



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA
GESTIÓN DEL ALMACÉN EN LA PEQUEÑA EMPRESA FRANCOIRA E.I.R.L.,
DISTRITO DE ATE, LIMA, 2025**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR
COLLANTES RAFAILE, EUFEMIA EDITH
ORCID:0000-0003-1727-1395

ASESOR
LLENQUE TUME, SANTOS FELIPE
ORCID:0000-0001-9140-3451

CHIMBOTE-PERÚ
2025



FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0048-061-2025 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:59** horas del día **21** de **Mayo** del **2025** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA Presidente
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
PELÁEZ VALDIVIESO JOSÉ VÍCTOR Miembro
Dr. LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DEL ALMACÉN EN LA PEQUEÑA EMPRESA FRANCORA E.I.R.L., DISTRITO DE ATE, LIMA, 2025**

Presentada Por :
(0111120023) **COLLANTES RAFAILE EUFEMIA EDITH**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TÍTULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

ESTRADA DÍAZ ELIDA ADELIA
Presidente

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

PELÁEZ VALDIVIESO JOSÉ VÍCTOR
Miembro

Dr. LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DEL ALMACÉN EN LA PEQUEÑA EMPRESA FRANCOR E.I.R.L., DISTRITO DE ATE, LIMA, 2025 Del (de la) estudiante COLLANTES RAFAILE EUFEMIA EDITH , asesorado por LLENQUE TUME SANTOS FELIPE se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 13 de Octubre del 2025




Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, quienes, aunque ya no están físicamente a mi lado, siguen presentes en cada uno de mis logros. Este homenaje es una forma de expresar que siempre los llevo en mi corazón, y que cada paso que doy también les pertenece.

A mi hermano Francisco, por ser desde siempre mi ejemplo y mi guía. Su apoyo incondicional, sus consejos y la confianza que ha depositado en mí han sido fundamentales para seguir creciendo. Su aliento constante y su compañía han hecho de este camino una experiencia más llevadera y significativa.

A mis amores, por su cariño incondicional, su constante ánimo y su valiosa compañía, que han sido un pilar esencial a lo largo de este proceso. Gracias por creer en mí en cada etapa y por enseñarme, con su ejemplo y amor, el verdadero valor de la perseverancia.

Agradecimiento

Quiero agradecer, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, la salud y la sabiduría necesarias para continuar mi camino académico. Gracias por iluminar cada uno de mis pasos y por permitirme culminar con éxito esta etapa tan significativa de mi vida.

A mis padres Eufemia y Santos, quienes desde el cielo continúan guiando e iluminando mi camino con su amor eterno. A mi hermano, por ser mi apoyo incondicional en todo momento y por inspirarme con su ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A mi esposo, por su amor incondicional, su paciencia y comprensión en cada etapa de este camino; y a mi hijo, por ser mi mayor fuente de inspiración y motivo para seguir adelante. Gracias por acompañarme siempre y por llenar mi vida de fuerza y sentido.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	29
2.3. Hipótesis	43
III. Metodología.....	44
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	44
3.2. Población.....	46
3.3. Operacionalización de variables.....	48
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
3.5. Método de análisis de datos	49
3.6. Aspectos éticos	50
IV. Resultados.....	52
V. Discusión	63
VI. Conclusiones	92
VII. Recomendaciones.....	94

Referencias bibliográficas	96
Anexos.....	103
Anexo 1. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley N°29733)	103
Anexo 2. Carta de recojo de datos.....	104
Anexo 3. Matriz de consistencia y operacionalización	105
Anexo 4. Ficha de identificación del experto	107
Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros)	110
Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación.....	121

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la administración mecánica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.	52
Tabla 2. Características de la administración dinámica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.	54
Tabla 3. Características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.	56
Tabla 4. Características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.	58
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.....	60

Lista de figuras

Figura 1. Características de la administración mecánica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.	53
Figura 2. Características de la administración dinámica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.	55
Figura 3. Características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.	57
Figura 4. Características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.	59

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L, distrito de Ate, Lima, 2025. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta y diseño no experimental-transversal. La población muestral estuvo conformada por 07 trabajadores. Para obtener información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento, un cuestionario estructurado por 16 preguntas en escala Likert. Los resultados obtenidos fueron: Sobre la variable procesos administrativos, se obtuvo que, el 71.43 % de los trabajadores encuestados señalaron que, algunas veces, la empresa planifica sus operaciones; asimismo, el 57.14 % indicó que la empresa, algunas veces, realiza auditorías para asegurar la efectividad de los procesos de control. Sobre la variable gestión de almacén, se encontró que, el 71.43 % de los trabajadores afirmaron que, casi siempre, la recepción de materiales es eficiente, mientras que, el 42.86 % señalaron que, algunas veces, se observa la existencia de un Kardex para el control de entradas y salidas de materiales. Se concluye que, en la empresa Francora E.I.R.L., se encontraron problemas en cuanto a los procesos administrativos y la gestión del almacén, lo que dificulta que los trabajadores cumplan correctamente sus funciones; por ello se estableció una propuesta de mejora que espera disminuir los problemas encontrados, referente a planificación operativa, auditorias de control y la falta de un kardex para el control de materiales.

Palabras clave: administración, empresa, gestión

Abstract

The general objective of this study was to establish a proposal to improve the administrative processes for warehouse management in the small company FRANCORA E.I.R.L, Ate district, Lima, 2025. The methodology was applied with a quantitative approach, descriptive level of proposal and non-experimental-cross-sectional design. The sample population consisted of seven workers. Data were collected using a survey technique and a structured questionnaire consisting of 16 Likert-scale questions. The results obtained were: Regarding the administrative processes variable, 71.43% of the surveyed workers indicated that the company sometimes plans its operations; 57.14% indicated that the company sometimes conducts audits to ensure the effectiveness of its control processes. Regarding the warehouse management variable, it was found that 71.43% of workers stated that the receipt of materials is almost always efficient, while 42.86% indicated that sometimes a Kardex is observed to control the entry and exit of materials. It is concluded that, at Francora E.I.R.L., problems were encountered regarding administrative processes and warehouse management, which makes it difficult for workers to properly perform their duties. Therefore, an improvement proposal was established to address the problems encountered, including operational planning, control audits, and the lack of a record sheet for material control.

Keyword: administration, company, management

I. Planteamiento del problema

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) desempeñan un papel crucial en la economía del país, ya que actualmente generan una parte significativa del Producto Bruto Interno (PBI). Como unidades económicas, pueden ser constituidas por una persona natural o jurídica (empresa) y se dedican a actividades económicas como la comercialización de bienes, la producción de estos o la prestación de servicios. En el Perú, las MYPE surgieron como una respuesta a necesidades insatisfechas en ciertos sectores de la población, convirtiéndose en una alternativa para reducir el desempleo, garantizar el salario mínimo y promover el desarrollo personal (Canepa, 2022).

Aunque las micro y pequeñas empresas son cruciales, muchas enfrentan problemas en sus procesos administrativos y en la gestión de almacenes. La falta de recursos para innovar y reinventarse limita su capacidad de crecimiento. La ausencia de control en la administración y la gestión logística puede causar pérdidas económicas y reducir la eficiencia operativa de la empresa. Esto puede dar lugar a desabastecimientos o excesos de inventario, afectando directamente la rentabilidad del negocio. Para mejorar su operatividad y sostenibilidad a largo plazo, es esencial implementar sistemas de control y programas de capacitación continua.

En Europa, las pequeñas y medianas empresas (pymes), aunque tienen facilidades para contratar con entidades públicas, aún enfrentan dificultades en sus procesos administrativos. A pesar de operar con recursos limitados, son la base del tejido empresarial de la Unión Europea y aportan significativamente al valor añadido bruto, fortalecidas por las Directivas Europeas de 2014 (Fernández, 2019). Por otro lado, el mercado europeo de sistemas de gestión de almacenes sufrió un impacto inicial durante la pandemia, debido a la interrupción de las cadenas de suministro y a las restricciones comerciales. No obstante, se proyecta una recuperación sostenida, con un crecimiento de ingresos de 14.517,07 millones de dólares en 2022 a 51.360,23 millones en 2030, con una tasa anual compuesta del 17,3 % entre 2023 y 2030 (The INSIGHT Partners, 2025).

Mientras que, en España, las pymes son esenciales para la economía, representando el 99,98% de las empresas del país y generando aproximadamente un tercio del empleo total. Sin

embargo, enfrentan importantes desafíos en sus procesos administrativos, lo que afecta su competitividad. A pesar de ello, las pymes aportan el 63% del valor añadido bruto, lo que resalta su importancia para la economía española (Oliveros, 2019). Por otro lado, el sector logístico ha experimentado un crecimiento considerable desde 2017, en gran medida impulsado por la gestión de almacenes, que implica la organización y administración de los flujos de insumos, productos en proceso y bienes terminados, desde el abastecimiento hasta la distribución al cliente final. Este sector ha visto un aumento en su participación en el Producto Interno Bruto, pasando del 6,4% en 2014 al 11,4% en 2021, con incrementos anuales entre el 0,6% y el 1,2% (Palencia, 2022).

De manera similar, en América Latina, las pymes juegan un papel crucial en el crecimiento económico de la región, contribuyendo con aproximadamente un 30% al Producto Bruto Interno (PBI) de cada país y generando empleo a gran parte de la población. No obstante, muchas de estas empresas enfrentan dificultades para consolidarse en el mercado debido a deficiencias en sus procesos administrativos, lo que lleva a que la mayoría no supere los primeros tres años (Rodríguez, 2022). Por otro lado, la gestión de almacenes en la región atraviesa una transformación acelerada, impulsada tanto por avances tecnológicos como por la necesidad de optimizar las operaciones. A medida que las empresas buscan mantener su competitividad en un entorno de mercado cada vez más dinámico, emergen nuevas tendencias en este sector (CHECKWMS, 2024).

Asimismo, en México, las MIPYMES enfrentan deficiencias en su gestión administrativa, lo que impacta negativamente en su competitividad, producción y estabilidad económica, llevándolas, en muchos casos, al fracaso. Esta situación, vinculada a una planificación deficiente y una gestión ineficaz de los procesos administrativos, limita su capacidad para mantenerse activas en el mercado (Ponce et al., 2021). En cuanto a la gestión de almacenes, México se posiciona como un centro logístico clave, aunque enfrenta desafíos como la escasez de instalaciones adecuadas y las complicaciones derivadas de las regulaciones aduaneras. Para lograr una gestión eficiente de los almacenes, es crucial comprender el entorno logístico local y establecer una estrecha colaboración con los actores de la cadena de suministro (GTLOGISTICS, 2023).

De igual modo, en Colombia, los procesos administrativos son esenciales para el funcionamiento eficaz de las organizaciones y su contribución a la sociedad. Estos procesos proporcionan una estructura que permite asignar responsabilidades y recursos de manera clara, optimizando su uso y reduciendo costos. Además, establecen estándares de calidad y mecanismos de control que no solo mejoran la calidad de los productos o servicios, sino que también aumentan la satisfacción del cliente y refuerzan la reputación de la organización (Pérez & Arcila, 2024). Por otro lado, una gestión de los almacenes de manera inadecuada puede tener efectos negativos en el suministro, generar problemas de comunicación sobre la disponibilidad de inventario y dificultar la localización de productos. Estas deficiencias afectan la productividad del sector, limitando la capacidad de respuesta ante la demanda y reduciendo la efectividad global de la empresa (Sánchez et al., 2024).

Del mismo modo, en el Perú, las micro y pequeñas empresas son consideradas sectores clave para la economía nacional. Sin embargo, la mayoría enfrenta dificultades en sus procedimientos administrativos y en la gestión de almacenes, lo que obstaculiza su crecimiento y compromete su continuidad en el mercado. Esta falencia en la administración y en el manejo de inventarios es un factor crucial en la elevada tasa de desaparición de las MYPES durante sus primeros años. Además, muchas de estas empresas se estructuran como negocios individuales y cumplen un rol esencial en la generación de empleo para la sociedad (Jibaja, 2021).

En el ámbito regional, los procesos administrativos desempeñan un papel en las micro y pequeñas empresas, ya que permiten una utilización eficiente de los recursos disponibles para el logro de los objetivos empresariales. Este enfoque no solo optimiza el rendimiento organizacional, sino que también fortalece la operatividad de las empresas en su entorno competitivo (Segovia, 2020). Sin embargo, cuando la gestión de almacenes es deficiente, surgen diversas dificultades como demoras en la búsqueda y almacenamiento de materiales, una administración ineficaz del flujo de inventario y complicaciones en la manipulación de herramientas y suministros. Asimismo, la ausencia de una adecuada planificación y control en la programación de recursos repercute negativamente en el cumplimiento de las actividades y reduce significativamente la eficiencia operativa (Arellano & Calderón, 2022).

A nivel local, en la pequeña empresa Francora E.I.R.L., donde se desarrolló la investigación, se han identificado una serie de problemas que impactan en los procesos administrativos, así como también en la gestión del almacén. En los últimos años, la empresa ha evidenciado que no cuenta con un plan de operaciones, no cuenta con un cronograma para la realización de auditorías internas y depende de registros manuales para el control de materiales. Al no planificar las operaciones los tiempos de producción pueden extenderse, las ausencias de auditorías impiden detectar errores en los procesos y la falta de registros actualizados puede generar confusión sobre los materiales disponibles. La acción de mejora puede incluir la implementación de un sistema ERP para optimizar la gestión de operaciones, establecer un cronograma para la ejecución de auditorías internas, y utilizar software de gestión de almacén para automatizar y mejorar la actualización del Kardex.

Aunque las micro y pequeñas empresas son cruciales, muchas enfrentan problemas en sus procesos administrativos y en la gestión de almacenes. La falta de recursos para innovar y reinventarse limita su capacidad de crecimiento. La ausencia de control en la administración y la gestión logística puede causar pérdidas económicas y reducir la eficiencia operativa de la empresa. Esto puede dar lugar a desabastecimientos o exceso de inventario, afectando directamente la rentabilidad del negocio. Para mejorar su operatividad y sostenibilidad a largo plazo, es esencial implementar sistemas de control y programas de capacitación continua.

Estos problemas han generado diversas deficiencias tanto en los procesos administrativos como en la gestión del almacén, lo cual podría obstaculizar seriamente la consolidación de la empresa en el mercado. Los procesos administrativos presentan una estructura poco definida y carecen de mecanismos efectivos de control y seguimiento. De igual forma, la gestión del almacén se realiza de manera manual, sin el soporte de un sistema estructurado que permita una supervisión eficiente y ordenada de las operaciones. Estas falencias no solo comprometen la eficiencia operativa, sino que también limitan la competitividad de la empresa. Por ello, resulta imprescindible realizar un análisis profundo y proponer mejoras que optimicen ambas áreas de gestión.

En este contexto, se identificó la necesidad de desarrollar una propuesta de mejora para los procesos administrativos, orientada a corregir las deficiencias actuales a través de la

implementación de métodos más eficaces y ajustados a las necesidades específicas de la empresa. Esta propuesta no solo tiene como objetivo optimizar la gestión del almacén, sino también fortalecer los procesos internos de la empresa, favoreciendo una administración más eficiente, organizada y estructurada.

Por lo anteriormente señalado, se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025?, y los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la administración mecánica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025?; ¿Cuáles son las características de la administración dinámica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025?; ¿Cuáles son las características del proceso de entrada de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025?; ¿Cuáles son las características del proceso de salida de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025?

La presente investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025, para lograr este objetivo se establecieron los siguientes objetivos específicos: Identificar las características de la administración mecánica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025. Detallar las características de la administración dinámica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025. Describir las características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025. Determinar las características de los procesos de salidas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025. Elaborar un plan de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

La investigación se justificó de manera teórica debido a las debilidades encontradas en la investigación. Para construir el marco teórico y conceptual, fue necesario incurrir en una amplia variedad de fuentes confiables que abordaron los conceptos y definiciones básicos relacionados con los procesos administrativos y la gestión de almacenes. Así, la investigación brindó nuevos conocimientos sobre los procesos administrativos para mejorar la administración mecánica y dinámica, la gestión de almacén los procesos de entradas y salidas de mercaderías. Además, este estudio se justificó de manera práctica, ya que se elaboró una propuesta de mejora detallada que ofreció sugerencias para el proceso administrativo y la gestión de almacén utilizando prácticas más sistemáticas para mejorar el proceso y la gestión de la empresa. Esto trajo, sin duda, beneficios directos a la empresa como a los trabajadores. Finalmente, se justificó de manera Metodológica, ya que para cumplir con los objetivos se utilizó un estudio de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. Se aplicó un cuestionario con 16 preguntas en escala de tipo Likert, validado por tres expertos con grado de magister en administración, asegurando que el instrumento fuera más confiable y pudiera utilizarse como referencia para futuras investigaciones.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Procesos administrativo

Choez (2022) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Estatal del Sur de Manabí Ecuador, titulada: *Proceso administrativo y rentabilidad en los locales de venta de productos de químicos y limpieza cantón pedro carbo periodo 2019-2021*. Estableció como objetivo general: Identificar cómo influye el proceso administrativo en la rentabilidad que tienen los locales de ventas de productos químicos y de limpieza del cantón Pedro Carbo. La investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico de tipo cualitativo y cuantitativo, empleando los métodos inductivo-deductivo, bibliográfico y estadístico para el análisis y procesamiento de la información, la población participante fueron los dueños de los locales de venta de productos químicos y limpieza, del cantón Pedro Carbo: Super Clean y Químicos Pedro Carbo. la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario conformado por 10 preguntas. Los resultados encontrados fueron: El 100% de los encuestados expresaron que si conocen acerca de los procesos administrativos, el 100% de los encuestados expresaron que califican de regular la implementación del proceso administrativo, el 100% de los encuestados expresaron que gracias al proceso administrativo obtuvo el beneficio de facilitar la toma de decisiones, el 100% de los encuestados expresaron que no tiene un organigrama funcional en su negocio, el 100% de los encuestados expresaron que si conocen el concepto de rentabilidad, el 100% de los encuestados expresaron que utilizan el tipo de rentabilidad económica en su negocio, el 100% de los encuestados expresaron que si realizan el cálculo de rentabilidad de manera diaria, el 100% de los encuestados expresaron que el factor que impide un correcto proceso administrativo es la falta de misión/visión, el 100% de los encuestados expresaron que el factor que impide una excelente rentabilidad es la morosidad, el 100% de los encuestados expresaron que según la ubicación de su negocio este es solo rentable. Se concluye que, la situación actual de los emprendimientos referente a los procesos administrativos es crítica,

debido a que no están siendo aplicados de manera eficiente para que los locales puedan mejorar su rentabilidad. Por otra parte, apenas un local tiene un organigrama funcional establecido, lo cual facilitaría la asignación de recursos materiales, humanos y financieros, además de las respectivas funciones a realizar; no obstante, el local que no posee este organigrama tendrá dificultades a largo plazo.

Lloor (2022) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Estatal del Sur de Manabí Ecuador, titulada: *El proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional de la Compañía de Transporte Calvopiña y Ponce S.A del cantón 24 de mayo en el año 2020*, tuvo como objetivo general: Determinar la Auditoria Administrativa y su incidencia en el comportamiento organizacional de la Compañía de Transporte Calvopiña y Ponce S.A. La metodología utilizada fue investigación de campo, descriptiva y bibliográfica la población maestra fueron 29 personas, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado por 9 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: El 62% de los funcionarios encuestados manifestaron que no tienen conocimiento de la visión, misión y los objetivos de la institución, el 76% del personal encuestado consideran que es necesario realizar una Auditoria administrativa a la Unidad transporte ya que mejorará el comportamiento organizacional, el 66% del personal encuestado de la Compañía indicaron que no tienen conocimientos de la existencia del manual de funciones, el 69% de encuestados manifestaron que no tienen una buena comunicación, el 52% de los funcionarios encuestados manifestaron que si tiene la capacidad de liderazgo para la toma de decisiones, el 79% de encuestados manifestaron que no tienen asegurados los vehículos de la compañía, el 55% de encuestados manifestaron que el encargado si cumplen con supervisar y controlar las actividades diarias, el 72% del personal encuestado manifestaron que no les han realizado evaluaciones, el 76% del personal encuestado consideran que es necesario realizar una Auditoria administrativa a la unidad transporte ya que mejorará el comportamiento organizacional. Se concluye que, la unidad transporte al realizar la respectiva auditoria se comprobó que existe un clima organizacional no del todo comunicativo entre el gerente, accionistas y conductores que conforman la compañía de Transporte Calvopiña y Ponce S.A del cantón 24 de mayo no cuenta con archivadores para las respectivas documentaciones

por el cual existen pérdidas de información sobre los manuales de funciones en gran parte, en la que la institución no cuenta con una secretaria de planta.

Ortiz (2021) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Estatal del Sur de Manabí Ecuador, titulada: *Proceso Administrativo y rendimiento laboral: caso Ferretería Tonsupa1, 2021*, tuvo como objetivo general: Establecer cómo inciden los procesos administrativos en el rendimiento laboral de los trabajadores de la a Ferretería Tonsupa1. La metodología utilizada es de tipo exploratoria analítica con los métodos: inductivo, deductivo, analítico, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado por 13 preguntas, la población maestra es conformado por 10 empleados. Los resultados obtenidos fueron: El 67% de los empleados encuestados indican que no existen políticas internas y establecidas, el 67% de empleados encuestados aseguran tener conocimiento de la visión, misión y valores empresariales, el 100% de empleados encuestados consideran que las metas deben establecerse a mediano plazo, el 100% de empleados encuestados manifiestan que sí existen procesos administrativos, el 78% reconoce que la relación laboral con sus demás compañeros es buena, el 56% de empleados encuestados responde de forma negativa la comunicación entre jefe y empleado, el 67% de empleados encuestados señalaron que la empresa si planifica sus operaciones, el 56% de empleados encuestados indican que el desempeño es bueno, el 89% de empleados encuestados indica que sí se cumple la delegación de funciones, el 78% de empleados encuestados señala que sí las reciben capacitaciones y son organizadas por los directivos, el 78% de empleados encuestados mencionaron que sí existe una motivación adecuada, el 78% de empleados encuestados señalaron que si aplican algún método para evaluar el rendimiento laboral, el 67% de empleados encuestados indicaron si existe trabajo en equipo. Se concluye que, la dirección manifiesta que los empleados de la ferretería Tonsupa1 son eficaces y eficientes, cada uno conoce sus propias tareas y responsabilidades, las cuales están establecidas en el manual de funciones, considerado además que demuestran un buen rendimiento laboral que permite llevar las actividades con gran satisfacción de parte del cliente, por tal razón se considera que el control administrativo que aplican influye en el desempeño de los empleados.

Variable 2. Gestión de almacén

Rodríguez (2025) en su investigación previo a la obtención del título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, titulada: *Procesos logísticos y la administración de la cadena de suministros en la Distribuidora de Consumo Masivo Laica (DICOLAIC)*. Tuvo como objetivo general: Analizar la gestión por procesos logísticos en la administración de la cadena de suministros en la empresa DICOLAIC. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, deductivo, no experimental, correlacional. La población muestral estuvo conformado por 30 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado por 17 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 50% considera que el espacio actual permite que a veces los productos puedan estar organizados, el 53,3% opina que los recursos de la empresa son gestionados de manera adecuada solamente a veces, el 56,7% afirma que en algunas circunstancias (a veces) se lleva a cabo un adecuado picking para la preparación de pedidos, el 56,7% (representado a la mayoría de la población finita) señala que los retrasos o discrepancias con respecto a la entrega de productos a usuarios ocurre a veces, el 53,3% (más de la mitad) opina que los ajustes que se llevan a cabo en inventario para corregir las inconsistencias que se presentan entre las cantidades físicas en bodega y lo que se registra en el sistema se da casi siempre, el 43,3% considera que los reprocesos realizados en la gestión de productos caducados son frecuentes, el 46,7% opina que casi siempre se deben generar notas de crédito o rehacer procesos dados ciertos errores presentes en el inventario, el 50% considera que los procesos de control a veces posibilitan la rápida identificación de productos que necesitan ser reabastecidos, el 60% opina que casi siempre se da conocimiento a proveedores cuando algún producto presenta inconformidades, el 46,7% señala que casi siempre se da información clara a los proveedores sobre los requisitos que se tiene en cuanto a la calidad y los tiempos de entrega de mercadería, el 53,3% coincidió en que se establecen criterios para asegurar la calidad requerida de los productos por parte de los proveedores casi siempre, el 50% opina que es siempre que los productos son manejados de forma adecuada durante su proceso de recepción y almacenamiento dentro de bodega, el 60% opina que los controles que se encargan de evitar la contaminación o daño de productos mientras se manipulan en las instalaciones son aplicados a veces, el 46,7% señala que en situaciones (a veces) se puede encontrar a los productos ordenados de manera que

se facilite su acceso y despacho, el 43,3% considera que casi nunca se cuenta con un control apropiado que permita la rápida identificación de las cantidades que se disponen de cada producto, el 60% (siendo la mayoría) señala que a veces se pueden encontrar los productos correctamente perchados en estanterías de manera que sean fáciles de ver y accesibles, el 56,7% opina que ocasionalmente (a veces) se llevan a cabo revisiones para asegurar la correcta organización y etiquetado de los productos. Se concluye que, después de realizar un análisis a sus operaciones, se reconocieron procesos logísticos primordiales que comprenden labores clave en las áreas de Administración, Almacén y Logística. Dichas actividades incluyen el ingreso de compras, registro de devoluciones, entrega de pedidos y la facturación a través del sistema movilvendedor, así como tareas relacionadas con el almacenamiento y la distribución física de mercadería. También se observó que, la empresa lleva a cabo procesos básicos necesarios para su operación y asegurar un flujo eficaz en cuanto a su cadena de suministros.

