



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTION DE ALMACÉN EN LA MYPE DEL SECTOR  
COMERCIO: CASO EMPRESA FERRETERÍA Y  
MULTISERVICIOS MILSA S.R.L. - CALLERÍA, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

**CHUQUIPIONDO CARDENAS, GARY EFRAIN**

**ORCID: 0000-0001-6592-734X**

**ASESOR**

**Ms. C. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO**

**ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Chuquipiondo Cárdenas, Gary Efraín

ORCID: 0000-0001-6592-734X

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

### **ASESOR**

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo

Código Orcid: 0000-0002-6167-9323

Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

### **JURADO**

Mg. Vilela Vargas, Víctor

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Mg. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-8071-8327

Mg. Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO

---

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor  
ORCID: 0000-0003-2027-6920  
Presidente

---

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa  
ORCID: 0000-0001-8071-8327  
Miembro

---

Mgtr. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo  
ORCID: 0000-0002-7260-5581  
Miembro

---

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo  
Código Orcid: 0000-0002-9053-8175  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A la MYPE investigada, por su apoyo incondicional y por haberme brindado la información necesaria para realizar el presente proyecto. Y al Ms. C. Estuardo Muñoz Aguilar quien asesoro mi investigación.

## **DEDICATORIA**

**A MI MAMÁ**, quien siempre será mi super mamá. La que me acompaño siempre en todo el trayecto de mi vida y veló por mi bienestar y educación, siendo mi ejemplo con sus valores, fortaleza y gran corazón, enseñándome a diario y apoyándome incondicionalmente en todo momento.

**A MI FAMILIA**, que con su apoyo incondicional me dieron fortaleza y lucharon conmigo esforzándose a diario para culminar nuestro sueño que abrirá puertas a nuestra vida.

## RESUMEN

En el presente informe de investigación se tuvo como objetivo principal describir las características de la gestión de almacén de la empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. Donde la metodología de la investigación que se utilizó se caracterizó por ser del tipo, cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptiva. El diseño de la investigación fue con 01 variable. La muestra poblacional es de 07 trabajadores; obteniendo los siguientes resultados: Con la pregunta 2.5 donde el resultado es del 100% de los trabajadores indican que la gestión de almacén no cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades, la pregunta 2.15 que tuvo como resultado que un 100% de los trabajadores de la empresa indican que el instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático, lo que origina una gran ventaja para brindar información actualizada de sus materiales, teniendo la pregunta 2.9 que tuvo como resultado que un 100% de los trabajadores indican que los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados, encontrándose que como el personal no es el adecuado se está obteniendo como resultado un inadecuado uso del instrumento de la gestión del almacén. Es por ello que se concluye que es necesario establecer de forma adecuada la aplicación de técnicas para la gestión de almacén en su empresa, siendo muy útil para mejorar el control de la gestión de almacén incrementando su rentabilidad como empresa.

**Palabras claves:** Almacén, Control, Gestión, MYPES, TIC.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research report was to describe the characteristics of the warehouse management of the company Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. Where the research methodology that was used was characterized as being of the type, quantitative, descriptive level, non-experimental, cross-sectional and descriptive design. The research design was with 01 variable. The population sample is 07 workers; obtaining the following results: With question 2.5 where the result is 100% of the workers indicate that the warehouse management does not have qualified personnel for the development of its activities, question 2.15 which resulted in 100% of the Company workers indicate that the most appropriate merchandise control instrument is the computer system, which gives rise to a great advantage in providing updated information on their materials, having question 2.9 which resulted in 100% of the workers indicating that The instruments for the control of entrances and exits are the most appropriate, finding that as the staff is not adequate, an inappropriate use of the warehouse management instrument is being obtained as a result. That is why it is concluded that it is necessary to adequately establish the application of warehouse management techniques in your company, being very useful to improve warehouse management control, increasing your profitability as a company.

