disminución de las ventas.  <b>F5; F6; A2:</b> Resistir a los cambios económicos con los conocimientos de las experiencias en el mercado.  <b>F6; A3:</b> Aprovechar la segmentación de los productos para hacerle frente a los competidores desleales que no suman a la empresa.</p>	<p><b>ESTRATEGIA DA</b>  <b>D3; A1; A3:</b> Tomar en cuenta el cumplimiento de los objetivos y metas para que no disminuyan las ventas.  <b>D1; D2; D4; D5; A1; A2:</b> Para mantenerse en el mercado hasta ahora la empresa tiene que mejorar la comunicación asertiva y el almacén para competir mejor con los competidores directos.</p>

**Fuente:** Elaboración Propia.

Al realizar el analizar de la Matriz FODA se conoció mejor los problemas que afectaban a la Empresa Comercial Masul y que al leerlo el dueño pueda mejorar en esos aspectos, pero como la investigación se enfoca en la gestión de almacén se profundizara en las estrategias a tomar para el mejoramiento por lo que en las siguientes líneas se tomara en cuenta las siguientes estrategias:

**Causas del almacén deficiente, sin clasificación y sin orden adecuados:** En el caso de la Empresa Comercial Masul el almacén se encuentra en una situación precaria ya que su infraestructura ni fue construida para tal fin por ello se termina su almacén deficiente y así no puede clasificar los lugares correctos para cada mercadería. Para entender sobre cómo manejar actualmente su almacén este se le denomina almacén caótico o de hueco libre (Flamarique, Métodos de almacenamiento y gestión de las existencias, 2018) lo define como los “almacenes que asignan las ubicaciones a medida que se recibe la mercancía”, pues este es la acción que realiza esta empresa para poder recibir sus mercaderías esto ha generado un desorden, esto se puede observar en las siguientes imágenes.



**Fuente:** Fotografías del almacén de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.

## **El plan de mejora**

**Calificación de las mercaderías:** Para un mejor orden y fácil comprensión para los trabajadores de la Empresa Comercial Masul se llegaría a clasificar a los productos de la siguiente manera.

### **Gestión de existencias**

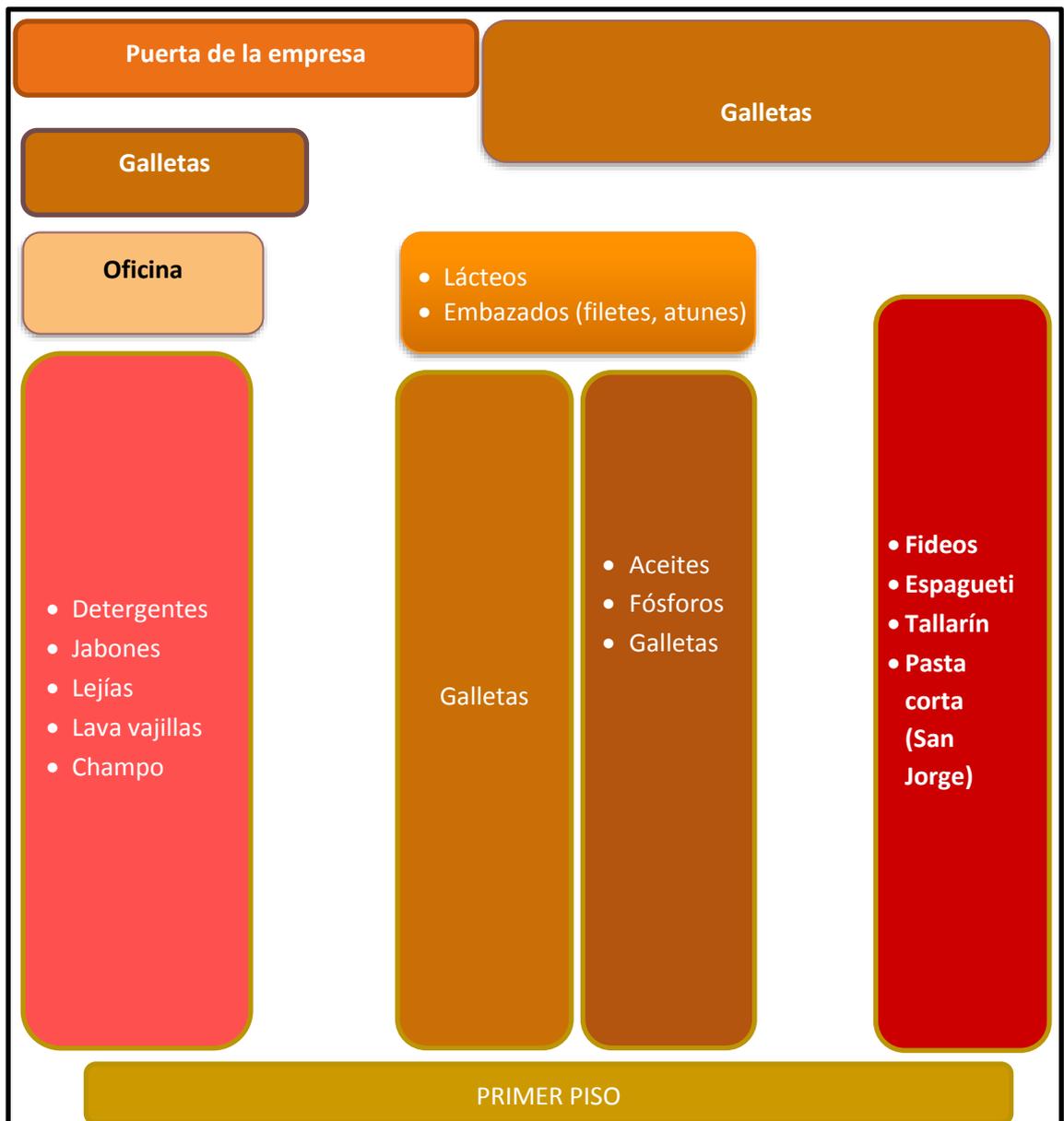
La gestión de existencias ayuda a las empresas a tener en cuenta la clasificación de acuerdo a los ingresos que cada producto tienen en su flujo de movimiento, para lo cual se tomaran solo dos de estos para clasificar las mercaderías dentro de la Empresa Comercial Masul.