Domínguez y García (2021) en su investigación previo a la obtención del título profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, titulada: *Plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la bodega de Guayaquil Marcimex S.A.* Plantearon como objetivo general: elaborar un plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento de la bodega de Guayaquil Marcimex S.A. La investigación empleó una metodología de enfoque cualitativo y cuantitativo, utilizando los métodos analítico-sintético e inductivo-deductivo. Asimismo, se aplicaron las técnicas de revisión bibliográfica y encuesta, siendo el cuestionario el instrumento utilizado para la recolección de datos y estructurado por 12 preguntas, cuya población muestral fue de 26 empleados, obteniendo los resultados siguientes: El 57,7% de empleados encuestados indicaron que una vez a la semana realizan constataciones físicas de los productos en la bodega; el 46.02% de empleados encuestados afirmaron que la línea blanca tiene mayor prioridad de ser almacenada, el 100% de empleados encuestados indicaron que casi nunca les solicitan información de los inventarios al momento de efectuar pedidos, el 34,6% de empleados encuestados indicaron que casi siempre se encuentra faltantes en los inventarios, el 100% de empleados encuestados indicaron que nunca existen salidas de inventarios sin las debidas autorizaciones, el 73,1% de empleados encuestados afirmaron que el almacenamiento en la bodega se clasifica por línea de productos, el 38,5% de empleados encuestados afirmaron

que el espacio físico no es el adecuado para almacenar los productos, el 61,5% de empleados encuestados indicaron que el sistema de control de inventarios es el adecuado para el manejo de stock, el 73,1 de empleados encuestados no conocen las políticas de almacenamientos, el 53,8% de empleados encuestados afirman que si existe un lugar para los productos que se encuentran de baja, el 42,3% de empleados encuestados afirmaron que se realiza con frecuencia el recuento físico de productos, el 50,0% de empleados encuestados afirmaron que siempre se realiza la verificación cuando se recibe la mercadería. Se concluye que, la implementación de una propuesta de mejora y un plan de acción en la bodega facilita la superación de las distintas problemáticas detectadas en sus procesos. Del mismo modo, una redistribución eficiente de la planta contribuirá al óptimo desempeño de las operaciones. También se diseñaron diagramas de flujo optimizados para los procesos de almacenamiento e inventario, fortaleciendo así la gestión interna.

Murillo (2021) en su trabajo de investigación para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, titulada: *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua*. Estableció el objetivo general: Determinar la relación existente entre la gestión logística y la competitividad en las empresas dedicadas a la comercialización de insumos de construcción al por mayor en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato. La metodología fue de tipo correlacional, diseño no experimental, la población muestral estuvo conformado por 103 empresas del rubro, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado por 18 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 47.6% de encuestados están de acuerdo con que en su empresa la gestión realizada hace hincapié en lograr la máxima eficiencia de compras y distribución, 61.9% de los jefes encuestados están de acuerdo con que un objetivo primario de la logística en su empresa es tomar el control de las actividades, 47.6% de los jefes encuestados están de acuerdo que la gestión logística que realiza la empresa facilita la aplicación de una filosofía de adquisición de materiales justo a tiempo, el 57.1% de encuestados están de acuerdo con que en su empresa la gestión realizada hace hincapié en lograr la distribución física coordinada a los clientes, 38.1% de los jefes encuestados están de acuerdo que un objetivo primario de logística en la empresa es reducir la complejidad que enfrentan los clientes, 42.9% de los jefes encuestados están de acuerdo que la logística en su empresa facilita

la coordinación de varias unidades de negocio, el 57.1% de encuestados están de acuerdo que en su empresa la gestión realizada hace hincapié en la coordinación y el control, el 61.9% de los jefes encuestados están de acuerdo que un objetivo primordial de la logística en su empresa es la gestión de los flujos de información, el 61.9% de los jefes encuestados están de acuerdo que la logística en su empresa facilita la gestión de los flujos de información entre miembros del canal, 57.1% de los jefes encuestados están de acuerdo que se han fomentado mejores relaciones de trabajo entre las áreas de la empresa, el 52.4% de encuestados están de acuerdo que la planificación logística se encuentra bien coordinada con el proceso general de planificación estratégica, 42.9% de los jefes encuestados están de acuerdo que las actividades logísticas de la empresa en su área se coordinan eficazmente con clientes, proveedores y otros miembros del canal, el 52.4% de encuestados están de acuerdo que en su empresa el logro de mayores niveles de servicio al cliente se ha traducido en un mayor énfasis en el desarrollo y formación de empleados, 38.1% de los jefes encuestados están de acuerdo que la atención al cliente en su empresa se coordina eficazmente con otras actividades logísticas, 42.9% de los jefes encuestados están de acuerdo que la atención al cliente que su empresa brinda les otorga una ventaja competitiva con respecto a la competencia, 52.4% de los jefes encuestados están de acuerdo que su empresa realiza un adecuado picking para la preparación de pedidos de clientes, el 38.1% de encuestados están muy de acuerdo sobre la capacidad de repuesta eficiente que su empresa posee ante las cambiantes estrategias de la competencia, el 71.6% de los jefes encuestados están de acuerdo que en su empresa los pedidos son preparados con tiempo y anticipación. Se concluye que, fue posible determinar estadísticamente las dimensiones relevantes del modelo conceptual estudiado sobre la competitividad organizacional, la cual identificó a la Estrategia Logística (ESL) de mercado ($\text{Sig. } 0.00 < p - \text{valor } 0.05$) y la Efectividad de coordinación logística ($\text{Sig. } 0.01 < p - \text{valor } 0.05$) como factores predictores de la variación en competitividad de las empresas de comercialización ferretera al por mayor en la ciudad de Ambato.

Antecedentes nacionales

Variable 1. Procesos administrativo

Tolentino (2022) en su investigación previo a la obtención del grado de bachiller en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, titulada: *Caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las mypes del sector servicio, rubros colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020*. Tuvo como objetivo general: Determinar el proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubros colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020. La investigación es del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal, la población muestral estuvo constituida por 18 Mypes del rubro. Para recolectar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 21 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: El 50% de propietarios encuestados respondieron que las edades se encuentran entre 31 y 50 años, el 66.7% de propietarios encuestados son del género masculino, el 66.7% de propietarios encuestados respondieron superior técnica, el 44.4% de propietario encuestados respondieron que son persona natural con negocio, el 44.4% de propietario encuestados respondieron tener más de 5 año de fundación, 61.1% de propietarios encuestados respondieron no tener afinidad con familiares y no familiares, el 55.6% de propietarios encuestados respondieron que en la empresa laboran entre 6 y 10 trabajadores, el 66.7%, de propietarios encuestados respondieron que nunca trabajan en base a un plan de negocios, el 61.1% de propietarios encuestados respondieron que casi nunca cuenta con misión y visión, el 55.6% de propietarios encuestados manifiesta que nunca se trabaja en base a organigramas, el 61.1% de propietarios encuestados respondieron que nunca se procede de acuerdo a un Reglamento específico, el, 44.4% de propietarios encuestados manifiestan que solo a veces se aplican estrategias de motivación en la empresa, el 38.9% de propietarios encuestados respondieron que a veces se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal, el 38.9% de propietarios encuestados manifestaron que a veces se realiza el monitoreo de cumplimiento de objetivos y el 50.0% de propietarios encuestados manifestaron que solo a veces se utilizan documentos para el control de inventarios. Para la gestión empresarial, el 44.4% de propietarios encuestados respondieron que casi nunca trabaja a partir de presupuestos, el 33.3% de propietarios encuestados respondieron que a veces existe

una planificación de sus operaciones, el 38.9% de propietarios encuestados manifestaron que siempre se trabaja para lograr fidelizar al cliente, el 38.9% de propietarios encuestados respondieron que a veces se planifica la gestión de proveedores, el 38.9% respondieron que a veces se trabaja en base a metas específicas y el 38.9% respondieron que casi siempre monitorean las tareas que se le asigna a cada puesto de trabajo. Se concluye que, después de identificar y analizar las necesidades de estas empresas, se destaca la importancia de implementar un proceso administrativo estructurado que permita optimizar la gestión empresarial. La adopción y desarrollo adecuado de las etapas del proceso administrativo en estas organizaciones es clave para potenciar la calidad de su gestión y mejorar su desempeño general.

Alanya (2021) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro distribuidores de abarrotes - Callería, 2019*, planteo el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería. La metodología se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado por 25 preguntas. La población muestral está compuesta por 14 mypes del rubro. Los resultados obtenidos fueron: El 38,5% de los microempresarios encuestados se sitúan entre edades de 55 años, el 69,2% los microempresarios encuestados la mayoría son del género masculino, el 61,5% de los microempresarios encuestados tienen solo estudios básicos; el 61,5% de microempresarios encuestados gestionan su negocio bajo la filosofía de la mejora continua; el 84,6% de microempresarios indicaron que conocen las necesidades de sus clientes, el 76,9% de microempresarios encuestados mencionaron que nunca realizó encuestas de satisfacción al cliente, el 46,2% de microempresarios encuestados señalaron no aplicaron ningún mecanismo para generar valor añadido o mejora de sus procesos, el 46,2% de microempresarios encuestados indicaron que a veces hacen uso de herramientas de calidad, el 61,5% de microempresarios encuestados manifestaron que nunca recogió sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar servicios, el 61,5% de microempresarios encuestados mencionaron que nunca motivan la comunicación interna para generar ideas y

calidad de información, el 69,2% de microempresarios encuestados señalaron que siempre realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas respecto a otras empresas, el 76,9% de microempresarios encuestados precisan que siempre cuentan con un protocolo basado en calidad y precio en su relación comercial con sus proveedores, el 69,2% de microempresarios encuestados indicaron que siempre realizan este importante proceso en sus actividades, el 46,2% de microempresarios encuestados señalaron que siempre llevan la práctica de revisar el cumplimiento de lo planeado, el 46,2% Los microempresarios encuestados indican que si utilizan herramientas de planeación, el 76,9% de microempresarios encuestados señalaron que si existe la división de trabajo como estrategia organizacional en las empresas, el 61,5% de microempresarios encuestados afirmaron que Si han realizado la departamentalización de funciones, el 53,8% de microempresarios encuestados mencionaron que no cuentan con un organigrama, el 92,3% de microempresarios encuestados indicaron que si cuentan con habilidades directivas, el 46,2% de los microempresarios encuestados indican que siempre lideran aplicando un estilo definido es decir consciente, el 69,2% de microempresarios encuestados señalaron que Si hacen uso de técnicas para toma de decisiones, el 76,9% de microempresarios encuestados siguen determinados mecanismos de control del negocio, el 69,2% de microempresarios encuestados aplican políticas de responsabilidad en su personal es decir la responsabilidad es clara, el 84,6% de microempresarios encuestados siempre realizan las auditorias preventivas para garantizar la efectividad del control, el 76,9% de microempresarios encuestados opinan que el soporte de los procesos administrativos es eficaz. Se concluye que, existe relación entre las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (mejora continua) y la dimensión administración dinámica (dirección) en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes del distrito de Callería, 2019. La correlación que se obtuvo es de 0,797**, correlación positiva considerable.

Sangama (2021) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa Ferreconseg SAC-distrito Callería-2020*. Planteo el objetivo

general: Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú: caso empresa Ferreconseg SAC del distrito de Calleria, investigación para el año 2020. La metodología utilizada fue: del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, Diseño no experimental transversal, descriptiva. La población muestral estuvo conformado por 8 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado por 25 preguntas. Los principales resultados fueron: El 50% de los trabajadores indican tener edades en rango de 51 años a más, el 100,0% de micro empresarios que dirigen la mype es de sexo masculino, el 50% de los trabajadores encuestados indican que el propietario tiene estudios técnicos, el 75% de trabajadores están de acuerdo que la empresa si ofrece producto de calidad a sus clientes, el 62,5% de trabajadores afirmaron que la empresa controla el buen estado de cada producto que ofrece a sus clientes, el 100% de trabajadores señalan que el servicio que brinda se evidencia que son actividades que corresponden a una gestión con enfoque a la preocupación de satisfacer las necesidades del cliente, el 87.5% trabajadores indican que los productos se encuentran muy bien ubicados para la exhibición, el 50% de trabajadores señalaron que nunca la empresa ha evaluado optar por ofrecer productos nuevos, el 70,0%.de trabajadores muestran un gran liderazgo a la hora de la atención al cliente, el 75.5% de los encuestados mencionaron que como colaboradores al contacto directo con el cliente son cordiales y empáticos, el 75% de trabajadores señalan que si evalúan de manera organizada para ofrecer descuentos en los productos para los clientes, el 100.0%, de encuestados mencionan que el control permanente permite un desempeño óptimo por parte de los trabajadores, el 100% de trabajadores indican que el trabajo en equipo constituye la coordinación de esfuerzos internos y externos, el 50,0%. De encuestados indica que la planificación les permite tener en cuenta situaciones del mercado, el 50% de encuestados mencionan que si se cumple con el proceso administrativo de planeación, el 50% de encuestados mencionaron que la microempresa utiliza métodos tradicionales de planeación, el 50% de encuestados mencionaron que existe un interés de aplicar los procesos administrativos sin embargo es necesario capacitación, el 87,5% de encuestados afirmaron que si se realiza las funciones en la organización, el 100% de encuestados afirman que la mype cumple con la estructuración organizacional, el 62,5% de encuestados indica que ejercer un liderazgo con su personal se justifica porque es a través del control inquebrantable, el 62.5% de encuestados indican que las decisiones se toman mediante supervisión y análisis, el 62.5% de encuestados

señalan que a veces se da alguna motivación para los colaboradores, el 62,5% de encuestados muestran la existencia de una planificación y ejecución del control, el 62,5% de encuestados indican que el microempresario no ha implementado adecuados mecanismos de control, el 62,5% de encuestados mencionaron que es eficaz la aplicación de procesos administrativos. Se concluye que, la gestión en las microempresas se caracteriza por ser pragmática, ya que los microempresarios suelen depender de herramientas de bajo soporte administrativo y gerencial. A pesar de la falta de herramientas de calidad que puedan fomentar la mejora continua, la poca experiencia en la gestión empresarial juega un papel crucial en la capacidad de la microempresa para mantenerse operativa desde su inicio.

Variable 2. Gestión de almacén

Chuquipiondo (2022) en su investigación previo a la obtención del título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: *Gestión de almacén en la MYPE del sector comercio: caso empresa ferretería y multiservicios Milsa S.R.L. - Callería, 2020*, tuvo como objetivo: Describir las características de la gestión de almacén de la empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. La metodología fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptiva la población muestral fue de 07 trabajadores; la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario constituido por 18 preguntas, los resultados obtenidos fueron: El 71% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que el método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en bloque, el 71% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que los movimientos de mercancías es según su rotación, el 100% trabajadores encuestados están de acuerdo que el método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en ubicación por mayor rotación, el 100% de los trabajadores encuestados están en desacuerdo que la gestión de almacén tiene procedimientos establecidos, el 100 % de los trabajadores encuestados están en desacuerdo que la gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades, el 71% de los trabajadores están desacuerdo que la infraestructura para el almacenamiento es la más adecuada, el 100% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo que la frecuencia de los inventarios es una vez al mes, el 57% de los trabajadores están en desacuerdo que la frecuencia de los inventarios es una vez al año, el 100% de los trabajadores encuestados

están totalmente de acuerdo que los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados, el 57% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que tienen inconvenientes al controlar el almacén, el 57% de los trabajadores están en desacuerdo que su empresa mantiene un buen control en sus productos (Ingresos, salidas y stock), el 57% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que el instrumento de control de mercaderías más apropiado es el cuaderno de entradas y salidas, el 57% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que capacita constantemente al personal para mejorar el control, el 100% de los trabajadores encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el instrumento de control de mercaderías más apropiado es el Kardex, el 100% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que el instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático, el 71% de los trabajadores están en desacuerdo que considera usted que están desarrollando el manejo eficiente de los materiales, el 100 % de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo que se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, el 100% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo que evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas. Se concluye que, la ferretería y multiservicios MILSA S.R.L., ubicada en el distrito de Callería, enfrenta la necesidad de ser más competitiva en el mercado para superar a la competencia. Para lograrlo, es crucial la correcta implementación de un sistema de gestión de almacén eficiente, que permita eliminar las deficiencias actuales y garantizar una mejora continua en sus operaciones.

Pajuelo (2022) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: *Propuesta de implementación del sistema de gestión de almacén para la subgerencia de almacén de la municipalidad distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022*, tiene como objetivo: Implementar un sistema de gestión de almacén para la municipalidad de Buenavista Alta – Casma; 2022. La metodología fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo de diseño no experimental y de corte transversal, la población muestral fueron 40 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado por 20 preguntas, los resultados obtenidos fueron: El 88.89% de los encuestados manifestaron que NO están de acuerdo con el sistema actual que brinda la atención a los usuarios, el 88.89% de los encuestados

manifestaron que SI están de acuerdo con el sistema actual que brinda la atención a los usuarios, el 88.89% de los encuestados manifestaron que, NO Existe rapidez al momento de entregar información del inventario, el 88.89% de los encuestados manifestaron que, NO Se realiza de forma manual el registro de documentos de ingreso al almacén, el 92.59% de los encuestados manifestaron que, NO están de acuerdo lleva un control adecuado del registro de salidas de almacén, el 88.89% de los encuestados manifestaron que, NO están de acuerdo CON el tiempo de atención de los trabajadores, el 92.59% de los encuestados manifestaron que, NO están de acuerdo con el tiempo de atención de pedidos, el 92.59% de los encuestados manifestaron que, NO están de acuerdo con la seguridad de información de documentos de ingreso y salida, el 92.59% de los encuestados manifestaron que, NO están de acuerdo con el usa las TICs para el registro de productos al almacén, el 92.59% de los encuestados manifestaron que, NO conocen las TICs y lo utiliza para el control de inventarios, el 92.59% de los encuestados manifestaron que, SI están de acuerdo con la información adecuada y en tiempo real para la toma de decisiones, el 96.30% de los encuestados manifestaron que SI un sistema de gestión de almacén mejorara la satisfacción de atención de los usuarios, el 96.30% de los encuestados manifestaron que la implementación de un sistema reducirá el tiempo de búsqueda de productos, el 92.59% de los encuestados afirmaron que SI se mejora el control de inventario con la implementación del sistema de gestión de almacén, el 96.30% de los encuestados manifestaron que, SI es necesario reestructurar el sistema de registro para la disponibilidad de reportes y estadísticas, el 92.59% de los encuestados manifestaron que, SI la seguridad de la información mejorara con un sistema de gestión de almacén, el 96.30% de los encuestados manifestaron que, SI deben realizarse cambios para mejorar el sistema actual en la gestión de almacén, el 96.30% de los encuestados manifestaron que SI el sistema dispone de reportes estadísticas e información de los productos de almacén, el 88.89% de los encuestados manifestaron que, SI la implementación de un sistema mejorara el registro de ingresos y salidas de almacén, el 96.30% de los encuestados manifestaron que, SI la implementación de un sistema mejorará la preparación oportuna de pedidos, el 92.59% de los encuestados manifestaron que, SI la toma de decisiones mejorara con la implementación de un sistema de gestión de almacén. Se concluye que, existe un alto nivel de insatisfacción del personal administrativo con el sistema actual y un alto nivel de necesidad de implementar un sistema de gestión de almacén como propuesta de solución al sistema actual, de donde se concluye que con la propuesta de implementación de un sistema de

gestión de almacén para la subgerencia de almacén en la Municipalidad Distrital de Buenavista Alta en el año 2022, con la finalidad de mejorar los procesos administrativos de la sub gerencia de almacén, como conclusión a esto podemos decir que la hipótesis general queda aceptada.

Medina (2021) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada: *Gestión de almacén en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de abarrotes: caso comercial Masul, distrito de Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho-2020*. Planteo 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. La investigación fue: del tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptiva, de diseño no experimental y transversal, con una población muestral de 6 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado por 19 preguntas, los resultados obtenidos fueron: El 83% de trabajadores encuestados afirmaron que pertenecen al género masculino, el 33% de trabajadores encuestados señalan que sus edades se encuentran dentro de los 36 a 45 años, el 17% de trabajadores encuestados señalaron que se encuentra laborando más de 1 año, el 67% de trabajadores encuestados tienen educación del nivel secundario, el 50% de trabajadores encuestados respondieron que casi siempre son oportunas la entrega de las mercaderías, el 67% de trabajadores encuestados respondieron que siempre la relación con los proveedores es buena, el 67% de trabajadores encuestados respondieron que siempre existe un procedimiento para el ingreso de mercaderías, el 67% de trabajadores encuestados señalaron que siempre se realiza el control y clasificación de las mercaderías, el 83% de trabajadores encuestados respondieron que siempre las mercaderías son clasificadas de acuerdo a la cantidad y producto, el 67% trabajadores encuestados respondieron que siempre se realiza el registro adecuado de las mercaderías ingresadas, el 50% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre se realiza la recepción de mercaderías con la autorización de un encargado, el 83% de trabajadores encuestados respondieron que siempre las mercaderías se encuentran en un ambiente adecuado, el 50% de trabajadores encuestados respondieron que siempre se realizan el control y supervisión de la rotación de inventario, el 67% de trabajadores encuestados respondieron que siempre las mercaderías se contrastan el físico con los documentarios, el 50% de trabajadores

encuestados respondió que casi siempre se realiza la revisión del registro del inventario, el 67% de trabajadores encuestados respondieron que siempre se toma en cuenta la disponibilidad del inventario para realizar las compras, el 67% de trabajadores encuestados respondieron que siempre se cuenta con espacios para la carga y descarga de las mercaderías, el 83% de trabajadores encuestados respondieron que siempre los consolidados se encuentran de acuerdo a los pedidos de los clientes, el 83% de trabajadores encuestados respondieron que siempre los consolidados ayudan a la carga efectiva de las mercaderías, el 100% de trabajadores encuestados manifestaron que siempre el despacho de las mercaderías funciona adecuadamente, el 67% de trabajadores encuestados respondieron que siempre el control de salida de las mercaderías son supervisadas, el 83% de trabajadores encuestados respondieron que siempre es importante el control de salida es importante en el despacho. Se concluye que, se puede afirmar que el almacenamiento en la Empresa Comercial Masul se realiza de manera adecuada. La gestión de almacén juega un papel fundamental en el mantenimiento del buen estado de las mercaderías, ya que las personas responsables de esta área deben estar constantemente informadas sobre el estado y manejo de los productos dentro del almacén.

Antecedentes locales

Variable 1. Procesos administrativo

Rodríguez (2022). en su trabajo de investigación para obtener el título profesional en licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú, titulada: *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021*. Planteo como objetivo general: Determinar si la mejora del clima laboral y proceso administrativo permite una adecuada gestión en micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: Caso Bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021. La investigación fue de diseño no experimental transversal, descriptivo de propuesta. La población muestral fue de 4 trabajadores para ambas variables, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 21 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% de encuestados casi siempre indican que la mitad de los integrantes de la bodega Campos casi siempre coincide con las creencias de la empresa, el 50% de encuestados siempre practica los valores de la

empresa en la atención diaria a sus clientes, el 50% de encuestados casi siempre sus conductas son acordes a los valores que promueve la empresa, el 50% de encuestados afirman que la infraestructura no es adecuada en el negocio. el 50% de encuestados respondió Nunca el trabajador cuenta con las herramientas para realizar una buena labor, el 75% de encuestados respondió algunas veces percibe una remuneración que cubre sus necesidades y expectativas, el 100% de encuestados se siente orgulloso de pertenecer a Bodega Campos, el 100% de encuestados respondió siempre la empresa tiene un gran significado personal, el 100% encuestados manifestó que siempre tienen la obligación moral de permanecer a la empresa, el 50% de encuestados menciona Nunca la empresa publica sus objetivos, el 50% de encuestados opinó Nunca se evidencia Políticas adecuadas en la empresa, el 75% de encuestados respondió que nunca la empresa cuenta con estrategias para llevar a cabo un crecimiento sostenible, el 100% de los encuestados indicó Nunca la empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores, el 100% de los trabajadores encuestados informa que en la empresa hay división de trabajo, 100% de encuestados respondió que siempre los trabajadores de la empresa conocen cuáles son sus responsabilidades, el 50% de los trabajadores encuestados respondió que siempre la toma de decisiones en la empresa se realiza tomando en cuenta las opiniones de los miembros, el 50% de encuestados respondió que algunas veces la dirección de la empresa asume un estilo de liderazgo adecuado, el 50% de encuestados indicaron que casi siempre se evidencia integración entre los trabajadores de la empresa, el 100% de los encuestados indicaron que Nunca los resultados de los objetivos de la empresa se comprueban con los indicadores planteados, el 50% de encuestados respondió que algunas veces los errores detectados en los procesos de la empresa se corrigen a tiempo, el 50% de encuestados mencionaron que muy pocas veces la empresa se practica la retroalimentación a lo largo de los procesos practicados. Se concluye que, los trabajadores afirman que no cuenta con objetivos, políticas ni estrategias claras en la bodega. Tampoco cuentan con funciones y responsabilidades definidas y consideran que algunas veces las decisiones en la empresa se toman de forma conjunta. Por último, los errores en la empresa no son corregidos a tiempo, porque los procesos de retroalimentación no se dan a tiempo.

Ortiz (2022) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú,

titulada: *Gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos de la av. Próceres de Independencia, San Juan de Lurigancho, 2020*. El objetivo general fue: Determinar las características de la gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos, de la Av. Próceres de Independencia, SJL, 2020. La investigación se desarrolló bajo una metodología de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal y un enfoque cuantitativo, orientado a analizar las variables en su contexto natural sin manipularlas. Así mismo, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario estructurado por 9 preguntas, la población muestral fue 5 microempresas. Los resultados obtenidos fueron: el 100 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos afirmaron estar de acuerdo de las características de la planeación, el 100 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas expresaron estar de acuerdo de las características de la dirección debido a que es pieza fundamental entre los jefes, el 60 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron estar de acuerdo de las características del control, el 100% de representantes respondió estar de acuerdo que la empresa tiene un plan estratégico, el 73% de empresarios aseguran que en su empresa se cumple parcialmente con la planeación, el 100% de los representantes de las mypes respondió estar de acuerdo que la empresa utiliza la dirección en forma de motivación hacia sus trabajadores, el 100% de representantes indicó que existen acciones que motivan al personal, el 60% de los representantes respondió estar de acuerdo que la empresa se enfoca en el control administrativo, el 100% de los entrevistados considera que el cumplimiento de control de los equipos y materiales en la empresa es muy inadecuado. Se concluye que, gran parte de los representantes de las microempresas que conforman este rubro, consideran que están aplicando frecuentemente las dimensiones de la gestión de calidad por medio del ciclo de mejoramiento progresivo, las que se articulan con la relación a los procesos administrativos de la organización. Finalmente, estos resultados están orientados para que tomen decisiones objetivas por parte de los responsables de estos negocios en función de la misión, visión y valores identificados en la investigación, así aprovechándolas para mejorar la gestión de calidad por medio de los procesos administrativos.

Quintana (2021) en su investigación previo a la obtención del grado en Maestra en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Callao, titulada: *El proceso administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020*, tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020. La metodología utilizada es de estudio básico, con un nivel correlacional y un diseño no experimental transversal; la población muestral se conformó por 83 ejecutivos. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario constituido por 24 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: El 40% de encuestados están en de acuerdo con el cumplimiento de procedimientos, el 42.2% de encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el logro de objetivos, el 46.7% de encuestados está de acuerdo con el cumplimiento de estrategias, el 62.2% de encuestados está de acuerdo con el cumplimiento del reglamento, el 57.8% de encuestados está de acuerdo con el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, el 42.2% de encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la división del trabajo, el 40% de encuestados está de acuerdo con el liderazgo de la institución, el 40% de encuestados está de acuerdo con la motivación institucional, el 42.2% de encuestados está de acuerdo con la toma de decisiones, el 48.9% de encuestados está de acuerdo con la evaluación de logros por objetivos, el 40% de encuestados está de acuerdo con la mejora de funciones, el 48.9% de encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo con los mecanismos de control, el 48.9% de encuestados está de acuerdo con la iniciativa del líder, el 51.1% de encuestados está de acuerdo con la integridad del líder, el 57.8% de encuestados está de acuerdo con el objetivo de la empresa, el 40% de encuestados está ni de acuerdo ni desacuerdo con el reconocimiento del trabajo, el 48.9% de encuestados está de acuerdo con el trabajo en equipo, el 53.3% de encuestados está de acuerdo con la capacitación, el 57.8% de encuestados está de acuerdo con la comunicación, el 60% de encuestados está de acuerdo con la resolución de problemas, el 71.1% de encuestados está de acuerdo con la evaluación de desempeño, el 75.6% de encuestados está de acuerdo con el cumplimiento del plan estratégico, el 68.9% de encuestados está de acuerdo con el uso de recursos tecnológicos, el 66.7% de encuestados está de acuerdo con el cumplimiento de recursos tecnológicos. Se concluye que, los procedimientos y objetivos que tiene organización son claros para los trabajadores; sin embargo, en ocasiones no se alinean con los reglamentos y funciones de cada puesto, existe una carencia del líder por motivar a sus subordinados y tomar decisiones para

ejecutar un control de los procedimientos y una evaluación continua de los procesos administrativos; este resultado se asocia directamente con un ineficiente enfoque en el liderazgo, en el talento humano, los procesos y la tecnología; por tal razón, se concluye que los procesos administrativos deficientes se relacionan con la gestión de calidad deficiente de la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima.2020.

Variable 2. Gestión de almacén

Ascencio y Julcahuanca. (2022) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, titulada: *La gestión de almacén de una empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información–LIMA, 2021*. Tuvo como objetivo general: Describir la gestión del almacén de la empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información – Lima, 2021. La metodología utilizada fue: de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal, la población muestral fue de 28 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado por 13 preguntas, los resultados obtenidos fueron: El 64.3% de trabajadores encuestados indica que la recepción es bastante rápida, cuanto a si la mercadería corresponde a lo solicitado en la orden de compra, el 53.6% de trabajadores encuestados indica que la mercadería corresponde a lo solicitado en la orden de compra, el 50% de trabajadores encuestados señalaron que al reporte de ingresos de mercadería es mucho, el 28,6% de trabajadores encuestados mencionaron que el rotulado e identificación con código de barras es bastante, el 50,0% de trabajadores encuestados indicaron que el espacio suficiente para almacenamiento es bastante, el 42.9% de trabajadores encuestados indica que si se cuenta con manual de procedimientos, el 57.1% de trabajadores encuestados indica que inventario semestral de existencias o mercaderías es mucho, el 53.6% de trabajadores encuestados indica que el reporte de antigüedad u obsolescencia es bastante, el 46.4% de trabajadores encuestados indica que el canal de recepción de pedidos de clientes es bastante, el 57.1% de trabajadores encuestados indica que el embalaje de mercaderías según tamaño o dimensión es bastante, el 57.1% de trabajadores indica que la comunicación con clientes para coordinar entrega es bastante, el 50% de trabajadores encuestados indica que si las guías de remisión se emiten luego del picking, el 57.1% de trabajadores encuestados indica que el uso de transporte propio es nada. Se concluye que, el proceso de preparación o picking, se tuvo como resultado que, si existe un

canal o medio de recepción de pedidos en el almacén, respaldado por el 46.4% que indica bastante y un 39.3% indica que mucho; y sobre el embalaje de las mercaderías para su posterior salida de almacén, se determinó que se emplean embalajes de acuerdo al tamaño o dimensión de la mercadería y el embalaje original en algunos casos – servidores y otros de mayor volumen se puede determinar un proceso adecuado en la preparación de pedidos.

Paredes (2021) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, titulada: *Gestión de inventarios y productividad en el área de almacén de la empresa Ripley, Villa El Salvador– 2021*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y la productividad en el área de almacén de la empresa Ripley, Villa El Salvador – 2021. El tipo de investigación fue aplicada de nivel correlacional con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental con corte transversal. La población muestral estuvo conformado por 70 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado por 10 preguntas, los principales resultados fueron: el 52.86% de colaboradores encuestados perciben la gestión de inventarios en un nivel regular, el 52.43% de colaboradores encuestados perciben la productividad en un nivel regular, el 50% de colaboradores encuestados perciben a la dimensión abastecimiento en un nivel regular, el 42.86% de colaboradores encuestados perciben a la dimensión control de stock en un nivel regular, el 62.86% de colaboradores encuestados perciben a la dimensión mantenimiento en un nivel regular, el 57.14% de colaboradores encuestados perciben a la dimensión almacenamiento en un nivel regular, el 54.29% colaboradores encuestados perciben a la dimensión eficiencia un nivel regular, el 54.29% de colaboradores encuestados perciben a la dimensión eficacia en un nivel regular, el 41.43% de colaboradores encuestados perciben a la dimensión nivel de ventas en un nivel regular, el 37.1% de colaboradores encuestados refieren que la gestión de inventarios y la productividad está en un nivel regular. Se concluye que, existe relación altamente significativa entre el control de stock y la productividad en el almacén de Ripley, Villa El Salvador – 2021, mediante un R de Pearson de 0,638 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Es decir, en la medida que se mejore los procesos de control de stock de los productos a distribuirse mejora la productividad en el Almacén de Ripley en Villa El Salvador.

Villaverde (2021) en su investigación previo a la obtención del grado académico de Maestro en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, titulada *Gestión de almacén y la calidad de vida profesional de sus empleados para una empresa de telecomunicaciones. Lima-2017*. Planteo como objetivo general: Determinar en qué medida la gestión de almacén influye significativamente en la calidad de vida profesional de sus empleados. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, la población muestral estuvo conformado por 30 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado por 18 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: El 36% de trabajadores encuestados mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que se debe dar importancia al proceso de planeación del área de almacén, el 36% de trabajadores encuestados señalaron estar de acuerdo que sus actividades en el área de almacén están correctamente definidas, el 32% de trabajadores encuestados está de acuerdo que considera importante la coordinación entre el área de trabajo y las demás áreas de la empresa, el 50% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que es importante la comunicación del área de almacén con otras áreas de la empresa, el 32% de trabajadores encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se deben de mejorar las políticas motivacionales del área de almacén, el 43% de trabajadores encuestados está de acuerdo que es importante el valor de decisión de su jefe inmediato, el 36% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que es importante su participación en el proceso del control que se aplica en la empresa, el 68% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que es importante la supervisión del personal para mejorar el desempeño laboral, el 32% de trabajadores encuestados está de acuerdo que es importante que se debe mantener un estricto control de actividades del área de almacén, el 36% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que el apoyo Directivo por parte del jefe es importante para el buen desempeño del área, el 54% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que se debe estar capacitado para realizar los trabajos en el área de almacén, el 36% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que es importante valorar las opiniones y sugerencias del personal para mejorar el desempeño del área, el 43% de trabajadores encuestados está en desacuerdo que el trabajo tiene consecuencias negativas para la salud, el 61% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que es importante que se precise las órdenes a realizar en el área de almacén para obtener un buen resultado, el 32% de trabajadores encuestados está totalmente en desacuerdo

que el trabajo en el área de almacén tiene consecuencias negativas para la salud, el 50% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que se debe analizar el movimiento de mercadería dentro del almacén, el 54% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que se debe existir políticas de promoción para incentivar al personal del área, el 68% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que es importante que se deba realizar reconocimientos al desempeño laboral del personal de almacén. Se concluye que, la gestión de almacén tiene un impacto directo en la calidad de vida profesional de su personal. Se ha identificado que existen áreas de mejora que deben ser atendidas, como la optimización del sistema informático y el flujo de recuperación de equipos tecnológicos, con el objetivo de lograr un ambiente de trabajo más eficiente y satisfactorio para el personal del área.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Procesos administrativo

La gestión administrativa es fundamental para el funcionamiento de una empresa. actuando como una guía estratégica para alcanzar los objetivos delineados por la dirección. Seguir rigurosamente cada etapa del proceso administrativo no solo proporciona una clara dirección a seguir, sino que también mejora significativamente la eficiencia organizativa. Al adoptar y adherirse a este enfoque estructurado, la compañía puede incrementar su capacidad para alcanzar sus metas de manera efectiva (López, 2024).

Los procesos administrativos representan un método sistemático para ejecutar las actividades relacionadas con la dimensión de la administración mecánica, y sus indicadores de planificación y organización, así como con la dimensión de la administración dinámica, y sus indicadores de dirección y control. Este enfoque facilita una coordinación eficaz y una integración coherente de todos los componentes de la empresa, lo que resulta esencial para alcanzar los objetivos establecidos (Pazmiño et al., 2020).

Los procesos administrativos abarcan tanto las fases mecánicas (planificación y organización) como las dinámicas (dirección y control). Estos enfoques facilitan una coordinación efectiva y una coherencia en la integración de todos los componentes de la empresa. La colaboración es clave para el logro de los objetivos organizacionales. Por ello,

adoptar un enfoque estructurado y metódico en los procesos administrativos no solo brinda una orientación precisa, sino que también optimiza la capacidad de la empresa para alcanzar sus metas de manera eficiente y eficaz.

Importancia de los procesos administrativos

Según Mendoza y Moreira (2021) la gestión administrativa es uno de los pilares más sostenibles para el desarrollo empresarial. Al anticipar y planificar, no solo se protege a la organización, sino que también se posiciona mejor frente a desafíos futuros. Por lo tanto, una gestión eficiente es clave para lograr los objetivos organizacionales y garantizar la continuidad y expansión en el mercado.

- **Eficiencia Organizacional:** Permiten una mejor coordinación de recursos y actividades, optimizando el uso de tiempo y recursos.
- **Toma de Decisiones Informada:** Proporcionan una estructura y datos necesarios para tomar decisiones fundamentadas y estratégicas.
- **Claridad en Objetivos:** Establecen objetivos precisos y las acciones requeridas para lograrlos, alineando a todos los integrantes de la organización.
- **Mejora Continua:** Permiten la evaluación y mejora continua de los procesos, fomentando la innovación y la adaptación a los cambios.
- **Responsabilidad y Control:** Establecen mecanismos de supervisión y control que aseguran que las actividades se realicen según lo planificado.
- **Motivación del Personal:** Al establecer una estructura definida, los empleados comprenden con mayor claridad sus funciones y responsabilidades, lo que puede fortalecer la motivación y mejorar la productividad.

Reducción de Riesgos: Permiten detectar y reducir riesgos potenciales antes de que se transformen en problemas mayores.

Objetivos de los procesos administrativos

Los procedimientos administrativos tienen como objetivo gestionar y estructurar de manera eficiente los recursos y actividades de una empresa para cumplir sus objetivos estratégicos. Estos procedimientos se enfocan en la planificación, organización, asignación de

recursos, dirección y supervisión, con el propósito de optimizar el uso de los recursos humanos, financieros y materiales. Además, favorecen una toma de decisiones eficientes, incrementan la productividad y garantizan la adaptabilidad y sostenibilidad de la empresa en un entorno cambiante y competitivo (Luna, 2020).

Los objetivos de los procesos administrativos son múltiples y se centran en coordinar y organizar eficientemente los recursos y actividades de una empresa para alcanzar sus metas estratégicas. Al hacerlo, se optimiza la utilización de recursos humanos, financieros y materiales, promoviendo una toma de decisiones efectiva y aumentando la productividad.

Dimensión 1. Administración mecánica

En el proceso administrativo la fase mecánica es el preámbulo de lo que se tiene pensado realizar, en este espacio se definen las ideas clave para el funcionamiento y logro de los objetivos, incorporando la planificación y organización (Gamarra, 2022).

La etapa mecánica de la administración se centra en la ejecución de los planes y decisiones formulados durante las fases de planificación y organización. Esta etapa es fundamental, pues convierte la teoría en práctica, garantizando que las actividades se ejecutarán de forma eficiente y en consonancia con los objetivos de la organización (Guerrero & Galindo, 2020).

Esta etapa es esencial, ya que cumple una función clave en el proceso administrativo, la fase mecánica abarca la planificación y organización, estableciendo así los cimientos sobre los cuales se construyen las estrategias y objetivos organizacionales. Esta fase se centra en establecer una estructura que optimice el uso de los recursos y garantice una coordinación efectiva de las actividades.

Indicador 1: Planificación

Consiste en el primer elemento a realizar dentro los procesos de la administración, aquí se plantean los objetivos, se definen políticas y procedimientos se establecen normas que deben cumplir los trabajadores, la planificación debe ser preciso y se debe establecer un tiempo para poder lograr los objetivos establecidos planteadas (Pazmiño et al. 2020). La planificación debe centrarse en realizar estrategias que utilicen eficientemente los recursos de la empresa.

Para Guerrero y Galindo (2020) el proceso de la planeación es un aspecto sobresaliente de la administración que consiste en tener varias alternativas en curso para futuras acciones para la empresa estableciendo principios que orienten la secuencia de las operaciones a realizar determinando tiempos y números, para la planeación se debe tener en cuenta: establecer metas; situación actual; identificar ayudas o dificultades y elaborar un plan de acción.

La planificación es un pilar esencial del proceso administrativo, ya que establece los objetivos, políticas y procedimientos, así como las normas que deben seguir los trabajadores. Es fundamental que la planificación sea precisa y que se establezca un plazo definido para lograr los objetivos propuestos. Además, debe centrarse en desarrollar estrategias que utilicen eficientemente los recursos de la empresa. La planificación también debe incluir diversas alternativas para futuras acciones, asegurando la flexibilidad y adaptabilidad de la organización. Esto permite guiar de manera efectiva la secuencia de operaciones, considerando tanto la situación actual como posibles dificultades y oportunidades, a fin de elaborar un plan de acción bien fundamentado.

Indicador 2: Organización

Según Pazmiño et al. (2020) la fase de organización comprende el conjunto de normas, estructuras, roles y comportamientos que deben ser respetados por todos los miembros de la empresa. Su función es disponer y coordinar eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros. Se caracteriza por su continuidad y busca establecer la mejor forma de alcanzar los objetivos colectivos. Además, proporciona métodos para ejecutar las actividades de manera efectiva, previene la ineficiencia y la ralentización de los procesos, y minimiza la duplicidad de esfuerzos.

Para Guerrero y Galindo (2020) el proceso de organización consiste en agrupar las actividades y asignarlas a los equipos necesarios para que la empresa alcance sus objetivos. En esta etapa, se vincula el comportamiento interpersonal de los colaboradores con sus compañeros de trabajo. Además, se define la estructura que permitirá el desarrollo de los objetivos y la ejecución de las estrategias establecidas en la planificación.

La organización se encarga de clasificar y distribuir las tareas entre los distintos equipos dentro de la empresa, lo que permite una mejor coordinación y cooperación entre los empleados.

Este elemento es fundamental para vincular las relaciones interpersonales con las responsabilidades laborales, creando una estructura que respalde el cumplimiento de los objetivos y estrategias establecidas en la planificación. En resumen, la organización es clave para garantizar que las actividades de la empresa se ejecuten de forma estructurada y eficiente, contribuyendo al éxito general del negocio.

Dimensión 2: Administración dinámica

En el proceso administrativo la fase dinámica desarrolla las actividades de supervisión del manejo empresarial que se programaron en la fase mecánica revisando que todo se cumpla con lo planificado esta fase la conforman la dirección y control (Gamarra, 2022).

La etapa dinámica de la administración se dedica a la implementación de los planes y decisiones establecidos durante las fases de dirección y control. Esta etapa es crucial, ya que transforma los conceptos en acciones, asegurando que las tareas se ejecutarán de forma eficiente y alineadas con los objetivos de la empresa (Guerrero & Galindo, 2020).

La fase dinámica del proceso administrativo es crucial para la implementación efectiva de las estrategias y decisiones formuladas en la fase mecánica. Esta etapa abarca la supervisión y dirección de las actividades empresariales, asegurando que se cumplan con los planes establecidos. La etapa operativa transforma los conceptos en acciones, estableciendo un marco que permite ejecutar las actividades de manera eficaz y en sintonía con los objetivos de la empresa. La integración de la dirección y el control en esta fase asegura una gestión coherente y flexible, siendo clave para el éxito y la sostenibilidad del negocio en un entorno competitivo.

Indicador 1: Dirección

Según Pazmiño et al. (2020), el proceso de dirección impacta positivamente en los planes de los administradores al obtener resultados favorables de los empleados a través de la comunicación, supervisión y motivación. La dirección abarca la consecución de objetivos mediante las actividades desarrolladas por el personal en diversas estructuras. Los aspectos fundamentales de este proceso incluyen la toma de decisiones, la motivación, el liderazgo, la comunicación y la supervisión. Este enfoque holístico garantiza un funcionamiento eficiente de la empresa.

La dirección implica que los integrantes de la organización aportan al cumplimiento de los objetivos definidos, fomentando tanto el desempeño individual como el trabajo en equipo para garantizar el éxito de la empresa. Asimismo, la dirección se ocupa de llevar a cabo los aviones a través de la coordinación del esfuerzo conjunto, empleando la motivación, la comunicación y la supervisión para orientar a los colaboradores en sus tareas (Guerrero & Galindo, 2020).

La dirección desempeña un papel esencial en el proceso administrativo, asegurando que los integrantes de la organización participen de manera eficiente en el cumplimiento de los objetivos establecidos. Esta fase no solo implica la ejecución de los planes mediante la coordinación del esfuerzo grupal, sino que también asegura que se creen condiciones personales y grupales que promuevan el éxito de la empresa.

Indicador 2: Control

Según Pazmiño et al. (2020) el control está presente en todas las fases del proceso administrativo y, en conexión con los otros procesos, asegura el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El control supervisa la correcta implementación de la planificación, la utilización de los recursos y el clima laboral de la organización. Los métodos aplicados se basan en comparar las actividades reales con las actividades planificadas, el control se enfoca en corregir fallas y prevenir nuevas deficiencias.

El control es la etapa que permite evaluar y comparar las acciones realizadas en un periodo específico. Es recomendable llevar a cabo esta evaluación trimestralmente y en colaboración con los líderes de cada proceso. El control se fundamenta en tres pilares: autocontrol, mejora continua y calidad (Guerrero & Galindo, 2020).

El control en el proceso administrativo es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia de las operaciones empresariales. No solo asegura la correcta ejecución de los planos, sino que también promueve un clima laboral positivo y una cultura organizacional enfocada en la excelencia, aspectos esenciales para el éxito sostenible de cualquier empresa.

Variable 2. Gestión de almacén

La gestión del almacén es esencial en la logística empresarial, ya que organiza pedidos, gestiona el flujo de mercancías y proporciona información clave del inventario. Comprende la dimensión de los procesos de entrada y sus indicadores: recepción y almacenamiento; y la dimensión de los procesos de salida y sus indicadores: preparación de pedidos y movimientos (entradas y salidas). Además, involucra diversas áreas de la empresa, facilita la ubicación precisa de productos, reduce costos, corrige errores y optimiza el tiempo en las actividades (Flamarique, 2024).

Nauca (2021) señala que la gestión de almacenes comprende actividades clave, desde la adquisición hasta la distribución de materiales. Dentro de la logística, un almacén puede ser un espacio físico diseñado y estructurado para la recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y distribución de productos, ya sean materias primas, semielaborados o terminados.

La gestión de almacenes es una función clave dentro de la logística empresarial, ya que permite optimizar la organización de pedidos y el flujo de mercancías, además de proporcionar información crucial sobre el almacén. Este proceso abarca tanto la recepción y almacenamiento de productos como la preparación de pedidos y los movimientos internos. Asimismo, involucra diversas áreas de la empresa, como compras, comercial, administración y contabilidad, y requiere una constante interacción con proveedores y clientes. Además, permite la ubicación específica de los productos, minimizando el mantenimiento, corrigiendo errores y optimizando el tiempo dedicado a las actividades. La gestión eficiente del almacén asegura que las actividades logísticas, desde la compra hasta el envío de materiales, se realicen en edificios y espacios diseñados para la recepción, almacenamiento, preparación y distribución de productos, ya sean semielaborados, terminados o materias primas.

Importancia de la gestión de almacén

Según Flamarique (2024) la importancia de la gestión de almacenes radica en los fundamentos y principios que justifican su existencia, ya que estos establecen las bases para una adecuada gestión de inventarios. La gestión de almacenes ocupa un lugar clave dentro de los procesos logísticos, situándose entre la administración de existencias y la gestión de pedidos y distribución.

Una gestión eficiente del almacén aporta los siguientes beneficios:

- Reduce las tareas administrativas, evita errores y redundancia en un aumento de la productividad.
- Agiliza el desarrollo de otros procesos y de los flujos logísticos.
- Optimiza la gestión del nivel de inversión en existencias, es decir, la cantidad de productos que hay en el almacén.
- Mejora la calidad del producto, que tiene menos probabilidad de deteriorarse al minimizar las operaciones de manutención.
- Rebaja los costos generales.
- Reduce los tiempos de los procesos.
- Aumenta el nivel de satisfacción de los clientes al reducir posibles errores e incidencias.

Objetivo de la gestión de almacén

Según Villalobos (2020) el objetivo principal de la gestión de almacenes es proporcionar los materiales y recursos necesarios para que la producción funcione de manera continua. Esto incluye asegurar la entrega inmediata de los insumos, garantizar la fiabilidad, minimizar los costos y aumentar la capacidad de disponibilidad.

Dimensión 1: Proceso de entrada

La gestión de almacenes comprende una serie de procesos fundamentales, como el abastecimiento, la recepción y el almacenamiento de mercancías. El principal objetivo de estos procesos es asegurar que la empresa disponga de un stock adecuado para su correcto funcionamiento, evitando cualquier tipo de error en la recepción y el almacenaje. Además, una gestión eficiente del almacén contribuye a optimizar el uso del espacio, minimizar los costos de mantenimiento y reducir el tiempo dedicado a la manipulación de productos. Estos beneficios impactan diversas áreas de la empresa, como compras, ventas, administración y contabilidad, además de fortalecer las relaciones con proveedores y clientes, optimizando el suministro de suministro y aumentando la competitividad organizacional (Flamarique, 2024).

Según De Diego (2022) señala que el término entradas en la gestión de almacenes se refiere al proceso de recepción y almacenamiento de mercancías o materiales que ingresan a los

almacenes. Este proceso es crucial para mantener un control preciso de las existencias, asegurando que todos los productos estén debidamente registrados y organizados, lo que facilita una gestión eficiente del inventario.

La gestión de almacenes es fundamental para la logística empresarial, ya que abarca procesos cruciales como el abastecimiento, la recepción y el almacenaje de mercancías. Estos procesos aseguran que la empresa disponga de un stock adecuado, evitando errores en la recepción y almacenaje, lo que garantiza un funcionamiento eficiente. Una gestión eficiente del almacén también optimiza el uso del espacio, minimiza los costos de mantenimiento y reduce el tiempo dedicado a la manipulación de productos. Además, estos beneficios se extienden a otras áreas de la empresa, como compras, ventas, administración y contabilidad, mejorando la relación con proveedores y clientes y fortaleciendo la cadena de suministro.

Indicador 1: Recepción

Según Olaya y Rodas (2022), destacan que la recepción es una función clave dentro de la gestión de almacenes, que implica la descarga de materiales desde las unidades de transporte y su colocación en las áreas designadas. Además, este proceso incluye la inspección y el control de calidad de los materiales recibidos, garantizando que cumplan con los requisitos establecidos antes de su aprobación.

Para Chuquino (2020), describe la recepción como un proceso planificado que incluye la entrada de mercancías, su descarga y verificación según lo solicitado en las órdenes de compra actualizadas. Cuando la mercancía llega a la puerta del almacén, se lleva a cabo su recepción, verificación y control, utilizando la documentación correspondiente para garantizar que todo esté en orden.

La recepción abarca desde la descarga de materiales de las unidades de transporte hasta su colocación en las áreas designadas. Además, implica la inspección y verificación de los materiales recibidos, garantizando que cumplan con los requisitos establecidos en las órdenes de compra actualizadas. Este proceso planificado garantiza que los productos se encuentren en condiciones óptimas y que se cumplan con la documentación correspondiente, estableciendo además una base sólida para una gestión eficiente del inventario.

Indicador 2: Almacenamiento

Según Flamarique (2024), señala que el almacenamiento de mercancías es un recurso esencial para equilibrar las operaciones de compra y venta. Este equilibrio se alcanza mediante una rotación eficiente de materias primas, productos semielaborados y productos terminados, garantizando un flujo constante hacia los consumidores finales.

Chuquino (2020), describe el almacenamiento como un proceso fundamental que implica la conservación y protección de los productos, minimizando riesgos tanto para estos como para las personas y la empresa. Además, optimiza el uso del espacio en el almacén, asegurando que los productos se ubiquen correctamente en ambientes adecuados.

Este proceso asegura un flujo continuo de mercancías hacia los consumidores finales, fortaleciendo la estabilidad y eficiencia operativa de la empresa. Asimismo, el almacenamiento juega un papel clave en la conservación y protección de los productos, reduciendo riesgos tanto para estos como para las personas y la organización. Además, optimiza el uso del espacio en el almacén, garantizando que los productos se ubiquen adecuadamente en ambientes óptimos. Una gestión eficiente no solo mejora el control del inventario, sino que también refuerza la cadena de suministro y la competitividad de la empresa en el mercado.

Dimensión 2: Proceso de salida

Según Flamarique (2024), el proceso de salida se centra en asegurar que el producto terminado sea entregado al cliente final. Este proceso, también conocido como la preparación de pedidos y distribución, tiene como objetivo garantizar que los pedidos se entreguen en el tiempo acordado.