**FI-FO (el primero que entra es el primero que sale):** Este tipo de clasificación ayudara a la ubicación correcta de los productos ya que se facilitara al almacenero a determinar que tipo de productos tienen que salir en las proformas y preventas realizadas dentro de la empresa, además facilitara el almacenamiento de las mercaderías con mayor tiempo dentro del almacén. Este sistema también a la mejor utilización del sistema que actualmente tiene para el ingreso y salida de mercaderías.

**FE-FO (el primero que caduca es el primero que sale):** Este servirá para poder saber con seguridad el vencimiento de los productos que se encuentran en el almacén y así darle salida a los productos que ha ingresado con anterioridad para que no se pasen las fechas de caducidad de las mercaderías y así no tener perdidas innecesarias como había venido sucediendo con algunos productos.

### Clasificación de acuerdo al mapa de almacén

Este se puede implementar para tener determinados espacios para cada tipo de producto que se tiene en la empresa, por lo que en el siguiente grafico se determinara:



**Fuente:** Almacén de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente:** Almacén de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboración:** Propia.

### **La implementación de la estrategia de las 5 “S”**

A lo largo de la presente investigación se observó la gran cantidad de desorden existente en la Empresarial, por lo que se recomienda la implementación de las 5 “S” japonesas que ayudaran a mejorar el orden las diferentes mercaderías y objetos que sirven para la atención del cliente. La aplicación de esta técnica

requiere el compromiso personal y duradera para que la empresa sea un modelo auténtico de organización, limpieza, seguridad e higiene. En las siguientes líneas se describirá las acciones a tomar:

**a) Clasificación (Seiri):** Este concepto implica clasificar y separar las cosas innecesarias. El objetivo de este primer principio es eliminar del espacio de trabajo todos aquellos elementos que no sean útiles.

Para ello la Empresa Comercial Masul tienen que orientar a sus trabajadores para la respectiva clasificación de los materiales a utilizar dentro de la oficina y determinar que materiales utiliza se utilizaran con mayor frecuencia para así mantener un orden de los materiales con los que trabajara.

**b) Ordenar (Seitón):** El segundo de los elementos del método de las 5S hace referencia a ordenar lo necesario de una manera eficaz. El objetivo de este segundo principio es establecer el lugar adecuado de cada cosa con el fin de reducir el tiempo y la dificultad de encontrarlas y utilizarlas.

Una vez clasificado los materiales de uso frecuente y también tomando en cuenta la clasificación de las áreas donde se almacenar tanto las mercaderías como los materiales de trabajo tienen que iniciarse con el reordenamiento de espacios.

**c) Limpiar (Seiso):** La tercera fase consiste en suprimir la suciedad con el fin de mantener, tanto el espacio de trabajo como las herramientas de la oficina, en condiciones óptimas de limpieza.