De manera similar, De Diego (2022), también menciona que las salidas en la gestión de almacén se refieren al proceso de preparación de pedidos y al movimiento de los materiales que serán despachados desde los almacenes.

La gestión del proceso de salida es fundamental para asegurar que los productos terminados lleguen a los clientes finales de manera oportuna y eficiente. Este proceso, conocido también como preparación de pedidos y distribución, implica la organización y el movimiento de materiales desde los almacenes. Cumplir con los plazos establecidos permite a la empresa

destacar por su fiabilidad y compromiso, lo que, a largo plazo, fomenta la lealtad de los clientes y abre nuevas oportunidades de negocio.

Indicador 1: Preparado de pedidos

Según, Flamarique (2024), la empresa debe disponer de un sistema de preparación de pedidos que sea eficiente, ya que en esta etapa se inician diversas funciones operativas orientadas a la preparación de pedidos. Este sistema debe desempeñar un papel clave en la entrega de productos, que lleguen en óptimas condiciones y dentro del plazo establecido. Además de garantizar la satisfacción del cliente, una gestión eficaz en la preparación de pedidos permite optimizar los recursos internos, disminuir los costos operativos y reducir la incidencia de errores.

Según Campo (2022), la preparación de pedidos comprende todas las actividades involucradas en la recolección, embalaje y envío de los productos solicitados por los clientes. Este proceso es esencial, ya que cualquier inconveniente, como retrasos, errores o problemas en su ejecución, puede impactar directamente en la satisfacción del cliente y, en consecuencia, en la reputación.

Este sistema facilita la coordinación de todas las actividades necesarias, desde la recolección y el embalaje de los productos hasta su envío, garantizando que los clientes reciban sus pedidos en óptimas condiciones y dentro del plazo establecido. Una gestión eficiente de la preparación de pedidos no solo mejora el uso de los recursos internos y disminuye los costos operativos, sino que también reduce la incidencia de errores. Además, cualquier inconveniente en este proceso puede afectar directamente la satisfacción del cliente y la imagen de la empresa.

Indicador 2: Movimientos

Según Fernández (2021), el movimiento de mercancías dentro de un almacén es un subproceso operativo que consiste en trasladar productos entre distintas zonas, considerando sus ubicaciones y áreas de almacenamiento. Este proceso implica el desplazamiento físico de materiales o bienes, utilizando los equipos de transporte disponibles en las instalaciones de la empresa.

Según Reynalte y Rojas (2020) este proceso abarca una serie de actividades y procedimientos destinados a controlar la mercadería que será despachada desde el almacén. Los pedidos son asignados a las unidades de transporte encargadas de su distribución, desde las instalaciones de la empresa hasta el destino final del cliente. Para garantizar la correcta ejecución de este proceso, es fundamental disponer de una guía de remisión que detalle los productos incluidos en cada envío. Este documento permite garantizar que la mercadería sea trasladada y entregada adecuadamente, en concordancia con los principios de la gestión de almacenes y contribuyendo a una distribución logística más eficiente.

El movimiento de mercancías dentro del almacén constituye un subproceso clave para optimizar el aprovechamiento del espacio y asegurar la disponibilidad oportuna de los productos para su despacho. Por su parte, la gestión de salidas implica un conjunto de tareas y procedimientos enfocados en controlar la mercadería destinada a ser enviada como pedidos, garantizando exactitud y puntualidad en las entregas mediante el uso de una guía de remisión detallada. Ambos procesos resultan esenciales para incrementar la satisfacción del cliente y reforzar la competitividad de la empresa en el mercado.

Marco Conceptual

Administración: Según Pazmiño et al. (2020) en una empresa la administración es una herramienta que sirve como guía porque prevé, organiza, manda, coordina y controla, los recursos que se encaminan hacia el logro del objetivo empresarial. Estas herramientas deben ser bien utilizadas por los gerentes o directivos ya que el funcionamiento de las empresas depende del buen uso de los procesos administrativos.

Almacén: De acuerdo con De Diego (2022), una administración eficiente del almacén depende de la disponibilidad de información precisa sobre la cantidad de productos en stock. Para lograrlo, es esencial que los artículos estén debidamente organizados y codificados, lo que facilite su control y seguimiento. En el pasado, la logística se consideró un mecanismo para mejorar la utilización de recursos y gestionar el traslado de materiales desde el proveedor hasta el consumidor final, permitiendo actualizar registros, reducir gastos y satisfacer la demanda de los clientes. Asimismo, un almacén puede ser una edificación o un área específica destinada a

la conservación de mercancías, o cualquier otro espacio que la empresa asigne para gestionar su inventario y controlar sus existencias.

Gestión de almacén: Chuquipiondo (2022) resalta que la gestión de almacenes ha experimentado una notable transformación, dejando de ser únicamente depósitos de mercaderías para convertirse en centros estratégicos enfocados en brindar un servicio eficiente al cliente. Esta evolución ha permitido a las empresas responder de manera más efectiva a las demandas y cambios del entorno actual.

Empresas industriales o productoras: Flamarique (2024) señala que este tipo de empresas, por su propia naturaleza, se dedican a la fabricación de productos mediante la transformación y combinación de una o más materias primas. Los resultados pueden ser bienes terminados o componentes destinados a otros procesos productivos. Para ello, es fundamental contar con áreas de almacenamiento específicas para materias primas, productos en proceso, productos terminados y materiales auxiliares. Estos almacenes pueden encontrarse dentro de la empresa, integrados en sus instalaciones, o ubicarse en espacios externos e independientes.

Empresas mercantiles: Flamarique (2024) indica que existen empresas cuya actividad principal no está vinculada a la producción o transformación de bienes, sino que se enfocan en la comercialización o en la prestación de servicios. Las empresas comerciales compran productos a fabricantes o industrias para luego venderlos al consumidor final, mientras que las empresas de servicios se especializan en brindar soluciones intangibles orientadas a satisfacer las necesidades de otras organizaciones.

Kardex: Es un instrumento esencial para el control de inventarios, ya que permite a las organizaciones registrar y supervisar el flujo de sus productos. De este modo, las empresas pueden organizar y analizar de manera eficiente las operaciones relacionadas con sus insumos y mercancías (Next Cloud, 2020).

Organización: Según Sanaguaray (2024) la organización desempeña un papel clave en la gestión eficiente de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos propuestos. Para ello, es necesario implementar una estructura clara y funcional que distribuya de forma equitativa las actividades, deberes y responsabilidades, asegurando su adecuado cumplimiento. Además, se deben establecer procedimientos sólidos que contribuyan a reducir la incertidumbre y el riesgo.

Picking: Entendido como la preparación de pedidos, constituye un proceso logístico esencial mediante el cual se localizan y agrupan los productos requeridos para cada solicitud. Esta operación no solo asegura que los clientes reciban los artículos correctos, sino que también impacta directamente en la eficiencia del almacén, ya que optimiza el tiempo y los recursos dedicados a la gestión de pedidos, contribuyendo al buen desempeño de toda la cadena de suministro (Universitat Politècnica de València, 2019).

Planificación: Según Sanaguaray (2024) la planificación es el punto de partida para alcanzar los objetivos y metas propuestos por la organización, y por ello resulta fundamental. En esta etapa se definen y emplean los recursos necesarios para su logro, lo que garantiza el correcto funcionamiento de la empresa y determina sus proyecciones y alcances a largo plazo, es decir, hacia dónde se desea llevar la organización en el futuro.

Preparación de pedidos: Según Flamarique (2024), la preparación de pedidos comprende todas las operaciones que se realizan desde la recepción de la solicitud de una mercancía hasta que el pedido está listo para enviarse al destinatario. Este proceso comienza con la recepción y verificación del pedido en el sistema de gestión, seguido de la organización y gestión de su preparación, la extracción de la mercancía de su ubicación, su control y etiquetado.

Procesos administrativos: según Zambrano y Cedeño (2021) los procesos administrativos comprenden todas las etapas esenciales de la gestión organizacional planificación, organización, dirección y control, orientadas al cumplimiento de la misión institucional y al logro de los objetivos empresariales. La falta de eficiencia en estos procesos debilita la capacidad de negociación con clientes y proveedores, lo que repercute de manera negativa en la competitividad y rentabilidad de las empresas.

Trabajo en equipo: Jaramillo y Quintero (2021) señalan que el trabajo en equipo es entendido como un grupo pequeño de personas que posee habilidades complementarias comprometidas con un objetivo y compromiso común, distinguiéndose esencialmente por producir productos de trabajo colectivo, elaborados conjuntamente por sus miembros a diferencia del trabajo individual sumado.

2.3. Hipótesis

La presente investigación denominada: *Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR EIRL, distrito de Ate, Lima 2025*, no presentó hipótesis, ya que se trató de una investigación descriptiva, tal como lo detalla Reyes (2022) quien manifiesta que en investigaciones de este tipo no es necesario formular una hipótesis, ya que su propósito principal es examinar y detallar fenómenos a través de preguntas derivadas del planteamiento del problema. Estas preguntas orientan los objetivos del estudio, mientras que el marco teórico proporciona la base necesaria para su desarrollo y análisis.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo.

Tipo: Aplicada

La investigación fue de tipo aplicada. De acuerdo con Arias y Covinos (2021) la investigación aplicada se orienta a resolver problemas concretos de la realidad, utilizando los conocimientos teóricos disponibles para generar soluciones prácticas y efectivas. Este tipo de estudio se basa en hallazgos y descubrimientos que responden a los objetivos planteados, y sus alcances pueden ser tanto explicativos como predictivos. Por ello, la investigación fue de tipo aplicada, ya que buscó proponer mejoras específicas a los procesos administrativos y la gestión de almacén en la empresa estudiada, contribuyendo de manera práctica al desarrollo organizacional.

Enfoque: Cuantitativo

La investigación fue de enfoque cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2020) el enfoque cuantitativo se utiliza porque emplea métodos y técnicas de inferencia estadística que permiten obtener resultados de una muestra a la población general. Este enfoque es una herramienta clave para la verificación y estimación de datos, los cuales serán representados en valores numéricos, como porcentajes y cifras. Es decir, la investigación fue de enfoque cuantitativo, porque estuvo basada en métodos matemáticos y estadísticos con el propósito de obtener resultados que sean medibles y reproducibles de manera objetiva.

Nivel de investigación

La presente investigación fue de nivel descriptivo de propuesta.

Descriptivo

La investigación fue descriptiva. Este enfoque permitió analizar las características más relevantes de las variables sin alterarlas (Hernández & Mendoza, 2020). En consecuencia, se

empleará estadística descriptiva para examinar los procesos administrativos y la gestión de almacén, sin establecer una relación directa entre ambas variables. La investigación descriptiva incluye el diseño de la investigación, la formulación de preguntas y el análisis de datos realizados sobre el tema. En ese sentido fue descriptivo, ya que los resultados obtenidos utilizaron estadística descriptiva, lo que permitió detallar las características de las dos variables: procesos administrativos y gestión de almacén, sin requerir la identificación de una relación entre ambas.

De propuesta

Según Reyes (2022) la investigación de propuesta enfatiza la necesidad de definir objetivos específicos, analizar de manera rigurosa la literatura relacionada, seleccionar metodologías pertinentes y administrar eficientemente los recursos disponibles para asegurar el éxito del estudio. En este contexto, se detectaron deficiencias en los procesos administrativos y de gestión de almacén, tales como la falta de planificación operativa, la ausencia de auditorías de control y la inexistencia de un kardex para la adecuada supervisión de materiales. En respuesta a estos problemas, se elaboró una propuesta de mejora sustentada en los resultados encontrados, con el objetivo de que la gerencia considere su implementación para optimizar la gestión y subsanar las falencias identificadas.

Diseño de investigación

Fue de diseño No experimental - Transversal.

No experimental

La investigación fue no experimental. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2020) en este tipo de estudio, el investigador no interviene ni modifica las variables analizadas. En este caso, la investigación mantendrá un enfoque no experimental, ya que los procesos administrativos y la gestión del almacén no serán alterados, sino que se examinarán en su estado natural, observando los acontecimientos tal como suceden. En ese contexto fue no experimental porque las variables procesos administrativos y gestión de almacén no fueron manipuladas, es decir solo se observaron los acontecimientos tal y como ocurrieron.

Transversal

Este estudio fue transversal. Según Hernández y Mendoza (2020) una investigación es transversal cuando la recopilación de datos se realiza en un único momento y de manera puntual. Los datos de un estudio transversal provienen de personas similares en todas las variables, excepto en la variable estudiada. En ese sentido la investigación fue de corte transversal porque se realizó en un período de tiempo determinado, con un inicio y un fin claramente establecido (2025).

3.2. Población

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2020) la población se define como el conjunto de personas, empresas o entidades que comparten características comunes y que serán objeto de estudio para su análisis. Esto puede ser determinado por el investigador e incluir no solo individuos, sino también diversas unidades de observación, como viviendas, ventanas, tornillos, pacientes pediátricos, computadoras o historias clínicas, entre otros.

Para analizar las variables de procesos administrativos y gestión de almacén, la población estuvo conformada por siete 07 trabajadores de la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., ubicada en el distrito de Ate, Lima. En este estudio, se tuvo en cuenta a estos trabajadores para ambas variables, dado que ellos son los encargados que evaluaron tanto los procesos administrativos y la gestión del almacén.

Los criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Para el criterio de inclusión se consideraron a los 07 trabajadores de la empresa FRANCOR E.I.R.L.

Criterios de exclusión

Para el criterio de exclusión no estuvo considerado el gerente de la empresa.

Muestra

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2020) la muestra es un subconjunto de la población del cual se obtiene información para el estudio. Es fundamental que esta muestra sea representativa, ya que garantiza la validez de los resultados y permite su generalización a la población total.

En esta investigación, la muestra fue la totalidad de la población, dado que se trata de un estudio de caso específico y se seleccionará de manera intencional. Por ello, la muestra estuvo conformada por los 07 trabajadores de la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L. E decir, se tomó el 100% de la población para ambas variables procesos administrativos y gestión de almacén.

Muestreo: Censal

Según Fresno (2019) el muestreo censal se aplica cuando la población es reducida y manejable, lo que facilita el estudio de todos sus integrantes y permite obtener resultados precisos. Este método es particularmente útil cuando se requiere un alto grado de exactitud y es viable analizar a cada miembro de la población sin generar costos elevados ni exigir un esfuerzo excesivo.

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valoración
Procesos Administrativos	Los procesos administrativos representan un método sistemático para ejecutar las actividades relacionadas con la dimensión de la administración mecánica, y sus indicadores de planificación y organización, así como con la dimensión de la administración dinámica, y sus indicadores de dirección y control. Este enfoque facilita una coordinación eficaz y una integración coherente de todos los componentes de la empresa, lo que resulta esencial para alcanzar los objetivos establecidos (Pazmiño et al., 2020).	Administración Mecánica	Planificación	Likert	Nunca = 1 Muy pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Organización		
		Administración Dinámica	Dirección		
			Control		
Gestión de almacén	La gestión del almacén es esencial en la logística empresarial, ya que organiza pedidos, gestiona el flujo de mercancías y proporciona información clave del inventario. Comprende la dimensión de los procesos de entrada y sus indicadores: recepción y almacenamiento; y la dimensión de los procesos de salida y sus indicadores: preparación de pedidos y movimientos (entradas y salidas). Además, involucra diversas áreas de la empresa, facilita la ubicación precisa de productos, reduce costos, corrige errores y optimiza el tiempo en las actividades (Flamarique, 2024).	Procesos de entrada	Recepción	Likert	Nunca = 1 Muy pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Almacenamiento		
		Procesos de salidas	Preparación de pedidos		
			Movimiento (entradas y salidas)		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Puente (2020) señala que la encuesta es una técnica eficaz para obtener información directa de los participantes de un estudio, quienes responden a una serie de preguntas. Este método permite obtener información relevante y precisa desde la perspectiva de los propios involucrados, facilitando un análisis más profundo y contextualizado de las variables estudiadas. En esta investigación, la técnica utilizada fue la encuesta la cual se aplicó a los trabajadores de la empresa en estudio ya que son ellos quienes saben cómo son los procesos administrativos y la gestión de almacén.

Instrumento

Mendoza y Ávila (2020) describen el cuestionario como una herramienta de recolección de información en la que el investigador formula una serie de preguntas relacionadas con un tema, evento o situación específica, con el propósito de obtener datos relevantes. El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado por 16 preguntas que se dividieron en 8 preguntas para la variable: Procesos administrativos y 8 preguntas para la variable: Gestión de almacén. Este instrumento fue validado por 3 expertos con el grado de maestría en Administración. Además, dicho cuestionario fue de escala Likert, lo que permitió medir la confiabilidad del instrumento utilizando el alfa de Cronbach obteniendo por resultados para la variable procesos administrativos 0.85007572 calificando el instrumento con una excelente una confiabilidad y para la variable gestión de almacén se obtuvo un resultado de 0.82421668 calificando el instrumento con una excelente confiabilidad (Anexo 5).

3.5. Método de análisis de datos

Reyes (2022) destaca que toda investigación requiere un manejo riguroso de la información para garantizar su coherencia con los objetivos del estudio. En este sentido, el enfoque se basa en responder una o varias preguntas de investigación sin necesidad de plantear una hipótesis previa.

Para ello, se recopilaron datos relevantes que fueron organizados, tabulados y descritos con el fin de extraer conclusiones. El análisis de los datos se llevó a cabo mediante un enfoque descriptivo, utilizando tablas de frecuencias absolutas y relativas, así como representaciones gráficas estadísticas. Además, se utilizaron diversos programas informáticos, Microsoft Word fue utilizado para la elaboración, redacción y corrección de la investigación, Acrobat Reader XI para la visualización de archivos en formato PDF tales como los antecedentes descargados de los repositorios. El programa Microsoft Excel fue utilizado para la tabulación de los datos obtenidos a través del instrumento de recolección de datos así mismo fue utilizado para la elaboración de tablas y figuras estadísticas presentados en los resultados. Se utilizó el programa Turnitin para medir el nivel de similitud de la investigación respetando el límite del 25% establecido por el reglamento de investigación., finalmente la investigación fue sustentada con la ayuda del programa PowerPoint.

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación estuvo dirigida por los principios éticos que proceden del Reglamento de Integridad Científica en la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, dichos principios son:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Se garantizó el anonimato de los trabajadores en la presentación de los resultados, omitiendo cualquier dato personal, como direcciones de correo electrónico u otra información proporcionada por los participantes. Asimismo, se les explicó claramente el propósito, los métodos, así como los posibles riesgos y beneficios de la investigación. Los resultados no fueron divulgados sin el consentimiento previo de los intervinientes.

Cuidado del medio ambiente: Con el objetivo de contribuir a la protección del entorno, se emplearon materiales sostenibles y tecnologías limpias y eficientes, como equipos de cómputo de bajo consumo energético, para minimizar el uso de electricidad. Asimismo, se utilizó papel reciclado para la impresión de los cuestionarios, con el propósito de reducir la demanda de papel nuevo y evitar la deforestación.

Libre participación por propia voluntad: El investigador proporcionó un consentimiento informado a cada trabajador, permitiéndoles decidir libremente si firmaban el documento y autorizaban su participación en la investigación, con el propósito de que estuvieran plenamente informados sobre los objetivos del estudio. Asimismo, se aseguró de que los participantes comprendieran que podían retirarse en cualquier momento sin sufrir consecuencias negativas. Del mismo modo, se garantizó que los involucrados tuvieran la capacidad de tomar decisiones informadas respecto a su participación.

Beneficencia, no maleficencia:

Beneficencia: Se garantizó la seguridad y el bienestar de los participantes, asegurando que su integridad no se viera comprometida y que no sufrieran ningún tipo de perjuicio. La investigación benefició tanto a los trabajadores como al representante de la empresa, al proponer mejoras en los procesos administrativos y en la gestión del almacén, lo que contribuyó a optimizar la planificación operativa, fortalecer las auditorías de control y facilitar la implementación del kardex para el control de materiales.

No maleficencia: Se procuró que la investigación no interfiriera con el horario laboral de los trabajadores, realizándose en un periodo breve que les permitió continuar con sus actividades habituales sin alteraciones.

Integridad y honestidad: Durante toda la investigación, se garantizó un manejo ético y transparente de la información. La recopilación de datos se realizó de manera rigurosa, auténtica y sin alteraciones. Asimismo, toda la información utilizada en el estudio fue respaldada por fuentes confiables, lo que fortaleció la credibilidad de la investigación. No se manipularon los resultados; todos los datos presentados fueron reales y reflejaron fielmente la evidencia obtenida.

Justicia: Todos los participantes fueron tratados con equidad e imparcialidad a lo largo de la investigación. Se les explicó claramente el propósito y la relevancia del estudio, destacando el valor de su colaboración. Asimismo, se respetó su autonomía y su derecho a tomar decisiones informadas sobre su participación. Los resultados de la investigación se pusieron a disposición de todos los involucrados y de la comunidad en general. Además, se utilizó un cuestionario estandarizado para garantizar un tratamiento igualitario entre todos los participantes.

IV. Resultados

Variable 1. Procesos administrativos

Objetivo específico 1. Identificar las características de la administración mecánica en la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Tabla 1

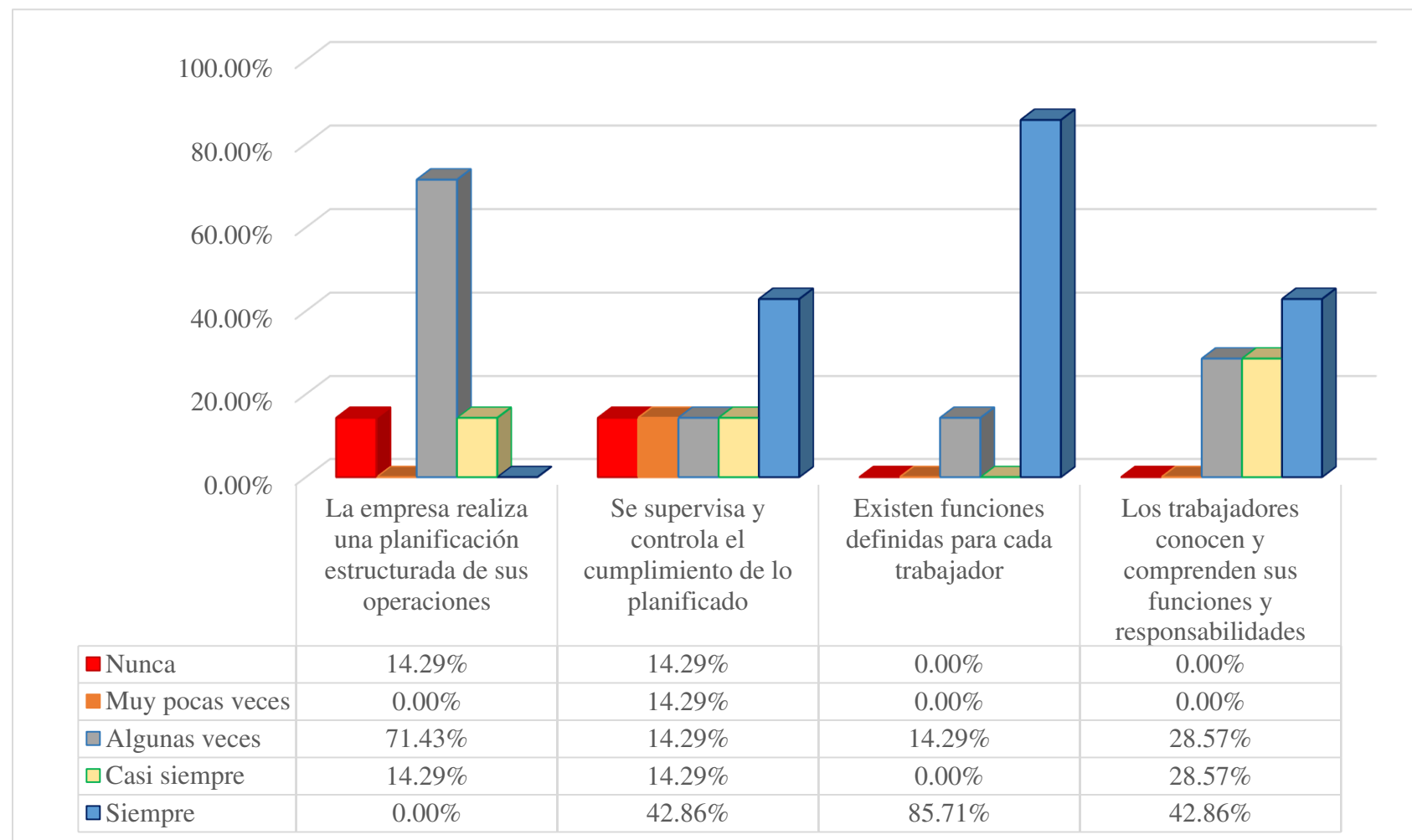
Características de la administración mecánica en la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Administración mecánica	N	%
La empresa realiza una planificación estructurada de sus operaciones		
Nunca	1	14.29
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	5	71.43
Casi siempre	1	14.29
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
Se supervisa y controla el cumplimiento de lo planificado		
Nunca	1	14.29
Muy pocas veces	1	14.29
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
Siempre	3	42.86
Total	7	100.00
Existen funciones definidas para cada trabajador		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	0	0.00
Siempre	6	85.71
Total	7	100.00
Los trabajadores conocen y comprenden sus funciones y responsabilidades		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	2	28.57
Casi siempre	2	28.57
Siempre	3	42.86
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L. Ate, Lima 2025.

Figura 1

Características de la administración mecánica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.



Nota: Esta figura muestra los resultados de las preguntas realizadas a los trabajadores sobre las características de la administración mecánica de la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Objetivo específico 2. Detallar las características de la administración dinámica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Tabla 2

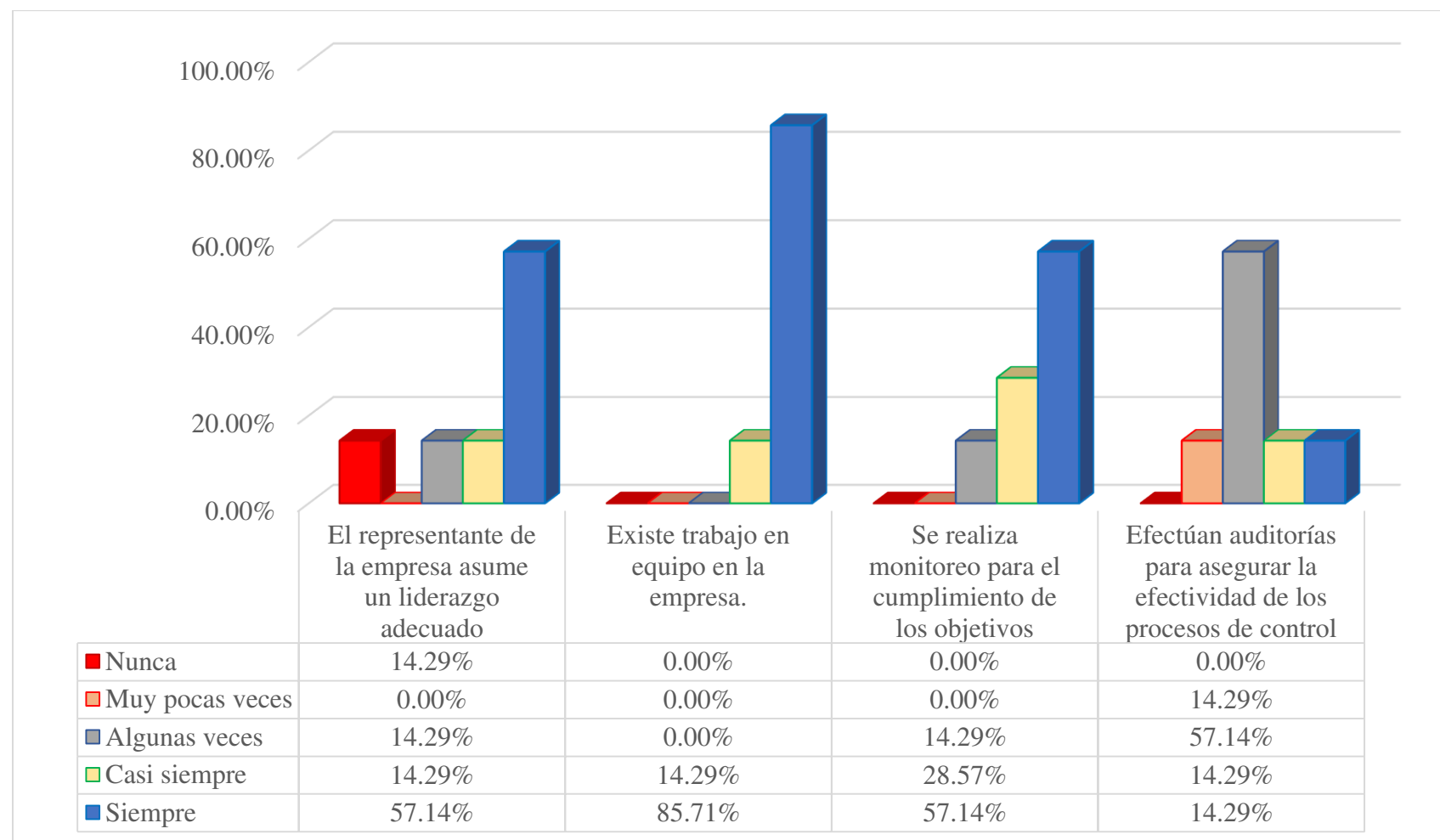
Características de la administración dinámica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Administración dinámica	N	%
El representante de la empresa asume un liderazgo adecuado		
Nunca	1	14.29
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
Existe trabajo en equipo en la empresa.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	1	14.29
Siempre	6	85.71
Total	7	100.00
Se realiza monitoreo para el cumplimiento de los objetivos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	2	28.57
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
Efectúan auditorías para asegurar la efectividad de los procesos de control		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	14.29
Algunas veces	4	57.14
Casi siempre	1	14.29
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L. Ate, Lima 2025.

Figura 2

Características de la administración dinámica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.



Nota: Esta figura muestra los resultados de las preguntas realizadas a los trabajadores sobre las características de la administración dinámica de la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Variable 2. Gestión del almacén

Objetivo específico 3. Describir las características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Tabla 3

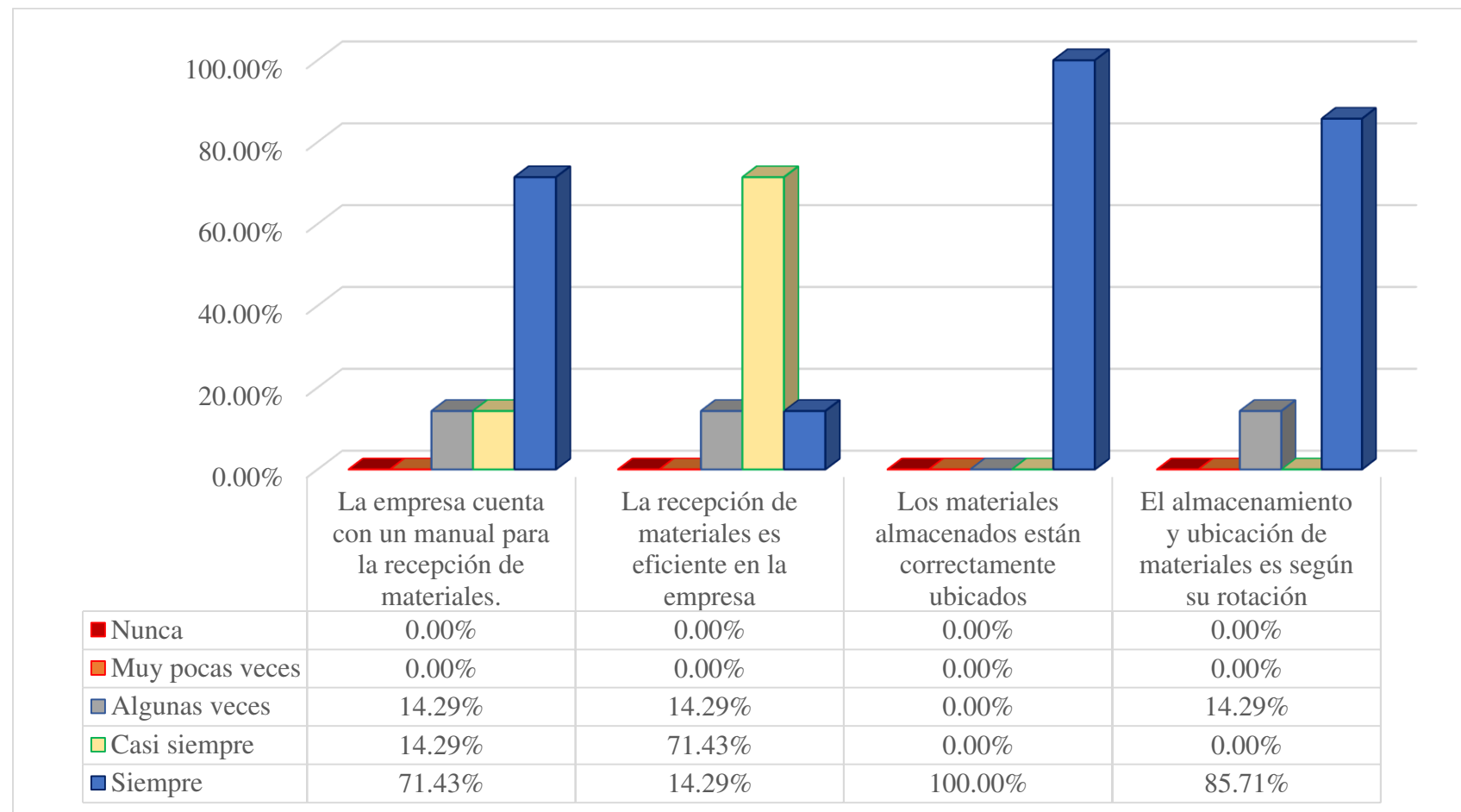
Características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Procesos de entradas	N	%
La empresa cuenta con un manual para la recepción de materiales.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
Siempre	5	71.43
Total	7	100.00
La recepción de materiales es eficiente en la empresa.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	5	71.43
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00
Los materiales almacenados están correctamente ubicados		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	7	100.00
Total	7	100.00
El almacenamiento y ubicación de materiales es según su rotación		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	0	0.00
Siempre	6	85.71
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L. Ate, Lima 2025

Figura 3

Características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.



Nota: Esta figura muestra los resultados de las preguntas realizadas a los trabajadores sobre los procesos de entrada de materiales en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Objetivo específico 4. Determinar las características de los procesos de salidas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L., distrito de Ate, Lima,2025.

Tabla 4

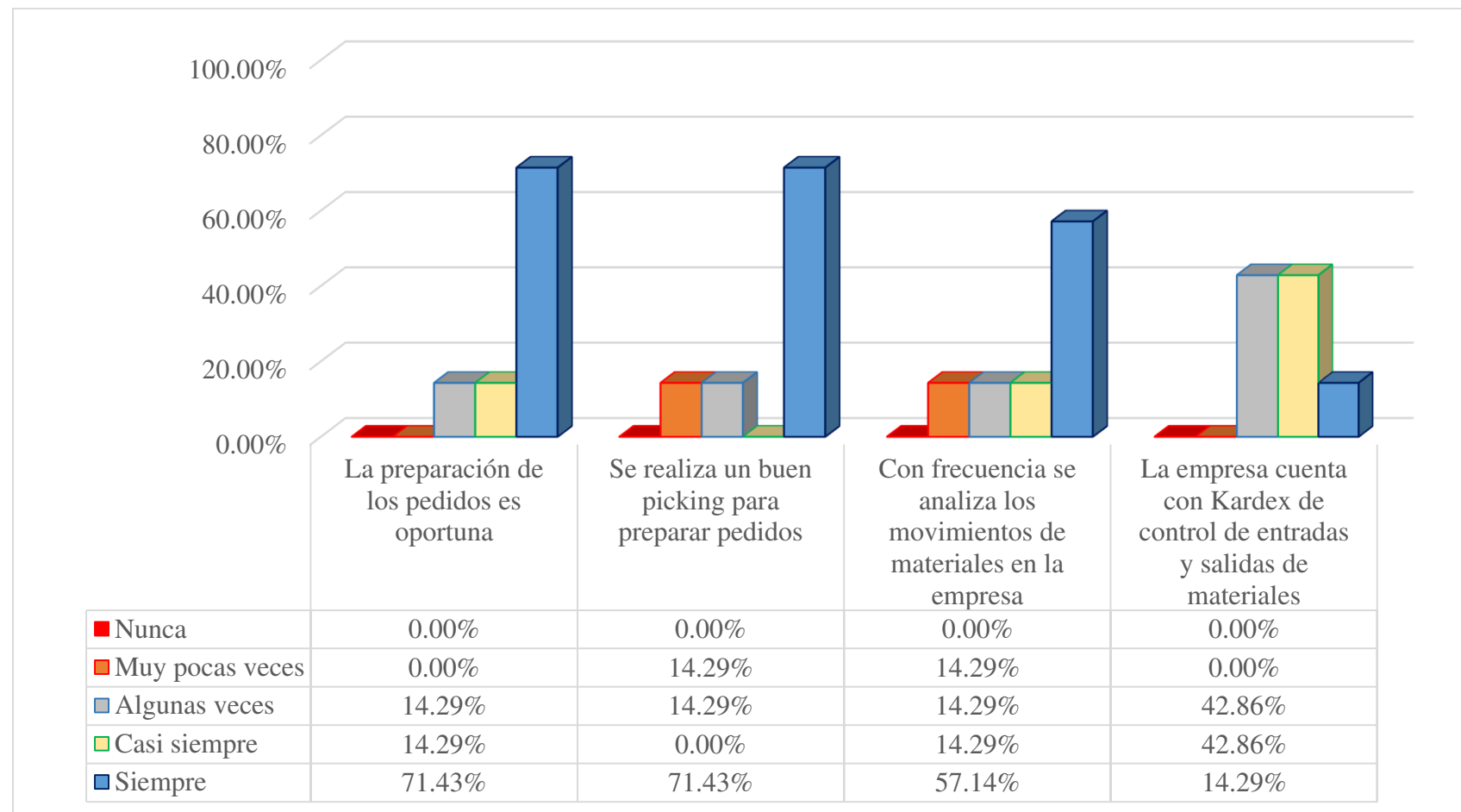
Características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L., distrito de Ate, Lima,2025.

Procesos de salidas	N	%
La preparación de los pedidos es oportuna		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
Siempre	5	71.43
Total	7	100.00
Se realiza un buen picking para preparar pedidos		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	14.29
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	0	0.00
Siempre	5	71.43
Total	7	100.00
Con frecuencia se analiza los movimientos de materiales en la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	14.29
Algunas veces	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
Siempre	4	57.14
Total	7	100.00
La empresa cuenta con Kardex de control de entradas y salidas de materiales		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	3	42.86
Casi siempre	3	42.86
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L. Ate, Lima 2025

Figura 4

Características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025



Nota: Esta figura muestra los resultados de las preguntas realizadas a los trabajadores sobre los procesos de entrada de materiales en la pequeña empresa FRANCOR EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025.

Objetivo específico 5. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

Variables	Indicadores	Problemas	Causas	Consecuencias	Acciones de mejoras	Responsables	Presupuestos
Procesos Administrativos	Planificar	El 71.43% de trabajadores encuestados señalaron que algunas veces la empresa planifica sus operaciones.	La empresa no cuenta con un plan de operaciones estructurado, lo que genera improvisación en la toma de decisiones.	Al no haber una planificación constante, los tiempos de producción y distribución pueden extenderse.	Implementación de un sistema de planificación: Adoptar metodologías como el (ERP Enterprise Resource Planning) para optimizar la gestión de operaciones.	Gerente Trabajadores	s/. 5000
			No hay un flujo claro de información entre los diferentes niveles de la organización, lo que impide una planificación efectiva.	Se generan desperdicios o faltantes de materiales debido a una mala programación de insumos y tareas.	Capacitación del personal: Brindar formación en planificación estratégica y gestión operativa para mejorar la toma de decisiones.		
			La empresa no utiliza software o metodologías adecuadas para planificar y controlar sus operaciones.	Los clientes pueden percibir demoras y falta de confiabilidad en la empresa, afectando su reputación y rentabilidad.	Mejorar la comunicación interna: Establecer reuniones periódicas y canales efectivos de comunicación para garantizar que todas las		

					áreas estén alineadas con la planificación.		
	Control	El 57.14% de trabajadores encuestados afirmaron que la empresa algunas veces realiza auditorías para asegurar la efectividad de los procesos de control.	La empresa no cuenta con un cronograma fijo para la realización de auditorías internas.	La falta de auditorías constantes impide detectar errores y mejorar procesos internos.	Implementar un plan anual de auditorías: Establecer un cronograma fijo para la ejecución de auditorías internas en todas las áreas clave.	Gerente Trabajadores	s/. 1,500
			No hay suficientes profesionales especializados en control y auditoría dentro de la organización.	La empresa podría no cumplir con regulaciones legales o estándares de calidad, lo que puede derivar en sanciones.	Capacitar al personal en auditoría y control interno: Formar equipos con conocimientos en auditoría para mejorar la supervisión y cumplimiento de procesos.		
			La empresa se enfoca más en la producción y distribución, dejando de lado la evaluación y control interno.	La falta de auditoría puede ocasionar fraudes, desperdicio de recursos o errores financieros que afectan la rentabilidad.	Usar herramientas tecnológicas para auditoría: Incorporar software de gestión y control que permita un monitoreo continuo y eficiente de las operaciones.		
Gestión de almacén		El 42.86% de trabajadores encuestados afirmaron que algunas veces	La empresa podría depender de registros manuales, lo que genera inconsistencias y errores en la	La falta de registros actualizados puede generar confusión sobre la cantidad de materiales disponibles.	Implementar un sistema digital de control de inventarios: Utilizar software de gestión de almacenes para automatizar y mejorar la actualización del Kardex.		

	Movimiento (entrada y salida)	se observa la existencia de Kardex de control de entradas y salidas de materiales.	actualización del Kardex.			Gerente	s/. 5,000
			Algunos trabajadores pueden no estar familiarizados con el uso del Kardex o no seguir los procedimientos adecuados.	Si no se tiene información precisa sobre los materiales en stock, la producción puede detenerse por falta de insumos.	Capacitar al personal en el uso del Kardex: Realizar entrenamientos periódicos sobre la importancia y correcta gestión del registro de entradas y salidas.	Trabajadores	
			No se realiza una verificación constante del cumplimiento de la actualización del Kardex, lo que lleva a omisiones o registros incompletos.	La mala gestión del inventario puede llevar a compras innecesarias o pérdidas de materiales por caducidad o deterioro.	Realizar auditorías periódicas del inventario: Supervisar regularmente el cumplimiento del Kardex y corregir cualquier inconsistencia detectada.		
Total							s/. 11,500

V. Discusión

Objetivo específico 1. Identificar las características de la administración mecánica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

La empresa realiza una planificación estructurada de sus operaciones; el 71.43% de trabajadores encuestados señalaron que algunas veces la empresa planifica sus operaciones (Tabla 1), este resultado difiere con la investigación realizada por Tolentino (2022) denominada: *Caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las mypes del sector servicio, rubros colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020*, quien encontró como resultado que el 33.3% de propietarios encuestados respondieron que a veces existe una planificación de sus operaciones, este resultado contrasta con la investigación realizada por Ortiz (2021) titulada: *Proceso Administrativo y rendimiento laboral: caso Ferretería Tonsupa1, 2021*, encontró como los resultados que el 67% de empleados encuestados señalaron que la empresa si planifica sus operaciones, estos resultados se fundamenta por lo expuesto por Pazmiño et al. (2020) en su libro *Administración De Empresas. Elementos Básicos* señala que la planificación consiste en el primer elemento a realizar dentro los procesos de la administración, aquí se plantean los objetivos, se definen políticas y procedimientos se establecen normas que deben cumplir los trabajadores, la planificación debe ser preciso y se debe establecer un tiempo para poder lograr los objetivos establecidos planteadas. La planificación estructurada de las operaciones es un pilar clave en el proceso administrativo, ya que permite establecer objetivos claros, definir acciones y optimizar los recursos. Sin embargo, los resultados muestran que en la empresa este proceso no se realiza de manera constante, lo cual puede generar desorganización y afectar el cumplimiento de las metas. Una planificación efectiva debe contar con normas claras y un tiempo definido para su ejecución, permitiendo así una gestión más ordenada, eficiente y alineada con los objetivos de la empresa.

Se supervisa y controla el cumplimiento de lo planificado; el 42.86% de trabajadores encuestados mencionaron que la empresa siempre supervisa y controla lo planificado (Tabla 1), este resultado se asemeja a lo encontrado en la investigación realizada por Alanya (2021) que lleva por título: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del*

sector comercial, rubro distribuidores de abarrotes - Callería, 2019 quien encontró que el 46,2% de microempresarios encuestados señalaron que siempre llevan la práctica de revisar el cumplimiento de lo planeado, este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizada por Loor (2022) denominado: *El proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional de la Compañía de Transporte Calvopiña y Ponce S.A del cantón 24 de mayo en el año 2020*, quien encontró como resultado que el 55% de encuestados manifestaron que el encargado si cumplen con supervisar y controlar las actividades diarias, estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Guerrero y Galindo (2020) en su libro *Administración 2* el proceso de la planeación es un aspecto sobresaliente de la administración que consiste en tener varias alternativas en curso para futuras acciones para la empresa estableciendo principios que orienten la secuencia de las operaciones a realizar determinando tiempos y números. La supervisión y el control de lo planificado son esenciales para asegurar que las actividades se desarrollen según lo establecido. En la empresa, aunque se realiza este proceso, no siempre se percibe como constante por parte de los trabajadores. Esta situación puede generar retrasos, errores o falta de coordinación. Supervisar de forma continua permite corregir desviaciones, mejorar la eficiencia operativa y lograr que los resultados estén en línea con los objetivos. Por ello, es necesario fortalecer este aspecto dentro de la gestión administrativa, promoviendo una cultura de seguimiento y mejora continua.

Existen funciones definidas para cada trabajador; el 85.71% de encuestados afirmaron que siempre la empresa define funciones para cada trabajador (Tabla 1), este resultado contrasta con la investigación realizado por Quintana (2021) titulada: *El proceso administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020*, quien encontró que el 40% de encuestados está de acuerdo con la mejora de funciones, este resultado contrasta con la investigación realizada por Rodriguez (2022) que lleva por título: *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021*, quien encontró que el 100% de los encuestados indicó Nunca la empresa cuenta con funciones definidas para cada uno de los trabajadores, estos resultados se fundamenta por lo expuesto por Pazmiño et al. (2020) en su libro *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. Menciona que la fase de organización comprende el conjunto de normas, estructuras, roles y comportamientos que deben ser

respetados por todos los miembros de la empresa cuya función es disponer y coordinar eficientemente los recursos humanos, materiales y financieros. Contar con funciones definidas para cada trabajador contribuye significativamente al orden y la eficiencia dentro de la empresa. En este caso, se observa que los colaboradores reconocen que la organización ha establecido roles específicos, lo cual favorece una mejor distribución de tareas y evita duplicidad de esfuerzos. Esta claridad permite optimizar recursos y mejorar el rendimiento individual y colectivo. Sin embargo, es importante mantener este orden mediante una comunicación constante y actualizaciones periódicas, especialmente si hay cambios en los procesos o en la estructura organizativa.

Los trabajadores conocen y comprenden sus funciones y responsabilidades; el 42.86% encuestados afirmaron que siempre las funciones y responsabilidades son conocidos por los trabajadores (Tabla 1), este resultado contrasta con la investigación realizado por Quintana (2021) titulada: *El proceso administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020*, quien encontró como resultado que, el 57.8% de encuestados está de acuerdo con el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, este resultado difiere con la investigación realizada por Rodriguez (2022) que lleva por nombre: *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021*, quien encontró como resultado que el 100% de encuestados respondió que siempre los trabajadores de la empresa conocen cuáles son sus responsabilidades, estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Guerrero y Galindo (2020) en su libro *Administración 2* mencionan que el proceso de organización consiste en agrupar las actividades y asignarlas a los equipos necesarios para que la empresa alcance sus objetivos, en esta etapa, se vincula el comportamiento interpersonal de los colaboradores con sus compañeros de trabajo. Que los trabajadores conozcan y comprendan sus funciones y responsabilidades es esencial para asegurar un desempeño eficiente dentro de la empresa. Esta claridad permite una mejor coordinación entre los equipos, reduce errores y fortalece el cumplimiento de los objetivos. Sin embargo, cuando no existe una comunicación clara o falta capacitación adecuada, pueden surgir confusiones que afectan la productividad. Por ello, es importante que la empresa refuerce permanentemente estos aspectos mediante inducciones, reuniones y canales efectivos de comunicación interna.

Objetivo específico 2. Detallar las características de la administración dinámica en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

El representante de la empresa asume un liderazgo adecuado; el 57.14% de trabajadores encuestados señalaron que siempre el representante asume liderazgo adecuado (Tabla 2), este resultado, difiere con la investigación realizada por Loor (2022) cuyo título es: *El proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional de la Compañía de Transporte Calvopiña y Ponce S.A del cantón 24 de mayo en el año 2020*, quien encontró como resultado que el 52% de los funcionarios encuestados manifestaron que si tiene la capacidad de liderazgo para la toma de decisiones, estos resultados difiere con la investigación realizada por Tolentino (2022) cuyo título es: *Caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las mypes del sector servicio, rubros colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020*, quien encontró como resultado que el 38.9% de propietarios encuestados respondieron que a veces se aplican técnicas de liderazgo hacia el personal, estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Pazmiño et al. (2020) en su libro *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. los aspectos fundamentales de este proceso incluyen la toma de decisiones, la motivación, el liderazgo, la comunicación y la supervisión. El liderazgo adecuado dentro de una empresa es fundamental para una gestión eficiente, ya que influye directamente en la toma de decisiones, la motivación del equipo y el cumplimiento de los objetivos. Un líder eficaz no solo dirige, sino que también inspira, comunica con claridad y promueve un ambiente de trabajo colaborativo. Sin embargo, cuando el liderazgo no se aplica de manera constante o carece de estrategias claras, puede generar desmotivación, baja productividad y conflictos internos. Por ello, es importante que los responsables de la empresa fortalezcan su capacidad de liderazgo mediante formación continua y una comunicación abierta con su equipo.

Existe trabajo en equipo en la empresa; el 85.71% de trabajadores encuestados afirmaron que siempre en la empresa existe trabajo en equipo (Tabla 2), este resultado difiere con la investigación realizada por Sangama (2021) denominado: *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa Ferreconseg SAC-distrito Callería-2020* quien encontró como resultado que el 100% de trabajadores indican que el trabajo en equipo constituye la coordinación de esfuerzos internos y

externos, este resultado difiere con la investigación realizada por Ortiz (2021) titulada: *Proceso Administrativo y rendimiento laboral: caso Ferretería Tonsupa1, 2021*, quien encontró como resultado que el 67% de empleados encuestados indicaron que si existe trabajo en equipo. Estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Jaramillo y Quintero (2021) quienes señalan que el trabajo en equipo es entendido como un grupo pequeño de personas que posee habilidades complementarias comprometidas con un objetivo y compromiso común, distinguiéndose esencialmente por producir productos de trabajo colectivo, elaborados conjuntamente por sus miembros a diferencia del trabajo individual sumado. El trabajo en equipo es un componente esencial para el desarrollo organizacional, ya que permite integrar habilidades, conocimientos y experiencias de cada colaborador para alcanzar objetivos comunes. Su adecuada implementación mejora la productividad, fortalece la cohesión interna y promueve un ambiente laboral colaborativo. Sin embargo, para que esta práctica sea realmente efectiva, es necesario aplicar estrategias que estimulen la participación activa, la comunicación fluida y la distribución equitativa de responsabilidades. De lo contrario, podrían surgir conflictos o duplicidad de funciones que afecten el rendimiento del grupo y los resultados de la empresa.

Se realiza monitoreo para el cumplimiento de los objetivos; el 57.14% de trabajadores encuestados manifestaron que siempre la empresa monitorea que se cumplan los objetivos (Tabla 2), este resultado difiere con la investigación realizada por Quintana (2021) denominada: *El proceso administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura, Lima 2020*, quien encontró que el 42.2% de encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el logro de objetivos, este resultado también difiere con la investigación realizada por Rodriguez (2022) que lleva por título: *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos, 2021*, quien encontró como resultado que 50% de encuestados mencionaron que nunca la empresa publica sus objetivos, estos resultados se fundamenta por lo expuesto por Pazmiño et al. (2020) en su libro *Administración De Empresas. Elementos Básicos*. Mencionan que el control está presente en todas las fases del proceso administrativo y en conexión con los otros procesos, asegura el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El monitoreo del cumplimiento de los objetivos es crucial para garantizar que las metas establecidas sean alcanzadas de manera eficiente y en el tiempo adecuado. Este

proceso no solo permite evaluar el desempeño de la empresa, sino también identificar desviaciones y realizar ajustes en las estrategias para mejorar los resultados. Sin embargo, si el monitoreo no es claro o carece de transparencia, puede generar desinformación entre los trabajadores sobre los objetivos organizacionales. Esta falta de alineación podría resultar en un bajo nivel de compromiso y en la descoordinación entre los equipos, afectando directamente el rendimiento general de la empresa. Por ello, es vital implementar sistemas de monitoreo que sean efectivos, comunicativos y accesibles para todos los miembros de la organización.