Este es uno paso esencial ya que requiere del compromiso de los trabajadores de limpiar los espacios en un momento y después mantener un orden ya establecido dentro del almacén de la empresa.

**d) Estandarizar (Seiketsu):** El cuarto principio del método de las 5S implica la normalización de tareas. El objetivo es estandarizar algunos procesos o tareas y mantener un sistema único de hacer las cosas.

Teniendo en cuenta el trabajo que cuesta la clasificación, ordenar y limpiar en este caso se tiene que establecer normas de convivencia que contengan acuerdos que ayuden al mantenimiento la nueva forma de trabajo en orden, hay mencionar también que se establecen procesos adecuados desde la recepción de las mercaderías hasta el despacho para mantener un orden adecuado y duradero dentro del almacén de la Empresa Comercial Masul.

**e) Disciplina (Shitsuke):** El último elemento implica mantener la disciplina en las normas que se han marcado, revisando periódicamente el cumplimiento del método.

Este es uno de los pasos para los que la empresa tienen que estar lista para afrontar mantener los cambios ya establecidos, en este caso se recomienda tener establecido fechas de evaluación determinadas que se pueden realizar cada abertura de mes o finalizando los meses para así darse cuenta que los cambios que genera la aplicación de esta técnica administrativa de orden y también para observar la clasificación de los espacios ya determinados de las mercaderías, de esa forma dar a conocer a los trabajadores que el trabajo de implantación es un tema muy importante para la empresa y necesita el compromiso de todos.

## Cronograma de actividades para la implementación de mejoras

*Cuadro 4: Cronograma de actividades para implementar mejoras*

Actividades	Responsable	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Planificación de los cambios a realizar.	Gerencia general					
Orientación para la reorganización.	Administrador					
Definición de la fecha a realizar los cambios.	Todos					
Desarrollar las actividades de reorganización.	Todos					
Evaluación de la reorganización.	Gerente Administrador					

**Elaboración:** Propia.

El presente cronograma de actividades ayudara a la Empresa Comercial Masul a implementar de forma paulatina las propuestas de mejora que se plantean en la presente investigar ya que se está tomando en cuenta los tiempos que le tienen que dedicar a estos cambios tanto la calificación adecuada del almacén para optimizar el almacén y también la aplicación de las 5 “S” japones.

## **VI. CONCLUSIONES**

Realizada ya las respectivas actividades para la construcción del presente trabajo de investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- a) De acuerdo al objetivo específico 1, la recepción de mercaderías que se desarrolla en la Empresa Comercial Masul se considera adecuada ya que los encuestados respondieron que siempre se realiza un proceso de recepción de mercaderías, por lo que esta parte de la gestión de un almacén es esencial porque es el inicio de un proceso que organiza el almacenamiento de las mercaderías mantenimiento del orden dentro de un almacén.
- b) De acuerdo con el objetivo específico 2, El almacenamiento de la Empresa Comercial Masul se encuentran de forma adecuado tal como respondieron los encuestados que respondieron que siempre las mercaderías se encuentran en ambientes adecuados, cuando se habla de almacenamiento es la parte de la gestión de un almacén que ayuda al manteniendo del buen estado de las mercaderías ya que la personas encargada de esta área tiene que estar al tanto de lo que sucede dentro de esta área.
- c) De acuerdo al objetivo específico 3, el movimiento de las mercaderías es el adecuado ya que los encuetados respondieron que siempre es importante el proceso de control de salida para el despacho de las mercaderías tanto en el área de ventas y preventas, pues efectivamente esta parte es muy supervisada por la dueña ya que en este proceso se realiza una revisión minuciosa de lo que sale del almacén.

d) De acuerdo al objetivo 4, Una vez determinada el problema principal que fue la deficiencia en el almacén, sin clasificar y el desorden que se pudo observar dentro de la Empresa Comercial Masul se llegó a determinar la implementación de mejora por lo que se recomendó organizar mejor su almacén con al control de sus existencias tomando en cuenta el FI-FO, FE-FO y la clasificación de los espacios del almacén.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones para la Empresa Comercial Masul son las siguientes:

- a) Para el mejoramiento de las debilidades de la empresa tienen que tener en cuenta la comprensión adecuada de conceptos ya que si se llega a entender mal un concepto podría caer en una mala realización de labores.
- b) Determinar un personal específico para el almacén que tenga experiencia en el área de almacén para que esa forma no se vuelva a repetir el problema del desorden y el desconcierto generado por la falta de personal capacitado en la empresa. Y no solo para esta área sino también para las demás áreas que complementan el buen funcionamiento de la empresa.
- c) Mantener la supervisión de las mercaderías en el área de despacho ya que esta ayude que las cantidades dentro del almacén no descuadren con los registros que se tienen en el sistema que está entrando en funcionamiento en la empresa.
- d) Mantener los cambios que se estaban realizando durante el desarrollo del presente trabajo de investigación ya que se está organizando y mejorando debilidades de la empresa con miras a superar las expectativas comerciales de sus mercaderías, además tiene que seguir trabajando en el manejo del sistema implementado para el buen funcionamiento del almacén.
- e) Implementar y mantener las sugerencias presentadas en este trabajo de investigación ya que ayudara al dueño y a los trabajadores para que puedan trabajar en un ambiente más organizado que los ayuden a atender con mayor facilidad a los clientes que se atienden en la tienda.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona: Marge Books. Recuperado el 10 de Agosto de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=P7SPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+almacen&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewjPgOODpp3rAhXfE7kGHZAHDuIQ6AEwAXoECAUQAq#v=onepage&q&f=true>
2. Martínez, D. (2015). *PROPUESTAS DE MEJORAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN DE MATERIAS PRIMAS*. UNIVERSIDAD DE CARABOBO, Valencia. Recuperado el 05 de Agosto de 2020, de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2427/1/dmartinez.pdf>
3. Acosta Chávez , C. V. (2019). Mejora del proceso de gestión de almacenes en una empresa de comercialización de equipos de cómputo. *Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de*. Universidad de Piura Licenciado en Administración de Empresas, Piura, Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES\\_FERN%C3%81NDEZ\\_DAN\\_PRO.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES_FERN%C3%81NDEZ_DAN_PRO.pdf)
4. Alarcón Casaña, A. (2019). *GESTIÓN DE ALMACENAJE PARA REDUCIR EL TIEMPO DE DESPACHO EN UNA DISTRIBUIDORA EN LIMA. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial y Comercial*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado el 08 de Agosto de 2020, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8970/1/2019\\_Alarcon-Casa%C3%B1a.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8970/1/2019_Alarcon-Casa%C3%B1a.pdf)
5. Antonio Marco, J. (20 de Junio de 2017). *IMF BUSINESS SCHOOL*. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de Los Procesos Operativos Fundamentales del Almacén: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/logistica/logistica/procesos-operativos-almacen/>
6. Aspilcueta Rivera, J. (07 de Julio de 2015). *Monografias*. Recuperado el 21 de Agosto de 2020, de Mypes en el Perú: <https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>

7. Baella, C. (21 de Marzo de 2019). *BSF ALMACENES DEL PERÚ*. Recuperado el 05 de Agosto de 2020, de CONOZCA LAS 4 CLAVES DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL PERÚ: <http://www.bsf.pe/noticias/conozca-las-4-claves-de-la-gestion-logistica-en-el-peru/>
8. Becerra Gonzáles, K., Pedraza Barreto, V., Pinilla Wah, J., & Vargas Lombardo, M. (Junio de 2017). Implementación de las TIC'S en la gestión de inventario dentro de la cadena de suministro. *Universidad Tecnológica de Panamá*, 3. Recuperado el 12 de Agosto de 2020
9. Bermeo, I. (5 de Noviembre de 2015). *NOEGA SYSTEMS*. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de PICKING: PREPARACIÓN DE PEDIDOS EN EL ALMACÉN: <https://www.noegasystems.com/blog/logistica/preparacion-de-pedidos-picking#:~:text=La%20preparaci%C3%B3n%20de%20pedidos%20o,los%20pedidos%20para%20los%20clientes.&text=El%20picking%20es%20la%20recogida,el%20pedido%20de%20un%20cliente.>
10. Bernardo Zárate, C. (2017). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. *Universidad San Martín de Porres*. Recuperado el 2020 de Octubre de 24, de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2017-I/MANUALES/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
11. Decreto Supremo N°077-2008-TR, M. (30 de Setiembre de 2008). Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE. *El Peruano*. Recuperado el 20 de Agosto de 2020, de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds007-2008.pdf>
12. Fideas, A. (2012). *El proyecto de investigacion* (6ta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
13. Flamarique, S. (2018). *Métodos de almacenamiento y gestión de las existencias* (Vol. 1° Edición). Valencia, Barcelona: Marge Books. Recuperado el 24 de Octubre de 2020, de [https://www.cargoflores.com/wp-content/uploads/2018/07/1-M%C3%A9todos-almacenamiento-y-gestion-de-existencias\\_Cargo-Flores.pdf](https://www.cargoflores.com/wp-content/uploads/2018/07/1-M%C3%A9todos-almacenamiento-y-gestion-de-existencias_Cargo-Flores.pdf)