Efectúan auditorías para asegurar la efectividad de los procesos de control; el 57.14% de trabajadores encuestados afirmaron que la empresa algunas veces realiza auditorias para asegurar la efectividad de los procesos de control (Tabla 2), este resultado difiere con la investigación realizada por Loor (2022) identificado como: *El proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional de la Compañía de Transporte Calvopiña y Ponce S.A del cantón 24 de mayo en el año 2020*, quien encontró como resultado que el 76% del personal encuestado consideran que es necesario realizar una Auditoria administrativa a la Unidad transporte, este resultado también difiere con la investigación realizado por ORTIZ (2022) denominada: *Gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos de la av. Próceres de Independencia, San Juan de Lurigancho, 2020*, quien encontró como resultado que el 100% de los entrevistados consideran que el cumplimiento de control de los equipos y materiales en la empresa es muy inadecuado. Estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Guerrero y Galindo (2020) en su libro *Administración 2* donde menciona que el control es la etapa que permite evaluar y comparar las acciones realizadas en un periodo específico. Las auditorías son herramientas clave para asegurar la efectividad de los procesos de control en una organización, ya que permiten identificar deficiencias, corregir desviaciones y fortalecer la gestión administrativa. Es recomendable que estas evaluaciones se realicen de forma periódica, idealmente de manera trimestral y con la participación activa de los líderes de cada área. El control organizacional se apoya en pilares fundamentales como el autocontrol, la mejora continua y la calidad. No obstante, la ausencia de auditorías regulares puede generar inconsistencias en los procedimientos, limitar la eficiencia operativa y debilitar la toma de decisiones. Por ello, resulta

esencial promover una cultura organizacional orientada a la supervisión constante y al cumplimiento riguroso de los estándares establecidos.

Objetivo específico 3. Describir las características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

La empresa cuenta con algún manual para la recepción de materiales; el 71.43% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre existe manual para la recepción de materiales (Tabla 3), este resultado difiere con la investigación realizada por Loor (2022) que lleva por título: *El proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional de la Compañía de Transporte Calvopiña y Ponce S.A del cantón 24 de mayo en el año 2020*, quien encontró como resultado que el 66% del personal encuestado de la Compañía indicaron que no tienen conocimientos de la existencia del manual de funciones, por otro lado este resultado difiere con la investigación realizada por Domínguez y García (2021) bajo el título: *Plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la bodega de Guayaquil Marcimex S.A*, quien encontró como resultado que el 42.9% de trabajadores encuestados indicaron que si se cuenta con manual de procedimientos, tal como lo menciona Chuquino (2020) en su obra: *Inventario & Almacén*, que la recepción es un proceso planificado que incluye la entrada de mercancías, su descarga y verificación según lo solicitado en las órdenes de compra actualizadas, cuando la mercancía llega a la puerta del almacén, se lleva a cabo su recepción, verificación y control, utilizando la documentación correspondiente para garantizar que todo esté en orden. La recepción de materiales constituye una fase crítica en la cadena logística, ya que permite verificar la conformidad de los insumos con las órdenes de compra, asegurando su calidad y cantidad antes del ingreso al almacén. La existencia de un manual específico para este proceso contribuye a estandarizar los procedimientos, minimizar errores y garantizar la trazabilidad de los productos. No obstante, la sola existencia del manual no garantiza su efectividad; es necesario que todo el personal involucrado conozca su contenido y lo aplique adecuadamente. La falta de capacitación o difusión de estos documentos puede derivar en inconsistencias en el control de inventarios, retrasos operativos y deficiencias en la gestión logística.

La recepción de materiales es eficiente en la empresa; el 71.43% de trabajadores encuestados señalaron que casi siempre la recepción de materiales es eficiente (Tabla 3), este resultado contrasta con la investigación realizada por Ascencio y Julcahuanca (2022) cuyo título es: *La gestión de almacén de una empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información–LIMA, 2021*, quien encontró como resultado que el 64.3% de trabajadores encuestados indicaron que la recepción es bastante rápida, este resultado también difiere con la investigación realizada por Rodríguez (2025) denominada: *Procesos logísticos y la administración de la cadena de suministros en la Distribuidora de Consumo Masivo Laica (DICOLAIC)*, quien encontró como resultado que el 50% de encuestados opinaron que siempre los productos son manejados de forma adecuada durante su proceso de recepción y almacenamiento dentro de bodega, estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Chuquino (2020) en su obra *Inventario & Almacén*, describe la recepción como un proceso planificado que incluye la entrada de mercancías, su descarga y verificación según lo solicitado en las órdenes de compra actualizadas. La eficiencia en la recepción de materiales representa un elemento clave en la gestión de almacenes, pues influye directamente en la continuidad operativa, la rotación de inventarios y la satisfacción del cliente interno. Aunque la mayoría de trabajadores encuestados considera que este proceso es casi siempre eficiente, es necesario implementar procedimientos estandarizados, fortalecer la capacitación del personal encargado y adoptar tecnologías que permitan el registro inmediato y preciso de los insumos. La falta de eficiencia en esta etapa puede generar demoras, errores en el inventario y sobre costos logísticos. Por tanto, una recepción de materiales bien gestionada no solo optimiza recursos, sino que también fortalece la gestión integral de la cadena de suministro.

Los materiales almacenados están correctamente ubicados; el 100.00% de trabajadores encuestados afirmaron que siempre los materiales están correctamente ubicados (Tabla 3), este resultado se asemeja con la investigación realizada por Chuquipiondo (2022) que lleva por título: *Gestión de almacén en la MYPE del sector comercio: caso empresa ferretería y multiservicios Milsa S.R.L. - Callería, 2020*, quien encontró como resultado que el 100% trabajadores encuestados están de acuerdo que el método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en ubicación por mayor rotación, pero este resultado difiere con la investigación realizada por Domínguez y García (2021) denominada: *Plan de*

mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la bodega de Guayaquil Marcimex S.A., quien encontró como resultado que el 38,5% de empleados encuestados afirmaron que el espacio físico no es el adecuado para almacenar los productos, estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Chuquino (2020) en su obra *Inventario & Almacén* describe el almacenamiento como un proceso fundamental que implica la conservación y protección de los productos, minimizando riesgos tanto para estos como para las personas y la empresa. Además, optimiza el uso del espacio en el almacén, asegurando que los productos se ubiquen correctamente en ambientes adecuados. La correcta ubicación de los materiales en un almacén es fundamental para optimizar el espacio y garantizar una gestión eficiente del inventario. La adecuada ubicación de los materiales en el almacén es esencial para lograr una gestión eficiente del inventario. Un sistema de almacenamiento bien estructurado permite reducir tiempos de búsqueda, minimizar riesgos de daño y facilitar el control de stock, impactando positivamente en la productividad general de la empresa. No obstante, para que esta organización sea verdaderamente efectiva, es importante que se base en criterios técnicos, como la rotación de productos, el tipo de insumo, las condiciones de almacenamiento requeridas y la frecuencia de uso. La implementación de métodos estratégicos de ubicación, junto con una capacitación constante del personal y el uso de herramientas tecnológicas, asegura una gestión más ágil y precisa. La falta de estos elementos puede generar desorden, demoras en las operaciones y errores en la trazabilidad de los productos.

El almacenamiento y ubicación de materiales es según su rotación; el 85.71% de trabajadores encuestados manifestaron que siempre el almacenamiento y ubicación de materiales es según su rotación (Tabla 3), este resultado difiere con la investigación realizada por Domínguez y García (2021) cuyo título es: *Plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la bodega de Guayaquil Marcimex S.A.*, quienes encontraron como resultado que el 73,1% de empleados encuestados afirmaron que el almacenamiento en la bodega se clasifica por línea de productos, de igual modo este resultado contrasta con la investigación realizada por Medina (2021) bajo el título: *Gestión de almacén en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de abarrotes: caso comercial Masul, distrito de Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho-2020*, quien encontró como resultado que el 50% de trabajadores encuestados respondieron que siempre se realizan el

control y supervisión de la rotación de inventario, estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Flamarique (2024) en su libro *Manual de gestión de almacenes* señala que el almacenamiento de mercancías es un recurso esencial para equilibrar las operaciones de compra y venta. El almacenamiento basado en la rotación de productos es una práctica estratégica que permite maximizar la eficiencia operativa dentro del almacén. Esta metodología prioriza la ubicación de materiales con alta frecuencia de salida en zonas de fácil acceso, lo que agiliza los procesos de picking y despacho, reduce tiempos de operación y previene el envejecimiento o deterioro de los productos con mayor rotación. Además, contribuye a una mejor utilización del espacio físico y a un control más preciso del inventario. No obstante, cuando no se cuenta con un sistema estructurado de clasificación por rotación (ABC, FIFO o FEFO), pueden presentarse problemas como acumulación innecesaria, movimientos ineficientes y errores en la trazabilidad. Por ello, es fundamental que las empresas implementen políticas claras de ubicación y rotación, respaldadas por herramientas tecnológicas y supervisión continua.

Objetivo específico 4. Determinar las características de los procesos de salidas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

La preparación de los pedidos es oportuna; el 71.43% de trabajadores encuestados señalaron que siempre los pedidos son oportunos (Tabla 4), este resultado es similar con la investigación realizada por Murillo (2021) identificada como: *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua*, quien encontró como resultado que el 71.6% de los jefes encuestados están de acuerdo que en su empresa los pedidos son preparados con tiempo y anticipación, pero este resultado difiere con la investigación realizada por Pajuelo (2022) referida como: *Propuesta de implementación del sistema de gestión de almacén para la subgerencia de almacén de la municipalidad distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022*, quien encontró como resultado que el 92.59% de los encuestados manifestaron que NO están de acuerdo con el tiempo de atención de pedidos, estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Flamarique (2024) en su libro *Manual de gestión de almacenes* menciona que la empresa debe disponer de un sistema de preparación de pedidos que sea eficiente, ya que en esta etapa se inician diversas funciones operativas orientadas a la preparación de pedidos. La preparación oportuna de pedidos representa un pilar esencial en la eficiencia de la cadena de suministro, ya que incide directamente en la satisfacción del cliente, la continuidad operativa y

la imagen de la empresa. Una gestión eficaz de esta etapa requiere la implementación de sistemas como el WMS (Warehouse Management System), que permitan controlar el picking, packing y despacho en tiempo real. Asimismo, la estandarización de procedimientos, la segmentación de pedidos por prioridad y la capacitación constante del personal en técnicas como el picking contribuyen a optimizar tiempos de respuesta y minimizar errores. La falta de planificación o de recursos tecnológicos puede generar retrasos, reprocesos y pérdida de competitividad. Por tanto, es fundamental fortalecer la coordinación entre las áreas de almacén, ventas y distribución para asegurar un cumplimiento eficiente de los pedidos.

Se realiza un buen picking para preparar pedidos; el 71.43% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre se realiza picking adecuado para preparar pedidos (Tabla 4), este resultado difiere con la investigación realizada por Murillo (2021) denominada: *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua*, Quien encontró como resultado que el 52.4% de los jefes encuestados están de acuerdo que su empresa realiza un adecuado picking para la preparación de pedidos de clientes, de igual modo este resultado difiere con la investigación realizada por Rodríguez (2025) cuyo título es: *Procesos logísticos y la administración de la cadena de suministros en la Distribuidora de Consumo Masivo Laica (DICOLAIC)*, quien encontró como resultado que el 56,7% afirma que en algunas circunstancias (a veces) se lleva a cabo un adecuado picking para la preparación de pedidos, estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Flamarique (2024) en su libro *Manual de gestión de almacenes* señala que la empresa debe disponer de un sistema de preparación de pedidos que sea eficiente, ya que en esta etapa se inician diversas funciones operativas orientadas a la preparación de pedidos. El proceso de picking representa una de las fases más críticas dentro de la preparación de pedidos, ya que tiene un impacto directo en la precisión del despacho, la reducción de errores y la satisfacción del cliente final. Un sistema de picking eficiente no solo garantiza que los productos lleguen en óptimas condiciones y en el plazo acordado, sino que también contribuye a disminuir devoluciones, reclamos o reprocesos. Para optimizar esta actividad, es fundamental implementar lectores de códigos de barras, radiofrecuencia (RFID), y sistemas WMS que automaticen el control del inventario. Además, estandarizar los métodos de picking y capacitar al personal en procedimientos mejora el rendimiento y la trazabilidad del proceso.

Con frecuencia se analiza los movimientos de materiales en la empresa; el 57.14% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre la empresa analiza el movimiento de materiales (Tabla 4), este resultado se asemeja con la investigación realizado por Villaverde (2021) presentada bajo el título: *Gestión de almacén y la calidad de vida profesional de sus empleados para una empresa de telecomunicaciones. Lima-2017*, quien encontró como resultado que el 50% de trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que se debe analizar el movimiento de mercadería dentro del almacén, pero este resultado contrasta con la investigación realizada por Chuquipiondo (2022) cuyo título es: *Gestión de almacén en la MYPE del sector comercio: caso empresa ferretería y multiservicios Milsa S.R.L. - Callería, 2020*, quien encontró como resultado que el 71% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que los movimientos de mercancías es según su rotación, estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Fernández (2021) en su trabajo *Propuesta de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) bajo normas ISO 9001: 2015* menciona que el movimiento de mercancías dentro de un almacén es un subproceso operativo que consiste en trasladar productos entre distintas zonas, considerando sus ubicaciones y áreas de almacenamiento. El análisis periódico de los movimientos de materiales dentro del almacén permite identificar cuellos de botella, optimizar recorridos, mejorar la rotación de inventarios y reducir tiempos improductivos. Este subproceso, contribuye a la eficiencia logística y a la toma de decisiones basadas en datos reales. Para fortalecer este aspecto, es recomendable implementar sistemas de monitoreo automatizados que registren entradas, salidas y desplazamientos de productos en tiempo real, permitiendo un control más preciso y oportuno. Además, la capacitación continua del personal en técnicas de almacenamiento, trazabilidad y flujo logístico fomenta una cultura de mejora constante. Un análisis eficiente de movimientos no solo reduce costos, sino que también mejora la capacidad de respuesta de la empresa ante cambios en la demanda.

La empresa cuenta con Kardex de control de entradas y salidas de materiales; el 42.86% de trabajadores encuestados afirmaron que algunas veces se observa la existencia de Kardex de control de entradas y salidas de materiales (Tabla 4), este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizada por Pajuelo (2022) identificada como: *Propuesta de implementación del sistema de gestión de almacén para la subgerencia de almacén de la municipalidad distrital de Buenavista Alta - Casma; 2022*, quien encontró como resultado que

el 88.89% de los encuestados manifestaron que, SI la implementación de un sistema mejorara el registro de ingresos y salidas del almacén, de igual manera este resultado difiere con la investigación realizada por Chuquipiondo (2022) publicada bajo el título: *Gestión de almacén en la MYPE del sector comercio: caso empresa ferretería y multiservicios Milsa S.R.L. - Callería, 2020*, quien encontró como resultado que el 100% de los trabajadores encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el instrumento de control de mercaderías más apropiado es el Kardex, estos resultados se fundamentan por lo expuesto por Fernández (2021) en su trabajo *Propuesta de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)* el movimiento de mercancías dentro de un almacén es un subproceso operativo que consiste en trasladar productos entre distintas zonas, considerando sus ubicaciones y áreas de almacenamiento. El uso del Kardex como herramienta para el control de entradas y salidas de materiales es esencial para una gestión eficaz de inventarios, ya que proporciona un registro detallado de los movimientos de mercancías dentro del almacén. No obstante, la aplicación inconsistente de este sistema puede generar desajustes en la trazabilidad y el control del inventario, lo que afecta negativamente la operatividad y puede derivar en errores en el stock disponible. Para abordar estas limitaciones, la implementación de un sistema de gestión de almacenes (SGA) más automatizado podría optimizar el proceso de control de inventarios. Este sistema no solo garantizaría una mayor precisión en los registros de entradas y salidas, sino que también reduciría los riesgos asociados a la falta de actualización en tiempo real del inventario, mejorando la toma de decisiones y facilitando el control de mercancías en todo momento.

Objetivo específico 5. Elaborar una propuesta de plan de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Razón social: FRANCOR E.I.R.L.

Dirección: Jr. Buenos amigos N° 290 - Lima - Ate

2. Misión

“Somos una empresa que brinda servicio de excelencia mediante la producción y comercialización de vehículos automotores, así como el diseño de estructuras metálicas, garantizando precios accesibles y soluciones que superen las expectativas de nuestros clientes, nos proyectamos a expandir nuestra presencia con sucursales a nivel nacional, fortaleciendo nuestro compromiso con la calidad y la innovación.”

3. Visión

“Ser una empresa líder en el sector metalmecánico a nivel local, destacando por ofrecer productos de alta calidad y soluciones efectivas que respondan a las necesidades de la industria, cumpliendo con los más altos estándares de manufactura y seguridad.”

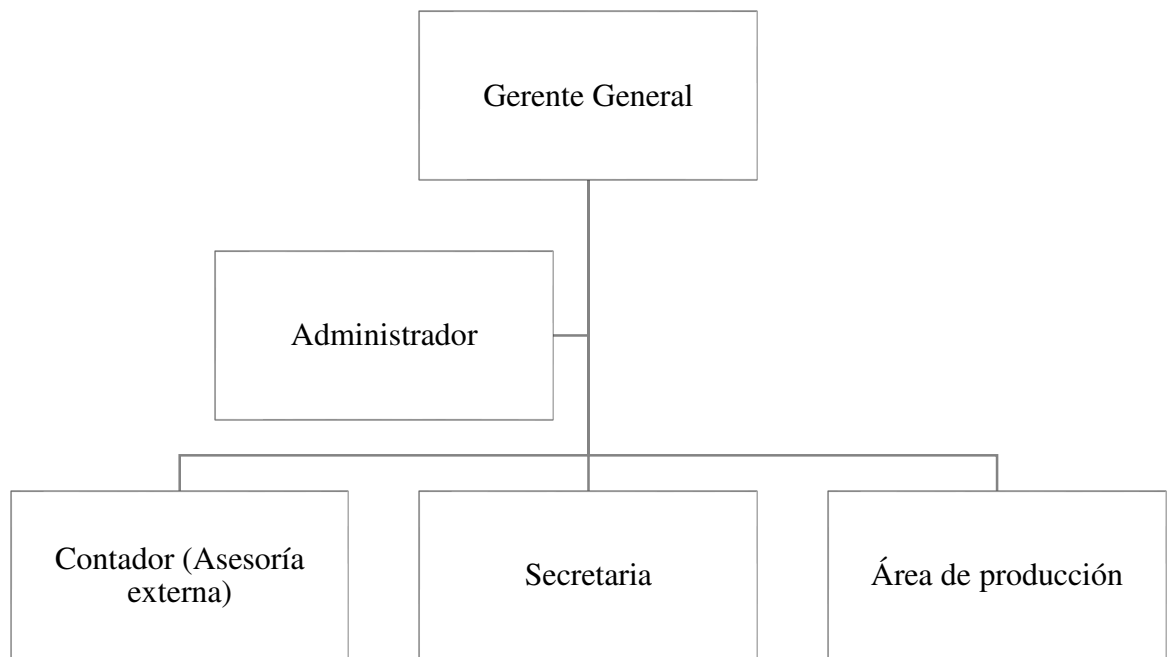
4. Objetivos organizacionales

- ✓ Cumplir con normativas y estándares de calidad y seguridad, garantizando la confiabilidad de los productos y procesos.
- ✓ Desarrollar alianzas estratégicas con proveedores y clientes, asegurando un suministro constante de materiales de calidad y mejorando la competitividad.
- ✓ Incrementar la rentabilidad y sostenibilidad financiera de la empresa.
- ✓ Incorporar tecnología en los procesos de fabricación, optimizando la eficiencia y la calidad de los productos.
- ✓ Expandir y fidelizar la cartera de clientes fortaleciendo la relación con el mercado.

5. Servicios

La empresa se dedica a la fabricación de carrocerías, venta de vehículos automotores, mantenimiento, reparación de vehículos y fabricaciones metálicas cuyos clientes potenciales son propietarios de empresas que requieren estructuras metálicas y empresas dedicados al rubro de transporte a nivel local y nacional.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de los puestos

Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Administrador
Nivel académico	✓ Título universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o afines. ✓ Deseable especialización o diplomado en gestión de operaciones, logística o administración de la producción.
Experiencia laboral	✓ Mínimo 3 años de experiencia en puestos administrativos dentro del sector industrial o metalmecánico. ✓ Experiencia en gestión de almacenes, compras, control de inventarios y logística.
Conocimientos necesarios	✓ Administración de recursos humanos, financieros y logísticos. ✓ Control de inventarios y manejo de Kardex. ✓ Procesos de compras y abastecimiento en la industria. ✓ Normas de seguridad industrial y medioambiental aplicadas al sector metalmecánico. ✓ Herramientas ofimáticas (Excel avanzado) y sistemas ERP.
Habilidades y destrezas	✓ Liderazgo y capacidad para coordinar equipos de trabajo. ✓ Organización y planificación operativa. ✓ Análisis y solución de problemas. ✓ Comunicación efectiva con diversas áreas (producción, almacén, compras). ✓ Capacidad para trabajar bajo presión y cumplir plazos. ✓ Orientación a resultados y mejora continua.
Funciones	✓ Planificar y supervisar los procesos administrativos y logísticos de la empresa. ✓ Gestionar las compras de insumos y materiales, asegurando un abastecimiento oportuno. ✓ Controlar el inventario y asegurar la correcta administración del almacén. ✓ Coordinar con el área de producción para garantizar el flujo eficiente de materiales.

	✓ Implementar y supervisar sistemas de control de entradas y salidas de mercadería (Kardex). ✓ Velar por el cumplimiento de las normativas de seguridad y medioambiente. ✓ Elaborar reportes administrativos y financieros para la gerencia. ✓ Proponer e implementar mejoras en los procesos administrativos y logísticos..
Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Secretaria
Nivel académico	✓ Estudios técnicos concluidos en Secretariado Ejecutivo, Administración, Asistencia de Gerencia o afines.
Experiencia laboral	✓ Mínimo 2 años de experiencia como secretaria o asistente administrativa, preferiblemente en empresas industriales o del sector metalmecánico. ✓ Experiencia en manejo de documentación administrativa, atención a clientes y coordinación interna.
Conocimientos necesarios	✓ Manejo de herramientas ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint, Outlook). ✓ Redacción de documentos (cartas, memorandos, informes). ✓ Organización y archivo físico y digital. ✓ Manejo de agenda y coordinación de reuniones. ✓ Conocimientos básicos de logística o almacén (deseable). ✓ Uso de sistemas ERP o software administrativo (deseable).
Habilidades y destrezas	✓ Organización y planificación. ✓ Comunicación clara y cordial. ✓ Discreción y manejo de información confidencial. ✓ Atención al cliente interno y externo. ✓ Trabajo bajo presión y solución de imprevistos. ✓ Proactividad y disposición para apoyar diversas áreas.
Funciones	✓ Atender llamadas, correos y visitas, canalizándolos adecuadamente. ✓ Gestionar la agenda de la gerencia y coordinar reuniones. ✓ Elaborar y redactar documentos administrativos. ✓ Organizar y mantener actualizado el archivo de la empresa. ✓ Apoyar en la elaboración de reportes y cuadros en Excel.

	✓ Coordinar compras menores y servicios logísticos básicos. ✓ Realizar el seguimiento de documentación relacionada con proveedores y clientes. ✓ Apoyar en la organización de eventos internos o capacitaciones.
Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Contador(a)
Nivel académico	✓ Bachiller o Titulado en Contabilidad o Contabilidad y Finanzas. ✓ Colegiatura y habilitación vigente (deseable).
Experiencia laboral	✓ Mínimo 3 años de experiencia en el área contable, preferentemente en empresas industriales o metalmecánicas. ✓ Experiencia en registros contables, cierres mensuales y elaboración de estados financieros. ✓ Experiencia en manejo de impuestos y obligaciones ante SUNAT (u organismo tributario correspondiente).
Conocimientos necesarios	✓ Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). ✓ Legislación tributaria y laboral vigente. ✓ Manejo de sistemas contables (CONCAR, SISCONT, u otros). ✓ Excel a nivel intermedio o avanzado. ✓ Declaración de impuestos mensuales y anuales. ✓ Análisis de cuentas y conciliaciones bancarias. ✓ Uso de ERP o software administrativo-contable (deseable).
Habilidades y destrezas	✓ Análisis numérico y atención al detalle. ✓ Organización y planificación de tareas. ✓ Trabajo bajo presión y cumplimiento de plazos. ✓ Comunicación efectiva para coordinar con gerencia, bancos y entidades tributarias. ✓ Ética profesional y manejo de información confidencial. ✓ Capacidad para proponer mejoras en los procesos contables y financieros.
	✓ Registrar y supervisar las operaciones contables de la empresa.

Funciones	✓ Preparar y presentar declaraciones mensuales y anuales ante SUNAT (u otra entidad fiscal). ✓ Elaborar estados financieros: balance general, estado de resultados, flujo de efectivo. ✓ Realizar conciliaciones bancarias y control de cuentas por cobrar y pagar. ✓ Coordinar auditorías internas y externas. ✓ Calcular y registrar provisiones (gratificaciones, CTS, vacaciones). ✓ Gestionar el control de activos fijos y depreciaciones. ✓ Apoyar en la estructura de costos de producción y análisis financiero. ✓ Mantener actualizada la documentación contable y tributaria.
Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Jefe de producción
Nivel académico	✓ Profesional titulado en Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Metalúrgica o afines.
Experiencia laboral	✓ Mínimo 3 a 5 años de experiencia en puestos similares, preferentemente en el sector metalmecánico o industrial. ✓ Experiencia liderando equipos de producción y de fabricación. ✓ Experiencia en planificación de la producción y control de tiempos. ✓ Deseable experiencia en implementación de mejoras continuas (Lean Manufacturing, 5S, Kaizen).
Conocimientos necesarios	✓ Procesos de fabricación metálica: corte, soldadura, doblado, mecanizado, pintura. ✓ Control de calidad y normas técnicas aplicadas a la industria metalmecánica. ✓ Manejo de indicadores de producción (KPI). ✓ Conocimientos de gestión de la seguridad industrial y medio ambiente (SST). ✓ Manejo de herramientas informáticas (Excel, ERP de producción, Auto CAD básico deseable). ✓ Interpretación de planos y especificaciones técnicas.
Habilidades y destrezas	✓ Liderazgo y capacidad de dirección de equipos operativos. ✓ Toma de decisiones y resolución de problemas en planta. ✓ Organización, planificación y control del trabajo.