14. Flores Vélchez , K. (2015). EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN DEL PERÚ: CASO EMPRESA “CONSTRUCTORA PALES S.A.C.” AYACUCHO, 2015. *TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú. Recuperado el 10 de Agosto de 2020, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1845/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_ALMACEN\\_FLORES\\_VILCHEZ\\_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1845/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_ALMACEN_FLORES_VILCHEZ_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Francisco Marcelo , L. (2014). Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico. *Tesis para optar de Magister*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, San Miguel , La Mar , Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5279/FRANCISCO\\_LORENA\\_ANALISIS\\_PROPUUESTA\\_MEJORA\\_SISTEMA\\_GESTION\\_ALMACENES\\_OPERADOR\\_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5279/FRANCISCO_LORENA_ANALISIS_PROPUUESTA_MEJORA_SISTEMA_GESTION_ALMACENES_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. García López , E. J. (2015). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES EN LA PLANTA 2 DE SYGLA*. Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga. Recuperado el 05 de Agosto de 2020, de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/156156.pdf>
17. Hernández Palma , H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra , D. (Junio de 2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Universidad Libre*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2020, de <https://core.ac.uk/download/pdf/229911313.pdf>
18. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: MC Graw Hill. Recuperado el 24 de Octubre de 2020, de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

19. Iglesias, A. (2012). *Manual de Gestión de Almacén*. Lima : Balanced Life S.L. Recuperado el 08 de Agosto de 2020
20. Logycom. (08 de Enero de 2019). *¿Qué es la gestión de almacenes?* Recuperado el 08 de Agosto de 2020, de <https://www.logycom.mx/blog/que-es-la-gestion-de-almacenes>
21. Lugo, Z. (2018). Población y muestra. *Revisión científica por Ana Zita*. Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
22. Marka, I. (15 de Febrero de 2017). *Metodología de investigación sencilla y eficaz*. (Bolivia, Ed.) Recuperado el 23 de Abril de 2019, de [markainvestigacion.wordpress.com](https://markainvestigacion.wordpress.com): <https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/02/15/las-investigaciones-exploratorias-y-descriptivas-tienen-hipotesis/>
23. Mecalux. (13 de Marzo de 2019). *Mecalux Esmena*. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de *¿Qué es la gestión de stock? Guía para dominar esta ciencia en el almacén*: <https://www.mecalux.es/blog/gestion-stock-que-es>
24. Mecalux. (13 de Marzo de 2019). *mecalux.es*. Recuperado el 05 de Agosto de 2020, de *mecalux.es*: <https://www.mecalux.es/blog/gestion-stock-que-es>
25. Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Guía Didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad SurColombiana. Recuperado el 23 de Abril de 2019, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
26. Palacios , M. (22 de Noviembre de 2016). *IMF BUSINESS SCHOOL*. Obtenido de Devoluciones: Logística Inversa... ¿O a la inversa?: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/logistica/logistica/devoluciones-logistica-inversa/>
27. Palania Osorio, J., & Vargas Osorio , J. (2013). *SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACÉN PARA S Y D COLOMBIA S.A*. Universidad Libre, Bogotá. Recuperado el 05 de Agosto de 2020

28. PerúRetail. (18 de Abril de 2018). *Logística: La importancia en la gestión de almacenes*. Obtenido de Logística: La importancia en la gestión de almacenes: <https://www.peru-retail.com/logistica-importancia-gestion-de-almacenes/>
29. Raffino, M. (6 de Julio de 2020). *Investigación no Experimental*. Recuperado el 24 de Octubre de 2020, de Concepto.de: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
30. Resolución N° 0973-2019-CUULADECH Católica, U. (2019). *Resolución N° 0973-2019-CUULADECH Católica*. Chimbote, Perú: : Comité Institucional. Recuperado el 27 de Agosto de 2020, de <https://campus.uladech.edu.pe/mod/folder/view.php?id=605663>
31. Rimarachin Cayatopa, M. J. (2016). Optimización de la Gestión de Almacén para mejorar la Productividad en el Área de Despacho de chocolate en la Empresa Compañía Continental SAC, San Martin de Porres, 2016. *Tesis para optar título profesional de Ingeniero Industrial*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú . Recuperado el 10 de Agosto de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18651/Rimarachin\\_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18651/Rimarachin_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Rubio Ferrer, J., & Villarroel Valdemoro, S. (2012). *Gestión de pedidos y stock*. España: Aula Mentor. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=1C8bAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+almacen&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiWsKwk4cDrAhUoGLkGHdOXC78Q6AEwBXoECAIQAg#v=onepage&q&f=true>
33. Salazar López , B. (24 de Julio de 2019). *Ingeniería Industrial*. Recuperado el 08 de Agosto de 2020, de ¿Qué es la Gestión de Almacenes?: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-almacenes/que-es-la-gestion-de-almacenes/>
34. Salazar López , B. (24 de Julio de 2019). *Ingeniería Industrial*. Recuperado el 07 de Agosto de 2020, de ¿Qué es la Gestión de Almacenes?: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-almacenes/que-es-la-gestion-de-almacenes/>

35. Sim Levante . (18 de Octubre de 2016). *SIM*. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de La importancia de la gestión de almacenes: <http://www.simlevante.com/gestion-de-almacenes/item/69-software-gestion-de-almacenes.html>
36. Support. (9 de Agosto de 2016). *MHP Logistica*. Recuperado el 13 de Agosto de 2020, de 25 términos de logística que debes conocer: <http://mhp-net.es/25-terminos-de-logistica-que-debes-conocer-1/#comments>
37. Távara Infantes , C. (2014). "MEJORA DEL SISTEMA DE ALMACEN PARA OPTIMIZAR LA GÉSTION LOGÍSTICA DE LA EMPRESA COMERCIAL PIURA. *Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial*. Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Recuperado el 08 de Agosto de 2020, de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/700/IND-TAV-INF-14.pdf?sequence=1>

## ANEXOS

### 1. Cronograma de actividades

*Cuadro 5: Cronograma de actividades del trabajo de investigación*

ORDE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO DE DURACIÓN															
			AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Selección de tema de investigación	Investigador	■															
2	Elaboración de la Matriz de Consistencia	Investigador		■														
3	Planteamiento de la problemática	Investigador		■	■													
4	Elaboración del Proyecto de Tesis	Investigador			■	■												
5	Entrega del Proyecto de Tesis	Investigador				■												
6	Evaluación del Proyecto de Investigación	Investigador			■	■												
7	Validación del instrumento de recolección de datos	Investigador				■	■											
8	Elaboración del consentimiento informado	Investigador					■	■										
9	Ejecución del instrumento de recolección de datos	Investigador						■	■									
10	Tabulación de los datos recolectados	Investigador							■	■								
11	Interpretación de los datos recolectados	Investigador							■	■								
12	Análisis de resultados obtenidos	Investigador								■	■							
13	Conclusiones y recomendaciones	Investigador									■							
14	Redacción del informe final	Investigador								■	■	■						
15	Presentación del informe final	Investigador										■						
16	Revisión de Informe final	Investigador										■	■	■				
17	Redacción de artículo científico	Investigador										■	■					
18	Ejecución de la Prebanca	Investigador												■	■			
19	Levantamiento de observaciones	Investigador													■	■		
20	Sustentación y Elaboración de Acta	Investigador														■	■	

## 2. Presupuesto de la investigación

*Cuadro 6: Presupuesto de la investigación*

Presupuesto					Precio Total
<b>Bienes de consumo</b>					<b>S/ 1,271.50</b>
Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Parcial	
USB 32 GB	Unidad	1	S/ 54.00	S/ 54.00	
Lapicero	Unidad	5	S/ 0.50	S/ 2.50	
Cuaderno	Unidad	1	S/ 5.00	S/ 5.00	
Papel bond	Unidad	100	S/ 0.10	S/ 10.00	
Laptop	Unidad	1	S/ 1,500.00	S/ 1,200.00	
<b>Bienes de servicio</b>					<b>S/ 3,577.10</b>
Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario	Precio Parcial	
Impresiones	Unidad	20	S/ 0.50	S/ 10.00	
Escaneos	Unidad	25	S/ 0.50	S/ 12.50	
Pasajes (moto)	Una Vez	5	S/ 3.00	S/ 15.00	
Validación de Cuestionario	Una Vez	2	S/ 30.00	S/ 60.00	
Taller de Tesis	Una Vez	1	S/ 3,100.00	S/ 3,100.00	
Turnitin	Trabajos	1	S/ 100.00	S/ 100.00	
Internet	Meses	4	S/ 69.90	S/ 279.60	
<b>Gastos Totales</b>					<b>S/ 4,848.60</b>

### 3. Cuestionario sobre la Gestión Almacén



## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIAL MASUL

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información sobre la gestión de almacén que se realiza en la Empresa Comercial Masul, esperamos que respondan con la veracidad necesaria. La información recolectada tiene como objetivo la elaboración de un trabajo de investigación relacionado con el tema. Para contestar adecuada responderá a los ítems propuestos con una equis (X) la opción que considera adecuada.