	✓ Comunicación efectiva y trabajo en equipo. ✓ Orientación a resultados y mejora continua. ✓ Capacidad para trabajar bajo presión y cumplir con plazos de entrega.
Funciones	✓ Planificar, organizar y controlar las actividades del área de producción para cumplir con los programas establecidos. ✓ Supervisar el uso adecuado de maquinarias, materiales y recursos humanos en planta. ✓ Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad en el proceso productivo. ✓ Controlar los tiempos y costos de producción, buscando la optimización de recursos. ✓ Implementar mejoras en los procesos productivos para aumentar la eficiencia y reducir desperdicios. ✓ Liderar y motivar al personal operativo, gestionando su capacitación y desempeño. ✓ Velar por el cumplimiento de las normativas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente. ✓ Elaborar informes de gestión y reportes de indicadores productivos para la gerencia.

7. Diagnostico general

AE AI	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O.1. Los clientes están identificados con la empresa. O.2. Existe demanda de fabricaciones metálicas. O.3. Alquilar local por campaña para la fabricación. O.4. Los materiales son facilitados por los proveedores. O.5. La venta, mantenimiento y fabricación se realizan en el mismo local.	A.1. Escasez de materiales. A.2. Bloqueos de carreteras por paros laborales. A.3. Problemas de calidad en materiales de algunos proveedores. A.4. Falta de material conforme al requerimiento del cliente. A.5. Surgimiento de alguna pandemia.
FORTALEZAS	Estrategias FO	Estrategias FA
F.1. La empresa realiza fabricaciones metálicas para clientes locales y nacionales. F.2. Precios accesibles para los clientes. F.3. Materiales adquiridos en el mercado local. F.4. Uso de materiales de calidad. F.5. Servicios de venta y mantenimiento de vehículos.	FO1. Crear una base de datos de clientes fieles y potenciales, aprovechando su identificación con la empresa (F1, O1) FO2. Mantener precios competitivos sin sacrificar calidad, ante la alta demanda (F2, O2). FO3. Fortalecer la red de proveedores locales para optimizar la logística de producción (F3, O4). FO4. Aplicar controles de calidad más rigurosos utilizando materiales de calidad y espacios alquilados por campaña (F4, O3). FO5. Mejorar la experiencia del cliente integrando ventas, mantenimiento y fabricación en un solo punto (F5, O5).	FA1. Implementar un sistema de stock de seguridad ante posibles escaseces de materiales (F1, A1). FA2. Ofrecer precios estables a pesar de bloqueos o interrupciones, fortaleciendo la fidelidad del cliente (F2, A2). FA3. Auditar y seleccionar proveedores confiables para evitar problemas de calidad (F3, A3). FA4. Validar los materiales usados para que cumplan con los requerimientos específicos del cliente (F4, A4). FA5. Desarrollar un protocolo de emergencia ante pandemias, aprovechando el control en ventas y mantenimiento (F5, A5).

DEBILIDADES	Estrategias DO	Estrategias DA
D.1. Paralización por fallas en equipos. D.2. Solo algunos clientes son empresas jurídicas. D.3. Algunos materiales son importados. D.4. Almacén reducido. D.5. Gastos innecesarios por alquiler de espacios externos.	DO1. Realizar mantenimiento preventivo de equipos para responder a la creciente demanda (D1, O2). DO2. Buscar y fidelizar empresas jurídicas como clientes, aprovechando la imagen positiva de la empresa (D2, O1). DO3. Negociar alquileres por campaña para evitar impactos negativos por falta de espacio (D3, O3). DO4. Planificar la expansión del almacén usando materiales que pueden ser adquiridos localmente (D4, O4). DO5. Centralizar más actividades en el local propio para reducir gastos de alquiler (D5, O5).	DA.1. Mantener una red amplia de proveedores confiables para evitar interrupciones en producción (D1, A1). DA2. Promover alianzas con empresas jurídicas para asegurar ingresos estables en tiempos de crisis (D2, A2). DA3. Buscar proveedores que aseguren materiales con estándares adecuados para evitar retrasos (D3, A3). DA4. Ampliar y reorganizar el almacén para enfrentar escasez o retrasos de insumos (D4, A4). DA5. Elaborar un plan de contingencia para continuar operaciones durante pandemias sin incurrir en alquileres adicionales (D5, A5).

8. Indicador de gestión

Indicador	Problemas	Causas	Consecuencias
Planificar	El 71.43% de trabajadores encuestados señalaron que algunas veces la empresa planifica sus operaciones.	La empresa no cuenta con un plan de operaciones estructurado, lo que genera improvisación en la toma de decisiones.	Al no haber una planificación constante, los tiempos de producción y distribución pueden extenderse.
		No hay un flujo claro de información entre los diferentes niveles de la organización, lo que impide una planificación efectiva.	Se generan desperdicios o faltantes de materiales debido a una mala programación de insumos y tareas.
		La empresa no utiliza software o metodologías adecuadas para planificar y controlar sus operaciones.	Los clientes pueden percibir demoras y falta de confiabilidad en la empresa, afectando su reputación y rentabilidad.
Control	El 57.14% de trabajadores encuestados afirmaron que la empresa algunas veces realiza auditorías.	La empresa no cuenta con un cronograma fijo para la realización de auditorías internas.	La falta de auditorías constantes impide detectar errores y mejorar procesos internos.
		No hay suficientes profesionales especializados en control y auditoría dentro de la organización.	La empresa podría no cumplir con regulaciones legales o estándares de calidad, lo que puede derivar en sanciones.
		La empresa se enfoca más en la producción y distribución, dejando de lado la evaluación y control interno.	La falta de auditoría puede ocasionar fraudes, desperdicio de recursos o errores financieros que afectan la rentabilidad.
Movimiento (entradas y salidas)	El 42.86% de trabajadores encuestados afirmaron que algunas veces se observa la existencia de	La empresa podría depender de registros manuales, lo que genera inconsistencias y errores en la actualización del Kardex.	La falta de registros actualizados puede generar confusión sobre la cantidad de materiales disponibles.
		Algunos trabajadores pueden no estar familiarizados con el uso del Kardex o no seguir los procedimientos adecuados.	Si no se tiene información precisa sobre los materiales en stock, la producción puede detenerse por falta de insumos.

	Kardex de control de entradas y salidas de materiales.	No se realiza una verificación constante del cumplimiento de la actualización del Kardex, lo que lleva a omisiones o registros incompletos.	La mala gestión del inventario puede llevar a compras innecesarias o pérdidas de materiales por caducidad o deterioro.
--	--	---	--

9. Problemas

Problemas	Surgimiento de problema
El 71.43% de trabajadores encuestados señalaron que algunas veces la empresa planifica sus operaciones.	La empresa no cuenta con un plan de operaciones estructurado, lo que genera improvisación en la toma de decisiones.
	No hay un flujo claro de información entre los diferentes niveles de la organización, lo que impide una planificación efectiva.
	La empresa no utiliza software o metodologías adecuadas para planificar y controlar sus operaciones.
El 57.14% de trabajadores encuestados afirmaron que la empresa algunas veces realiza auditorías.	La empresa no cuenta con un cronograma fijo para la realización de auditorías internas.
	No hay suficientes profesionales especializados en control y auditoría dentro de la organización.
	La empresa se enfoca más en la producción y distribución, dejando de lado la evaluación y control interno.
El 71.43% de trabajadores encuestados señalaron que casi siempre la recepción de materiales es eficiente.	La empresa no cuenta con protocolos claros para la inspección y registro de materiales entrantes.
	Los empleados encargados de la recepción pueden no estar completamente capacitados en buenas prácticas de almacenamiento y verificación.
	Retrasos o problemas de los proveedores pueden afectar la eficiencia en la recepción de materiales.
El 42.86% de trabajadores encuestados afirmaron que algunas veces se observa la existencia de Kardex de control de entradas y salidas de materiales.	La empresa podría depender de registros manuales, lo que genera inconsistencias y errores en la actualización del Kardex.
	Algunos trabajadores pueden no estar familiarizados con el uso del Kardex o no seguir los procedimientos adecuados.
	No se realiza una verificación constante del cumplimiento de la actualización del Kardex, lo que lleva a omisiones o registros incompletos.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Planificar	El 71.43% de trabajadores encuestados señalaron que algunas veces la empresa planifica sus operaciones.	Implementación de un sistema de planificación: Adoptar metodologías como el (ERP Enterprise Resource Planning) para optimizar la gestión de operaciones.
		Capacitación del personal: Brindar formación en planificación estratégica y gestión operativa para mejorar la toma de decisiones.
		Mejorar la comunicación interna: Establecer reuniones periódicas y canales efectivos de comunicación para garantizar que todas las áreas estén alineadas con la planificación.
Control	El 57.14% de trabajadores encuestados afirmaron que la empresa algunas veces realiza auditorias.	Implementar un plan anual de auditorías: Establecer un cronograma fijo para la ejecución de auditorías internas en todas las áreas clave.
		Capacitar al personal en auditoría y control interno: Formar equipos con conocimientos en auditoría para mejorar la supervisión y cumplimiento de procesos.
		Usar herramientas tecnológicas para auditoría: Incorporar software de gestión y control que permita un monitoreo continuo y eficiente de las operaciones.
Movimiento (entradas y salidas)	El 42.86% de trabajadores encuestados afirmaron que algunas veces se observa la existencia de Kardex de control de entradas y salidas de materiales.	Implementar un sistema digital de control de inventarios: Utilizar software de gestión de almacenes para automatizar y mejorar la actualización del Kardex.
		Capacitar al personal en el uso del Kardex: Realizar entrenamientos periódicos sobre la importancia y correcta gestión del registro de entradas y salidas.
		Realizar auditorías periódicas del inventario: Supervisar regularmente el cumplimiento del Kardex y corregir cualquier inconsistencia detectada.

11. Recursos para la implementación de estrategias

Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
Implementación de un sistema de planificación: Adoptar metodologías como el (ERP Enterprise Resource Planning) para optimizar la gestión de operaciones.	Gerente Trabajadores	s/. 5000	Computadora Proyector	30 días
Capacitación del personal: Brindar formación en planificación estratégica y gestión operativa para mejorar la toma de decisiones.				
Mejorar la comunicación interna: Establecer reuniones periódicas y canales efectivos de comunicación para garantizar que todas las áreas estén alineadas con la planificación.				
Implementar un plan anual de auditorías: Establecer un cronograma fijo para la ejecución de auditorías internas en todas las áreas clave.	Gerente Trabajadores	s/. 1,500	Computadora Proyector	30 días
Capacitar al personal en auditoría y control interno: Formar equipos con conocimientos en auditoría para mejorar la supervisión y cumplimiento de procesos.				
Usar herramientas tecnológicas para auditoría: Incorporar software de gestión y control que permita un monitoreo continuo y eficiente de las operaciones.				
Implementar un sistema digital de control de inventarios: Utilizar software de gestión de almacenes para automatizar y mejorar la actualización del Kardex.	Gerente Trabajadores	s/. 5,000	Computadora Proyector	30 días
Capacitar al personal en el uso del Kardex: Realizar entrenamientos periódicos sobre la importancia y correcta gestión del registro de entradas y salidas.				
Realizar auditorías periódicas del inventario: Supervisar regularmente el cumplimiento del Kardex y corregir cualquier inconsistencia detectada.				

12. Cronograma de actividades

Nº	Actividades	Inicio	Termino	Junio				Julio				Agosto				Setiembre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
01	Implementación de un sistema de planificación: Adoptar metodologías como el (ERP Enterprise Resource Planning) para optimizar la gestión de operaciones.	02/06/2025	33/09/2025																
02	Capacitación del personal: Brindar formación en planificación estratégica y gestión operativa para mejorar la toma de decisiones.	01/06/2025	30/09/2025	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
03	Mejorar la comunicación interna: Establecer reuniones periódicas y canales efectivos de comunicación para garantizar que todas las áreas estén alineadas con la planificación.	01/06/2025	30/09/2025																
04	Implementar un plan anual de auditorías: Establecer un cronograma fijo para la ejecución de auditorías internas en todas las áreas clave.	01/07/2025	30/09/2025																
05	Capacitar al personal en auditoría y control interno: Formar equipos con conocimientos en auditoría para mejorar la supervisión y cumplimiento de procesos.	01/07/2025	30/09/2025				X				X				X				X
06	Usar herramientas tecnológicas para auditoría: Incorporar software de gestión y control que permita un monitoreo continuo y eficiente de las operaciones.	01/07/2025	30/09/2025																

07	Implementar un sistema digital de control de inventarios: Utilizar software de gestión de almacenes para automatizar y mejorar la actualización del Kardex.	01/08/2025	30/09/2025																	
08	Capacitar al personal en el uso del Kardex: Realizar entrenamientos periódicos sobre la importancia y correcta gestión del registro de entradas y salidas.	01/08/2025	30/09/2025		X					X					X				X	
09	Realizar auditorías periódicas del inventario: Supervisar regularmente el cumplimiento del Kardex y corregir cualquier inconsistencia detectada.	01/08/2025	30/09/2025																	

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora a la empresa Francora E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, debido a las deficiencias encontradas en los procesos administrativos y la gestión del almacén, tales como: una limitada planificación operativa, la inexistencia de auditorías para el control de procesos y la ausencia de un sistema de kardex que permita registrar adecuadamente las entradas y salidas de materiales. Por ello se plantean estrategias que buscan fortalecer la planificación de las operaciones, implementar mecanismos de control a través de auditorías sistemáticas y establecer el uso del kardex como herramienta fundamental para asegurar el control de inventarios, con el fin de disponer de información veraz, oportuna y confiable para la toma de decisiones.

En la investigación se identificó las características de la administración mecánica de la empresa, donde los trabajadores indicaron que la planificación de las operaciones se realiza muy pocas veces. Sin embargo, resaltaron que siempre se supervisa y controla lo planificado, se definen funciones específicas para cada colaborador y estas responsabilidades son conocidas por todo el personal. Estos resultados reflejan la importancia de fortalecer la planificación operativa dentro de la organización, lo que permitirá asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

En el estudio se detalló las características de la administración dinámica de la empresa, donde los trabajadores consideraron que el representante siempre asume un liderazgo adecuado; además, señalaron que existe un sólido trabajo en equipo y se realiza monitoreo constante para el cumplimiento de los objetivos. Finalmente, mencionaron que, algunas veces, se efectúan auditorías. Estos resultados subrayan la necesidad de fortalecer una cultura organizacional centrada en el liderazgo, el trabajo colaborativo y el seguimiento continuo, promoviendo auditorías periódicas que impulsen la mejora continua y optimicen la gestión administrativa.

En la tesis se describió las características del proceso de ingreso de mercaderías de la empresa, donde se encontró que los trabajadores indicaron que siempre se cuenta con un manual para la recepción de materiales y que, casi siempre, dicha recepción es eficiente. Además, señalaron que los materiales son correctamente ubicados y que su almacenamiento se realiza de

acuerdo con el nivel de rotación. Estos resultados evidencian que la empresa ha implementado procedimientos estandarizados para la recepción y almacenamiento de mercancías, lo que favorece el control de inventarios y mejora la eficiencia operativa.

En la investigación se determinó las características del proceso de salida de mercaderías de la empresa, donde se encontró que los trabajadores señalaron que siempre los pedidos son preparados oportunamente, que se realiza un adecuado proceso de picking y que el movimiento de materiales se analiza de manera constante. Finalmente, mencionaron que, algunas veces, se cuenta con un Kardex para el control de entradas y salidas de materiales. Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer los sistemas de control de inventarios, a fin de garantizar una trazabilidad eficiente, minimizar errores y optimizar el flujo logístico dentro de la organización.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora a la empresa Francora E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, con el propósito de optimizar los procesos administrativos y la gestión del almacén. Esta propuesta contempla estrategias orientadas a fortalecer la planificación operativa, intensificar las auditorías de control de procesos y aplicar un sistema de Kardex que permita registrar de manera adecuada las entradas y salidas de materiales.

VII. Recomendaciones

Supervisar de forma constante la implementación de la propuesta de mejora en los procesos administrativos y de gestión del almacén en la empresa Francora E.I.R.L., garantizando que la gerencia asigne los recursos humanos y financieros necesarios, capacite al personal involucrado y establezca un sistema de seguimiento periódico. Además, es fundamental promover la transparencia en cada etapa del plan, definir indicadores de desempeño claros y fomentar alianzas estratégicas con otras organizaciones.

Fortalecer la planificación operativa mediante la implementación de un proceso estructurado y consistente para la planificación de las operaciones. Es necesario que la empresa establezca un cronograma detallado de actividades y asigne responsabilidades específicas a cada colaborador, asegurando que todos conozcan claramente sus funciones y objetivos. Este enfoque permitirá garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, promoviendo una mayor eficiencia en el desempeño organizacional.

Promover una cultura organizacional basada en el liderazgo, trabajo en equipo y seguimiento continuo, asegurando que el liderazgo de los representantes de la empresa sea claro y efectivo. Se debe fomentar la colaboración entre los miembros del equipo, creando un entorno de trabajo cooperativo. Además, es crucial implementar auditorías periódicas que evalúen el cumplimiento de los objetivos y promuevan la mejora continua en los procesos administrativos, optimizando así la gestión de la empresa.

Optimizar los procesos de ingreso y almacenamiento de mercaderías mediante la revisión y actualización periódica del manual de recepción de materiales, asegurando que todos los colaboradores estén capacitados en su aplicación. Para mantener la eficiencia, es importante seguir un procedimiento estandarizado que garantice una correcta ubicación y almacenamiento de los materiales según su nivel de rotación, lo que facilitará un mejor control de inventarios y aumentará la eficiencia operativa.

Fortalecer los sistemas de control de inventarios, implementando un Kardex automatizado para el registro y seguimiento de entradas y salidas de materiales, asegurando una trazabilidad más precisa y reduciendo los márgenes de error. Es necesario mejorar el proceso de

picking, optimizando su flujo y asegurando la correcta preparación de pedidos. Un sistema de control bien estructurado mejorará la eficiencia del proceso logístico, minimizando pérdidas y mejorando el servicio al cliente, lo cual fortalecerá la gestión de la empresa.

Implementar la propuesta de plan de mejora enfocada en optimizar la planificación operativa, realizar auditorías periódicas y establecer un sistema de kardex actualizado que permita registrar con precisión el stock de materiales. Asimismo, es esencial que esta ejecución contemple recursos adecuados, el compromiso del personal y una supervisión continua para asegurar su sostenibilidad. Una propuesta de mejora enfocada y aplicada correctamente impacta directamente en la eficiencia logística. Además, fortalece la gestión administrativa y el control de inventarios.

Referencias bibliográficas

- Alanya Caquiamarca, J. B. (2021). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las Mypes del sector comercial, rubro distribuidoras de abarrotes-Callería, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23466>
- Arellano Mostiga, R. A., & Calderon Rivas, J. A. (2022). *Gestión de almacenes para mejorar la eficiencia del almacén de materiales consumibles y herramientas en Estación Angamos de la Línea 1 Metro de Lima*. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/6010>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL, 1(1), 66-78. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Ascencio Castillo, V. H., & Julcahuanca Jiménez, A. E. (2022). *La gestión de almacén de una empresa de equipos y servicios de Tecnologías de la Información-LIMA, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85743>
- Campo Varela, A. (2022). *Preparación de pedidos*. Ediciones Paraninfo, SA. https://www.google.com.pe/books/edition/Preparaci%C3%B3n_de_pedidos/mKAIEA_AAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Preparaci%C3%B3n+de+pedidos+De+CAMPO+VAR+ELA,+AUREA&printsec=frontcover
- Canepa, M. (2022). *La importancia de las MYPES en el Perú*. <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru>
- CHECKWMS. (2024, abril 4). *Tendencias en la gestión de almacenes: ¿Qué está pasando en América Latina?* <https://checkwms.com/tendencia-latam-supply-chain/>
- Choez Rodríguez, J. N. (2022). *Proceso administrativo y rentabilidad en los locales de venta de productos de químicos y de limpieza, cantón pedro carbo periodo 2019-2021* (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum). <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4487>
- Chuquino, J. (2020). *Inventario & Almacén. Gestión de almacenes, Definiciones, Procesos e información que lo soporta*: <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>

- Chuquipiondo Cárdenas, G. E. (2022). *Gestión de almacén en la MYPE del sector comercio: caso empresa ferretería y multiservicios Milsa SRL-Callería*, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/28208>
- De Diego Morillo, A. (2022). *Gestión de pedidos y stock*. Ediciones Paraninfo, SA. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0Y93EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=De+Diego+Morillo,+A.+\(2022\).+Gesti%C3%B3n+de+pedidos+y+stock.+Ediciones+Paraninfo,+SA.&ots=C1fTmjWDza&sig=O1jKCKY7lY09cqyJTzZjHrperk#v=onepage&q=De%20Diego%20Morillo%2C%20A.%20\(2022\).%20Gesti%C3%B3n%20de%20pedidos%20y%20stock.%20Ediciones%20Paraninfo%2C%20SA.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0Y93EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=De+Diego+Morillo,+A.+(2022).+Gesti%C3%B3n+de+pedidos+y+stock.+Ediciones+Paraninfo,+SA.&ots=C1fTmjWDza&sig=O1jKCKY7lY09cqyJTzZjHrperk#v=onepage&q=De%20Diego%20Morillo%2C%20A.%20(2022).%20Gesti%C3%B3n%20de%20pedidos%20y%20stock.%20Ediciones%20Paraninfo%2C%20SA.&f=false)
- Domínguez Encalada, D. J., & García Sisalima, D. A. (2021). *Plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la bodega de Guayaquil-Marcimex* SA (Bachelor's thesis). <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20006>
- Flamarique, S. (2024). *Manual de gestión de almacenes*. Marge books. <https://books.google.es/books?id=XGgrEQAAQBAJ&lpg=PA5&ots=i02voSksDW&dq=procesos%20administrativos%20y%20gestion%20de%20almacenes%20&lr&hl=es&pg=PA6#v=onepage&q=procesos%20administrativos%20y%20gestion%20de%20almacenes&f=false>
- Fernández, B. V. (2019). *La contratación pública al servicio de las pequeñas y medianas empresas*. Gabilex: Revista del Gabinete Jurídico de Castilla-La Mancha, (1), 229-246. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6901998>
- Fernández Puellas, N. A. (2021). *Propuesta de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) bajo normas ISO 9001: 2015 en la gestión de almacén de la empresa Ginsac Import SAC*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/5428>
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. El Cid Editor. <https://elibro.net/es/lc/utel/titulos/98278>
- Gamarra Santillán, E. O. (2022). *El proceso administrativo y la gestión de producción en la Empresa Prolavados de la Ciudad de Ambato 2021* (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo). <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10228>

Guerrero Reyes, J. C., & Galindo Alvarado, J. F. (2020). *Administración 2*. Grupo Editorial Patria.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YpctEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Guerrero+%26+Galindo+\(2020\)++la+planificaci%C3%B3n+en++los+procesos+administrativos&ots=itZYbjSZsB&sig=1F9Ipb2-OSCH5Lg8ywCuatN2628#v=onepage&q=Guerrero%20%26%20Galindo%20\(2020\)%20%20la%20planificaci%C3%B3n%20en%20%20los%20procesos%20administrativos&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YpctEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Guerrero+%26+Galindo+(2020)++la+planificaci%C3%B3n+en++los+procesos+administrativos&ots=itZYbjSZsB&sig=1F9Ipb2-OSCH5Lg8ywCuatN2628#v=onepage&q=Guerrero%20%26%20Galindo%20(2020)%20%20la%20planificaci%C3%B3n%20en%20%20los%20procesos%20administrativos&f=false)

GTLOGISTICS. (2023, noviembre 10). *Gestión de almacenes: ¿Cómo optimizar operaciones y reducir costos?* <https://blog.gtlogistics.com/gestion-de-almacenes-optimizar-operaciones-reducir-costos>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill. <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscil/1385>

Jaramillo-Valencia, B., & Quintero-Arrubla, S. (2021). *Trabajando en equipo: múltiples perspectivas acerca del trabajo cooperativo y colaborativo*: Working in teams: multiple perspectives on collaborative and cooperative work. *Educación Y Humanismo*, 23(41). <https://doi.org/10.17081/eduhum.23.41.4188>

Jibaja, L. A. A. (2021). La magnitud de la mype en el Perú. *Libertad para elegir la estructura empresarial*. *Giuristi: Revista de Derecho Corporativo*, 2(4), 181-199. <https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n4.04>

Loor López, A. R. (2022). *El proceso administrativo y su incidencia en el comportamiento organizacional de la Compañía de Transporte Calvopiña y Ponce SA del cantón 24 de mayo* (Bachelor's thesis, Jijipijapa. UNESUM). <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3730/1/TESIS%20ANDY.pdf>

López, J. F. (2024). *Proceso administrativo*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,la%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.&text=El%20proceso%20administrativo%20es%20continuo,etapas%20y%20todo%20termina%20ah%C3%AD>

- Luna González, A. C. (2020). *Proceso administrativo*. Grupo Editorial Patria.
https://www.google.com.pe/books/edition/Proceso_administrativo/ApktEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Medina Quispe, Y. E. (2021) *Gestión de almacén en las micro y pequeñas empresas rubro comercialización de abarros: caso comercial Masul, distrito de Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho-2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19531>
- Mendoza-Fernández, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). *Procesos de gestión administrativa: Un recorrido desde su origen*. Revista Científica FIPCAEC, 6(3), 608–620. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP). ISSN: 2588-090X.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA, 9(17), 51-53.
<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Murillo Carrasco, K. A. (2021). *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c34d09b5-babe-4b7f-91b4-fcd63f1e9ce4/content>
- Nauca Sánchez, Y. (2021). *Gestión de almacén en la empresa Palmandina SAC, 2019*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7931/Nauca%20S%20c3%a1nchez%20Yaceli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Next Cloud. (2020). *9 beneficios del control de inventarios con Kardex*. Blog Next Cloud.
<https://blog.next-cloud.mx/2020/03/31/9-beneficios-del-control-de-inventarios-con-kardex/>
- Olaya Zapata, D. M., & Rodas Cabanillas, A. S. (2022). *Aplicación de la gestión de almacenes para mejorar la productividad de la empresa Francisco Cristobal Asociados SAC, Lima 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93870>
- Ortiz Saurin, M. W. (2022). *Gestión de la calidad en los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector rubro cerámicos de la av. Próceres de Independencia, San Juan de Lurigancho, 2020*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26507>