**¡Muchas gracias, por su valiosa colaboración!**

#### SECCION I: DATOS GENERALES

- a) **Sexo:** 1) Masculino.            2) Femenino.
- b) **Edad:** 1) 18 a 25 años.        2) 26 a 35 años.     3) 36 a 45 años. 4) 46 a 60 años.
- c) **¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Empresa Comercial Masul?**
- 1) 1 a 2 meses.
  - 2) 3 a 4 meses.
  - 3) 5 a 6 meses.
  - 4) 1 año o más.
- d) **¿Qué grado de instrucción tiene usted?**
- 1) Primaria.
  - 2) Secundaria.
  - 3) Superior.
  - 4) Ninguno.

Ítems de la Gestión de Almacén	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Ocasionalmente
4	Casi siempre
5	Siempre

## SECCION II: CUESTIONARIO

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE ALMACÉN						
DIMENSION X <sub>1</sub> RECEPCIÓN						
PROVEEDORES		Valoración				
1	¿Es oportuna la entrega de las mercaderías por parte de los proveedores?	1	2	3	4	5
2	¿Existe una buena relación con sus proveedores?	1	2	3	4	5
INGRESOS DE MERCADERIAS		Valoración				
3	¿En la empresa existe procedimientos para el ingreso de mercaderías?	1	2	3	4	5
CONTROL DE MERCADERÍAS		Valoración				
4	¿En la empresa existe un sistema de control y clasificación de mercaderías?	1	2	3	4	5
CLASIFICACIÓN		Valoración				
5	¿Las mercaderías recepcionadas son registradas de acuerdo a la cantidad y producto?	1	2	3	4	5
DOCUMENTOS DE ENTRADA		Valoración				
6	¿Se realiza un registro adecuado en el momento de la recepción de las mercaderías?	1	2	3	4	5
REGISTRO DE ENTRADA		Valoración				
7	¿Las modificaciones de inventario en el momento de recepción de las mercaderías son autorizadas por un encargado de almacén?	1	2	3	4	5
DIMENSIONES X <sub>2</sub> ALMACENAMIENTO						
UBICACIÓN DE PRODUCTOS		Valoración				
8	¿Existen procedimientos que ayuden relacionar la autorización, custodia, registro y responsable de las mercaderías?	1	2	3	4	5
CUSTODIA DE LOS PRODUCTOS		Valoración				
9	¿Las mercaderías almacenadas se encuentran en un ambiente adecuado?	1	2	3	4	5
CONTROL DE ALMACÉN		Valoración				
10	¿En la empresa con qué frecuencia se realiza un control y supervisión de la rotación de inventario?	1	2	3	4	5
11	¿Las mercaderías físicas contrastan con los registros contables?	1	2	3	4	5
DISPONIBILIDAD DE INVENTARIO		Valoración				
12	¿Con que frecuencia se realizan las revisiones del registro de inventarios?	1	2	3	4	5
13	¿Se toman en cuenta la disponibilidad de inventario para realizar las compras?	1	2	3	4	5
CONTROL DE PASILLOS		Valoración				
14	¿Existen suficientes espacios para la carga y descarga de las mercaderías?	1	2	3	4	5
DIMENSIONES X <sub>3</sub> MOVIMIENTO						
CONSOLIDACIÓN		Valoración				
15	¿Son consolidados de forma adecuada los pedidos de los clientes?	1	2	3	4	5
16	¿Los consolidados ayudan a la carga efectiva de las mercaderías?	1	2	3	4	5
DESPACHO DE PRODUCTOS		Valoración				
17	¿El sistema de despacho de mercaderías funcionan adecuadamente?	1	2	3	4	5
CONTROL DE SALIDA		Valoración				
18	¿El control de salida de las mercaderías es supervisada?	1	2	3	4	5
19	¿El control de salida es importante en el despacho?	1	2	3	4	5

#### 4. Ficha RUC de la Empresa Comercial Masul

CONSULTA RUC: 20452783445 - EMPRESA COMERCIAL MASUL S.R.L.			
Número de RUC:	20452783445 - EMPRESA COMERCIAL MASUL S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	03/01/2019	Fecha Inicio de Actividades:	03/01/2019
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. EL EJERCITO NRO. 589 (COSTADO DEL GRIFO ROCA) AYACUCHO - HUAMANGA - ANDRES AVELINO CACERES		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4630 - VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 17/01/2019 SEE-FACTURADOR : AUTORIZ DESDE 05/04/2019		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

## 5. Validación de expertos



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo... David Balvín Ramírez ..... identificado con  
DNIN°... 09883224 ..... licenciado en Administración ..... con CARNET  
DE COLEGIATURA N°... 09924 ..... he revisado el proyecto de tesis denominado  
"GESTIÓN DE ALMACÉN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO  
COMERCIALIZACIÓN DE ABARROTES: CASO COMERCIAL MASUL, DISTRITO  
DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES, AYACUCHO-2020" que desarrollara la Bachiller en  
Administración YASMIN EDITH MEDINA QUISPE, con DNI N° 70118896, para obtener  
el título profesional de Licenciada en Administración.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuesta) con la finalidad de optimizar  
los resultados, valido el instrumento presentado por la tesista puesto que reúne las  
condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho 29 de Setiembre del 2020

  
.....  
DAVID BALVÍN RAMÍREZ  
LIC. ADMINISTRACIÓN  
CLAD: 09971  
.....

**Fuente:** Constancia Validación del Lic. David Balvín Ramírez.

**Elaboración:** Propia.

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Hieral Brayan Díaz Martínez.....

identificado con el número de DNI N° 70037532..... licenciado en

Administración.....

CARNET DE COLEGIATURA N° 26532..... he revisado

el proyecto de tesis denominado "GESTIÓN DE ALMACÉN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE ABARROTES: CASO COMERCIAL MASUL, DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES, AYACUCHO-2020" que desarrollara la Bachiller en Administración YASMIN EDITH MEDINA QUISPE, con DNI N° 70118896, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuesta) con la finalidad de optimizar los resultados, valido el instrumento presentado por la tesista puesto que reúne las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho 11 de Septiembre del 2020

  
.....  
Lic. Adm. Hieral Brayan Díaz Martínez  
.....  
CLAD - 28842.....

**Fuente:** Constancia Validación del Lic. Adm. Hieral Brayan Díaz Martínez.

**Elaboracion:** Propia.

## 6. Evidencias

**SOLICITUD: PERMISO PARA REALIZAR  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**SRA. SULCA MENDOZA MARIBEL**  
Gerente General de la Empresa Comercial Masul

Yo **MEDINA QUISPE, YASMIN EDITH** identificado con DNI N° **70118896**, con código universitario N° **3111142028**, con domicilio legal en PSJ. ICA N° 104 del Distrito de San Juan Bautista, Bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la ULADECH, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que en cumplimiento de las normas académicas de la Universidad y con la finalidad de complementar mis estudios superiores en la Escuela Profesional de Administración, solicito a Ud. se sirva acceder a mi petición para desarrollar mi trabajo de investigación en el área de almacén sobre: "GESTIÓN DE ALMACÉN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO COMERCIALIZACIÓN DE ABARROTES: CASO COMERCIAL MASUL, DISTRITO DE ANDRÉS AVELINO CÁCERES, AYACUCHO-2020", de la empresa que Ud. dirige. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración.

Por lo expuesto:

Ruego a Ud. Se sirva acceder mi petición, por ser justa y necesaria.

Ayacucho, 24 de Agosto del 2020

**EMP. COMERCIAL MASUL S.R.L.**  
*Maribel Sulca Mendoza*  
Maribel Sulca Mendoza  
GERENTE GENERAL

*Yasmin Edith Medina Quispe*  
MEDINA QUISPE YASMIN EDITH  
DNI N° 70118896

**Fuente:** Solicitud presentada a la dueña de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboracion:** Propia.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

La finalidad de este protocolo Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula GESTIÓN DE INVENTARIOS (ALMACÉN) Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES EN EL SECTOR DE RESERVAS DE CASO (CATEGORÍA) EN LA ZONA DE MANAVALCAYO - 2020 y es dirigido por FRANCISCA MEDINA QUISPE YAHUIN COTI, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: RECOLECTAR INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE ALMACÉN QUE SE DESARROLLA EN LA EMPRESA COMERCIAL MANAVALCAYO.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Celular N° 999107870. Si desea, también podrá escribir al correo YASMIN.27.1992@outlook.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Magibel Sulca Mendoza

Fecha: 14/9/20

Cotreo electrónico: 995224879

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

**Fuente:** Consentimiento informado de encuestada.

**Elaboracion:** Propia.



**Fuente:** Fotografías de los encuestados. Fecha:24/09/2020

**Elaboracion:** Propia.



**Fuente:** Fotografías del almacén de la Empresa Comercial Masul.

**Elaboracion:** Propia.

## 7. Turnitin

### TESIS FINAL

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE  
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

#### FUENTES PRIMARIAS

---