- Oliveros Palencia, A. (2019). *El protagonismo de las PYMES en España*. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/45754>
- Ortiz Mosquera, O. J. (2021). *“Proceso Administrativo y Rendimiento Laboral: caso Ferretería Tonsupa I”* (Bachelor's thesis, Jipijapa. UNESUM). <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3472/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%C3%93N%20OLGA%20JOHANSY%20ORTIZ%20MOSQUERA%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESA.pdf>
- Pajuelo Abal, M. D. (2022). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de almacén para la subgerencia de almacén de la municipalidad distrital de Buenavista Alta-Casma; 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/29748>
- Palencia Ramírez, F. A.(2022). *Inmologística en España. Análisis de los desafíos del sector y soluciones logísticas= Logistics real estate in Spain. Analysis of the challenges and logistics solutions within the sector*. <http://hdl.handle.net/10612/15085>
- Paredes Mestanza, J. (2021). *Gestión de inventarios y productividad en el área de almacén de la empresa Ripley, Villa El Salvador–2021*. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1384>
- Pazmiño, A. M. A., Poma, M. E. L., Cárdenas, C. V. G., & Ordoñez, L. H. T. (2020). *Administración De Empresas. Elementos Básicos. Infinite Study*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zLgoEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=Pazmi%C3%B1o,+A.+M.+A.,+Poma,+M.+E.+L.,+C%C3%A1rdenas,+C.+V.+G.,+%26+Ordo%C3%B1ez,+L.+H.+T.+\(2020\).+Administraci%C3%B3n+De+Empresas.+Elementos+B%C3%A1sicos.+&ots=81skEru7T8&sig=DZn4Knp8d8WxXcYvGmfe8pfqcTU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zLgoEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=Pazmi%C3%B1o,+A.+M.+A.,+Poma,+M.+E.+L.,+C%C3%A1rdenas,+C.+V.+G.,+%26+Ordo%C3%B1ez,+L.+H.+T.+(2020).+Administraci%C3%B3n+De+Empresas.+Elementos+B%C3%A1sicos.+&ots=81skEru7T8&sig=DZn4Knp8d8WxXcYvGmfe8pfqcTU#v=onepage&q&f=false)
- Pérez Palacio, M A & Arcila García D J (2024). *Reestructuración de los Procesos Administrativos de la empresa colombiana de Inversiones Agrícolas SAS, 2024*. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/16367/F-DC-125%20%20Informe%20final%20Diego%20Arcila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ponce, G. O. A. V., Piloza, D. H. P., & Chávez, V. E. M. (2021). *Proceso Administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes*. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8050362>

- Puente, R. T. (2020). El método de encuesta. *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*, 51-60. <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf#page=51>
- Quintana, L. (2021). *El proceso administrativo y la gestión de calidad en la Corte Superior de Justicia de Huaura*, Lima 2020 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66661>
- Reynalte Gil, J. L., & Rojas Galvez, J. L. (2020). *Gestión de almacenes para mejorar la productividad en el almacén de la empresa Termoclima Andina SAC*, Lima, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53074>
- Reyes, E. (2022). Metodología de la investigación científica. Page Publishing Inc. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&q=Reyes,+E.+\(2022\).+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica.+&ots=O05CuCG9k1&sig=Ko3AcEv5hAjETlbHIvPdrHSWviw#v=onepage&q=Reyes%2C%20E.%20\(2022\).%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SmdxEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&q=Reyes,+E.+(2022).+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica.+&ots=O05CuCG9k1&sig=Ko3AcEv5hAjETlbHIvPdrHSWviw#v=onepage&q=Reyes%2C%20E.%20(2022).%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.&f=false)
- Rodríguez Zapata, M. B. (2025). *Procesos logísticos y la administración de la cadena de suministros en la Distribuidora de Consumo Masivo Laica (DICOLAIC)*. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/cc565478-d4cc-4891-b5ae-9df188476cae>
- Rodríguez Romero de Gamboa, L. S. (2022). *Propuesta de mejora del clima laboral y proceso administrativo en las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro bodegas: caso bodega Campos, distrito de Los Olivos*, 2021. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25913>
- Rodríguez, E. R. (2022). *Modelo de gestión para el desarrollo de estrategia comercial a microempresas en Salina Cruz*, Oaxaca. <https://repositorio.unach.mx/jspui/handle/123456789/3799>
- Sanaguaray Molina, J. A. (2024). *Análisis del proceso administrativo para la toma de decisiones en la empresa EQR*. (Doctoral dissertation, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi:UTC). <https://repositorio.utc.edu.ec/items/3461d92a-400f-4dd1-862b-99f032124889>

- Sangama Saldaña, J. E. (2021). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa Ferreconseg SAC-distrito Callería-2020*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21225>
- Segovia San Miguel, C. A. S. (2020). *Contribución del control interno al mejoramiento de la gestión de la Mype Estructuras de Acero Perú SAC, en el año 2019*. <https://repositorio.unife.edu.pe/items/21fff7b1-252c-4927-926b-9e643ef1cf55>
- The INSIGHT Partners. (2025, abril 4). *Warehouse Management System Market*. <https://www.theinsightpartners.com/es/reports/warehouse-management-system-market>
- Tolentino Rivera, A. B. (2022). *Caracterización del proceso administrativo como factor relevante para la gestión empresarial de las Mypes del sector servicio, rubros colectivos de transporte interprovincial del distrito de Huánuco, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/29092>
- Universitat Politècnica de València. (2019). *Introducción al Picking. Nota Técnica*. ROGLE - UPV. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/141981/Introduccion%20al%20Picking%20Nota%20Tecnica.pdf?sequence=3>
- Villalobos Sandoval, Ú. V. (2020). *Control de inventarios para mejorar la gestión de almacén de la unidad de gestión educativa local Utcubamba 2018*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7587>
- Villaverde, J. (2021). *Gestión de almacén y la calidad de vida profesional de sus empleados para una empresa de telecomunicaciones. Lima-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6023>
- Zambrano, I. P. A., & Cedeño, N. M. P. (2021). *Mejora de los procesos administrativos en empresas que prestan servicios de climatización para cantón Portoviejo*. RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad. ISSN 2528-8075, 6(3), 74-81. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8273575>

Anexos

Anexo 1. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley N°29733)

FRANCORA

Oficina: Jr. Buenos Amigos N° 290, Ate, Lima, Perú
Celular: +51 996392997 - Email: francoragerencia@hotmail.com

FABRICACION DE VEHICULOS Y CARROCERIAS
AMBULANCIAS, UNIDADES MEDICAS MOVILES, OMNIBUSES, FURGON,
BARANDA, VOLQUETES, REMOLQUES SEMIRREMOLQUES,
MONTAJE, MODIFICACION REPARACION Y MANTENIMIENTO

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Ate, 24 de abril del 2025

Oficio: 004-2025-F

Mgtr. Elena Reyna Márquez

Coordinadora de Gestión de Investigación

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Presente.-

Asunto: Aceptación para el desarrollo de la investigación

Referencia: Carta N° 0000001236-2025-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

A través de la presente, me dirijo a usted para hacerle llegar un cordial saludo en nombre de la Empresa FRANCORA E.I.R.L., ubicada en el distrito de Ate, Provincia Lima, Región Lima.

Me complace informarle que la Srta. **Eufemia Edith Collantes Rafaile** con DNI N° **25830585** egresada del Programa de Estudios de Administración, de la ULADECH Católica, ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia, donde solicita autorización para el recojo de los datos de la investigación titulada: **Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA E.I.R.L., distrito de Ate, Lima, 2025.**

Por tal motivo, se acepta lo solicitado, asimismo, se autoriza a incluir el nombre de nuestra empresa en el título del informe de investigación y utilizar los datos para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, reitenrando mis muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente,


ECON. FRANCISCO D. COLLANTES RAFAIL
Reg. CEL N° 10062
TITULAR - GERENTE
FRANCORA E.I.R.L.

Anexo 2. Carta de recojo de datos



Chimbote, 24 de abril del 2025

CARTA N° 0000001236- 2025-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**FRANCISCO DIONICIO COLLANTES RAFAILE
FRANCORA E.I.R.L**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada : PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DEL ALMACÉN EN LA PEQUEÑA EMPRESA FRANCORA E.I.R.L., DISTRITO DE ATE, LIMA 2025, con la LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, que involucra la recolección de información/datos en 7, a cargo de EUFEMIA EDITH COLLANTES RAFAILE, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 25830585, durante el período de 17-03-2025 al 18-03-2025.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Elena Esther Reyna Márquez

Mgtr. Elena Esther Reyna Márquez
Coordinadora de Gestión de Investigación

*Recibido
24-04-2025
Francora EIRL*

Anexo 3. Matriz de consistencia y operacionalización

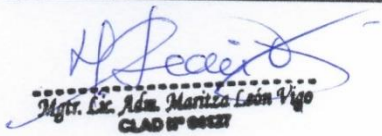
Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima 2025

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿Cuál es la propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025? Problemas específicos Variable1 1: Procesos administrativos • ¿Cuáles son las características de la administración mecánica en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025? • ¿Cuáles son las características de la administración dinámica en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025? Variable 2: Gestión de almacén • ¿Cuáles son las características del proceso de entrada de mercaderías en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025? • ¿Cuáles son las características del proceso de salida de mercaderías en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025? • ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025?	Objetivo general Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA EIRL distrito de Ate, Lima, 2025. Objetivos específicos Variable1 1: Procesos administrativos • Identificar las características de la administración mecánica en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025. • Detallar las características de la administración dinámica en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025. Variable 2: Gestión de almacén • Describir las características de los procesos de entradas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025. • Determinar las características de los procesos de salidas de mercaderías en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025. • Elaborar un plan de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima, 2025.	La presente investigación denominada: Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima 2025, no presentó hipótesis, ya que se trató de una investigación descriptiva, tal como lo detalla Reyes (2022) quien manifiesta que en investigaciones de este tipo no es necesario formular una hipótesis, ya que su propósito principal es examinar y detallar fenómenos a través de preguntas derivadas del planteamiento del problema. Estas preguntas orientan los objetivos del estudio, mientras que el marco teórico proporciona la base necesaria para su desarrollo y análisis.	Procesos administrativos • Administración mecánica • Administración dinámica Gestión de almacén • Proceso de entrada • Proceso de salida	Tipo de Investigación: Aplicada con enfoque cuantitativo Nivel de Investigación: Descriptivo de propuesta Diseño de Investigación: Transversal - No experimental Población y muestra: Población: 07 trabajadores Muestra: 07 trabajadores Técnica e Instrumento: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Operacionalización de variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valoración
Procesos Administrativos	Los procesos administrativos representan un método sistemático para ejecutar las actividades relacionadas con la dimensión de la administración mecánica, y sus indicadores de planificación y organización, así como con la dimensión de la administración dinámica, y sus indicadores de dirección y control. Este enfoque facilita una coordinación eficaz y una integración coherente de todos los componentes de la empresa, lo que resulta esencial para alcanzar los objetivos establecidos (Pazmiño et al., 2020).	Administración Mecánica	Planificación	Likert	Nunca = 1 Muy pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Organización		
		Administración Dinámica	Dirección		
			Control		
Gestión de almacén	La gestión del almacén es esencial en la logística empresarial, ya que organiza pedidos, gestiona el flujo de mercancías y proporciona información clave del inventario. Comprende la dimensión de los procesos de entrada y sus indicadores: recepción y almacenamiento; y la dimensión de los procesos de salida y sus indicadores: preparación de pedidos y movimientos (entradas y salidas). Además, involucra diversas áreas de la empresa, facilita la ubicación precisa de productos, reduce costos, corrige errores y optimiza el tiempo en las actividades (Flamarique, 2024).	Procesos de entrada	Recepción	Likert	Nunca = 1 Muy pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Almacenamiento		
		Procesos de salidas	Preparación de pedidos		
			Movimiento (entradas y salidas)		

Anexo 4. Ficha de Identificación del experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Maritza León Vigo	
Nº DNI / CE: 18858304	Edad: 54
Teléfono / celular: 943203229	Email: malevi2501@hotmail.com
Título profesional: Licenciada en Administración	
Grado académico: Maestría ----X--	Doctorado: _____
Especialidad: Maestría en Administración	
Institución que labora: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: <i>Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima 2025</i>	
Autor(es): Eufemia Edith Collantes Rafaile	
Programa académico: Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	
 Mgtr. Lic. Ada Maritza León Vigo CLAD F 0127	
Firma del Experto	Huella digital del experto

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: AZABACHE ARQUINIO, Carmen Rosa

N° DNI: 31676893

Edad: 70 años

Teléfono / Celular: 966406272

Email: cazabachea@unasam.edu.pe

Título profesional: Licenciada en Administración.

Grado Académico: Maestría ☐ Doctora ☒

Especialidad: Ciencias Empresariales: Mención en Gestión Empresarial

Institución que labora: Consultoría GONZA SAC.

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DEL LIDERAZGO PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA MICROEMPRESA CEVICHERRÍA & PARRILLAS 7 MARES, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2025.

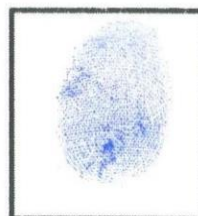
Autor

ALVAREZ ALBA, MARJORIE BETSY

ADMINISTRACIÓN

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote


Ing. Carmen R. Azabache Arquinio,
Licenciada en Administración
CLAD N° 04121



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: **JUAN RENEE LAZARO DIAZ.**

N° DNI / CE: **31680471**

Edad: **46.**

Teléfono / celular: **956444308**

Email: **licjuanzazara@gmail.com.**

Título profesional: **licenciado EN ADMINISTRACIÓN**

Grado académico: Maestría **X**

Doctorado: _____

Especialidad: **MBA. - ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS.**

Institución que labora:

UNASAM

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: **Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima 2025**

Autor(es):

Eufemia Edith Collantes Rafaile

Programa académico:

Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote



Mgtr. Lic. Adm. Juan Renee Lazaro Diaz
Reg. CLAD N° 04183

Firma del Experto

Se deja constancia de la validación a favor de Collantes Rafaile Eufemia Edith a la fecha del 09/05/25.



Huella digital del experto

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros)

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: AZABACHE ARQUINIO, CARMEN ROSA

Presente. -

Tema: **PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Ante todo, saludarle cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Eufemia Edith Collantes Rafaile estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: *Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima 2025*, y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted. Atentamente,



Collantes Rafaile, Eufemia Edith

DNI N° 25830585

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DEL ALMACÉN EN LA PEQUEÑA EMPRESA FRANCOR EIRL, DISTRITO DE ATE, LIMA 2025								
	Variable 1: PROCESOS ADMINISTARTIVOS	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Administración Mecánica (Planificación y Organización)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿La empresa realiza una planificación estructurada de sus operaciones?	x		x		x		
2	¿Se supervisa y controla el cumplimiento de lo planificado?	x		x		x		
3	¿Existen funciones definidas para cada trabajador?	x		x		x		
4	¿Los trabajadores conocen y comprenden sus funciones y responsabilidades?	x		x		x		
	Dimensión 2: Administración Dinámica (Dirección y Control)							
5	¿El representante de la empresa asume un liderazgo adecuado?	x		x		x		
6	¿Considera que en la empresa existe trabajo en equipo?	x		x		x		
7	¿Se realiza monitoreo para el cumplimiento de los objetivos?	x		x		x		
8	¿Se realizan auditorías para asegurar la efectividad de los procesos de control?	x		x		x		
	Variable 2: GESTIÓN DE ALMACÉN							
	Dimensión 1: Procesos de Entrada (Recepción y Almacenamiento)							
1	¿La empresa cuenta con algún manual para la recepción de materiales?	x		x		x		
2	¿Considera que la recepción de materiales en la empresa es eficiente?	x		x		x		
3	¿Los materiales almacenados están correctamente ubicados?	x		x		x		

4	¿El almacenamiento y ubicación de materiales es según su rotación?	x		x		x		
	Dimensión 2: Procesos de Salida (Preparación de Pedidos y Movimiento)							
5	¿La preparación de los pedidos es oportuna?	x		x		x		
6	¿Se realiza un buen picking para preparar pedidos?	x		x		x		
7	¿Con frecuencia se analiza los movimientos de materiales en la empresa?	x		x		x		
8	¿La empresa cuenta con Kardex de control de entradas y salidas de materiales?	x		x		x		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: Ejecutarlo según la programación de su proyecto

Opinión de experto: **Aplicable (x)** Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: **Mag. CARMEN ROSA AZABACHE ARQUINIO**

DNI: **31676893**



 Mg. Carmen R. Azabache Arquinio
 Licenciada en Administración
 CLAD N° 04121



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Maritza León Vigo

Presente. -

Tema: **PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Ante todo, saludarle cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Eufemia Edith Collantes Rafaile estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: ***Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCORA EIRL, distrito de Ate, Lima 2025***, y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Collantes Rafaile, Eufemia Edith
DNI N° **25830585**

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: *Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR EIRL, distrito de Ate, Lima 2025*

Variable 1: PROCESOS ADMINISTRATIVOS		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Administración Mecánica (Planificación y Organización)		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿La empresa realiza una planificación estructurada de sus operaciones?	X		X		X		
2	¿Existe un proceso de supervisión y control para asegurar el cumplimiento de lo planificado?	X		X		X		
3	¿Existen funciones definidas para cada trabajador?	X		X		X		
4	¿El trabajo que se realiza en el área correspondiente es organizado?	X		X		X		
Dimensión 2: Administración Dinámica (Dirección y Control)								
5	¿El representante de la empresa asume un liderazgo adecuado?	X		X		X		
6	¿Considera que en la empresa existe trabajo en equipo?	X		X		X		
7	¿Se realiza monitoreo para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
8	¿Se realizan auditorías para asegurar la efectividad de los procesos de control?	X		X		X		
Variable 2: GESTION DE ALMACEN								
Dimensión 1: Procesos de Entrada (Recepción y Almacenamiento)								
1	¿La empresa dispone de algún manual o procedimiento establecido para la recepción de materiales?	X		X		X		
2	¿Considera que la recepción de materiales en la empresa es eficiente?	X		X		X		
3	¿Los materiales almacenados están correctamente ubicados?	X		X		X		
4	¿El almacenamiento y ubicación de materiales es según su rotación?	X		X		X		

	Dimensión 2: Procesos de Salida (Preparación de Pedidos y Movimiento)						
5	¿La preparación de los pedidos es oportuna?	X		X		X	
6	¿Se realiza un buen picking para preparar pedidos?	X		X		X	
7	¿Con frecuencia se analiza los movimientos de materiales en la empresa?	X		X		X	
8	¿La empresa cuenta con Kardex de control de entradas y salidas de materiales?	X		X		X	

Recomendaciones:

..... Ninguna.....

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg. Maritza León Vigo DNI ...18858304.....


 Mg. Lic. Adm. Maritza León Vigo
 CLAD 19952

 Firma del experto



Huella digital del experto

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Mag. JUAN RENEE LAZARO DIAZ

Presente. -

Tema: **PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Ante todo, saludarle cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Eufemia Edith Collantes Rafaile estudiante / egresado del programa académico de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: *Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOIRA EIRL, distrito de Ate, Lima 2025*, y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

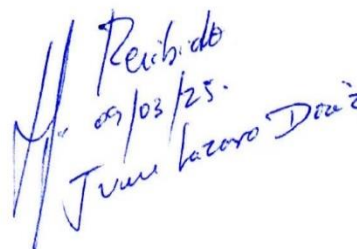
- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Collantes Rafaile, Eufemia Edith
DNI N° 25830585



Recibido
09/03/25.
Juan Renee Lazaro Diaz

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: <i>Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR EIRL, distrito de Ate, Lima 2025</i>								
Variable 1: PROCESOS ADMINISTRATIVOS		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Administración Mecánica (Planificación y Organización)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿La empresa realiza una planificación estructurada de sus operaciones?	X		X		X		
2	¿Se supervisa y controla el cumplimiento de lo planificado?	X		X		X		
3	¿Existen funciones definidas para cada trabajador?	X		X		X		
4	¿Los trabajadores conocen y comprenden sus funciones y responsabilidades?	X		X		X		
Dimensión 2: Administración Dinámica (Dirección y Control)								
5	¿El representante de la empresa asume un liderazgo adecuado?	X		X		X		
6	¿Considera que en la empresa existe trabajo en equipo?	X		X		X		
7	¿Se realiza monitoreo para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
8	¿Se realizan auditorías para asegurar la efectividad de los procesos de control?	X		X		X		
Variable 2: GESTION DE ALMACEN								
Dimensión 1: Procesos de Entrada (Recepción y Almacenamiento)								
1	¿La empresa cuenta con algún manual para la recepción de materiales?	X		X		X		
2	¿Considera que la recepción de materiales en la empresa es eficiente?	X		X		X		
3	¿Los materiales almacenados están correctamente ubicados?	X		X		X		
4	¿El almacenamiento y ubicación de materiales es según su rotación?	X		X		X		

	Dimensión 2: Procesos de Salida (Preparación de Pedidos y Movimiento)							
5	¿La preparación de los pedidos es oportuna?	X		X		X		
6	¿Se realiza un buen picking para preparar pedidos?	X		X		X		
7	¿Con frecuencia se analiza los movimientos de materiales en la empresa?	X		X		X		
8	¿La empresa cuenta con Kardex de control de entradas y salidas de materiales?	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

.....

.....

Opinión de experto: Aplicable (X)Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg DNI JUAN, RENEE, LAZARO DIAZ DNI: 31680471

 Mgtr. Lc. Adm. Juan Renee Lazaro Diaz
Firma del Experto Reg. CLAD N° 04133

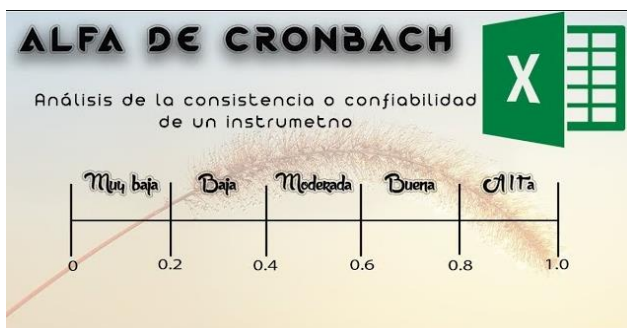
Se deja constancia de validación a favor de Colantes Rafaela Enfermera edita a la fecha de 09/03/25


Huella digital del experto

Confiabilidad del instrumento a través de Alfa de Cronbach (Un valor superior a 0.7 generalmente indica buena confiabilidad)

Procesos administrativos

Análisis de la consistencia o confiabilidad de un instrumento (Alfa de Cronbach)									
Procesos Administrativos									
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Suma
Persona 1	5	3	5	5	5	3	5	3	34
persona 2	3	4	5	2	2	1	2	3	22
Persona 3	5	4	4	2	5	1	1	3	25
Persona 4	5	4	5	5	5	5	5	4	38
Persona 5	4	4	5	4	1	1	1	1	21
Persona 6	5	5	4	4	5	4	4	4	35
Persona 7	5	4	5	4	5	4	5	5	37
Varianza	0.530612245	0.285714286	0.204081633	1.346938776	2.571428571	2.48979592	3.06122449	1.34693878	



a (alfa)	0.85007572
k (numero de item)	8
Vi (varianza de cada item)	11.8367347
Vt (varianza total)	46.2040816

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

1	NUNCA
2	MUY POCAS VECES
3	ALGUNAS VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

CONCLUSION:

En la variable "Procesos Administrativos" se encuestó a 7 trabajadores de la empresa en estudio de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.85007572, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia es ALTA la confiabilidad del instrumento.

Gestión de almacén

Análisis de la consistencia o confiabilidad de un instrumento (Alfa de Cronbach)									
Gestión de Almacén									
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Suma
Persona 1	2	3	5	5	5	3	5	3	31
persona 2	3	4	5	2	2	1	2	3	22
Persona 3	5	3	4	2	5	1	1	3	24
Persona 4	4	4	5	5	5	5	4	4	36
Persona 5	4	4	5	3	1	1	1	1	20
Persona 6	5	5	4	4	5	4	4	4	35
Persona 7	5	4	5	4	5	4	5	5	37
<u>Varianza</u>	1.142857143	0.408163265	0.204081633	1.387755102	2.571428571	2.48979592	2.69387755	1.34693878	



a (alfa)	0.82421668
k (numero de item)	8
Vi (varianza de cada item)	11.8367347
Vt (varianza total)	46.2040816

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

1	NUNCA
2	MUY POCAS CECES
3	ALGUNAS VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

CONCLUSION:

En la variable "Gestión de almacén" se encuesta a 7 trabajadores de la empresa en estudio de lo cual según la formula alfa de cronbach, salio como resultado final 0.82421668, lo que nos quiere decir el analisis de la consistencia es ALTA la confiabilidad del instrumento.

Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Administración)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, 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:

_____ y es dirigido por _____

_____, investigador de la Universidad Católica
Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Por ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará ____ 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 _____. Si desea, también podrá escribir al correo _____ 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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Declaración jurada

DECLARACION JURADA

Yo, Eufemia Edith Collantes Rafaile identificada con DNI: 25830585, con domicilio real en Urb. Los claveles mz h lt3 Ate, Lima.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/Bachiller) de Administración con código de estudiante: 0111120023 del programa de estudio de administración Facultad de Humanidades, Ciencias y salud de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2025-I

Que los datos consignados en la tesis titulada: **Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión del almacén en la pequeña empresa FRANCOR EIRL, distrito de Ate, Lima 2025**, son reales y no hubo manipulación ni fabricación de los resultados, todo lo que se presenta en la investigación tanto los resultados, validaciones de los expertos y toda la información colocada es auténtico y real.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Ate, 13 de abril del 2025



**Firma del estudiante bachiller
Collantes Rafaile Eufemia Edith
DNI: 25830585**



Huella Digital