**Keywords:** Warehouse, Control, Management, MYPES, ICT.

## CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS .....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....	iii
4. AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA .....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vi
6. CONTENIDO .....	viii
7. INDICE DE TABLAS .....	ix
8. INDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	5
2.1 Antecedentes de la investigación.....	5
2.2 Bases Teóricas y Conceptuales.....	15
III. HIPÓTESIS .....	26
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
4.1 Diseño de la Investigación.....	27
4.2 Población y Muestra .....	28
4.3 Definición y Operacionalización de Variables .....	30
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	31
4.5 Plan de análisis de datos .....	32
4.6 Matriz de Consistencia.....	33
4.7 Principios Éticos .....	35
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	36
5.1 Resultados .....	36
5.1 Analisis de los Resultados .....	58
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	63
6.1 Conclusiones.....	63
6.2 Recomendaciones .....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
ANEXOS .....	69



## INDICE DE TABLAS

### TABLAS:

Tabla 01 Definición y Operacionalización de Variables.....	30
Tabla 02 Matriz de Consistencia.....	33
Tabla 03 Matriz de datos .....	36
Tabla 04 El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en bloque.....	37
Tabla 05 método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en estantería fija.....	38
Tabla 06 El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en ubicación por mayor rotación.....	39
Tabla 07 La gestión de almacén tiene procedimientos establecidos.....	40
Tabla 08 La gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades.....	41
Tabla 09 La infraestructura para el almacenamiento es la más adecuada.....	42
Tabla 10 La frecuencia de los inventarios es una vez al mes.....	43
Tabla 11 La frecuencia de los inventarios es una vez al año.....	44
Tabla 12 Los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados.....	45
Tabla 13 Usted cree que tienen inconvenientes al controlar el almacén.....	46
Tabla 14 Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (Ingresos, salidas y stock).....	47
Tabla 15 El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el cuaderno de entradas y salidas.....	48
Tabla 16 Capacita constantemente al personal para mejorar el control.....	49
Tabla 17 El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el Kardex..	50
Tabla 18 El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático.....	51
Tabla 19 Considera usted que están desarrollando el manejo eficiente de los materiales.....	52
Tabla 20 Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión.....	53

Tabla 21 Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas.....	54
--	----

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en bloque.....	37
Figura 2 método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en estantería fija.....	38
Figura 3 El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en ubicación por mayor rotación.....	39
Figura 4 La gestión de almacén tiene procedimientos establecido.....	40
Figura 5 La gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades.....	41
Figura 6 La infraestructura para el almacenamiento es la más adecuada.....	42
Figura 7 La frecuencia de los inventarios es una vez al mes.....	43
Figura 8 La frecuencia de los inventarios es una vez al año.....	44
Figura 9 Los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados.....	45
Figura 10 Usted cree que tienen inconvenientes al controlar el almacén.....	46
Figura 11 Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (Ingresos, salidas y stock).....	47
Figura 12 El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el cuaderno de entradas y salidas.....	48
Figura 13 Capacita constantemente al personal para mejorar el control.....	49
Figura 14 El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el Kardex.....	50
Figura 15 El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático.....	51
Figura 16 Considera usted que están desarrollando el manejo eficiente de los materiales.....	52
Figura 17 Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión.....	53
Figura 18 Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control	

implementadas.....54

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las micro y pequeñas empresas se encuentran en constante proceso de transformación para fortalecer sus negocios. Este proceso de cambio ha originado la evaluación de los procedimientos operacionales y financieros, a fin de adecuarlos conforme las características de la gestión de almacén de cada micro y pequeña empresa. En contexto el sistema de gestión de almacén asume un papel importante porque a través de sus evaluaciones permanentes hace posible maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia y economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las micro y pequeñas empresas.

En la búsqueda de investigaciones remotas para obtener las primeras referencias de estudio de almacenamiento es necesario mencionar los primeros almacenes comerciales surgidos en Europa, concretamente en Francia, ideados por la actividad pionera de Aristide Buicaut (1810–1877), un parisino llamado a renovar el concepto de almacén, capaz de suministrar todos los artículos inimaginables que demandaba la sociedad parisina del momento naciente en ese 1838, una pequeña tienda que 12 años después terminaba bajo el bautizo de su sugerente nombre, Le Bon marché (El Barato) siendo la referencia de las clases medias del París de mediados del siglo XIX. Asentando el concepto de grandes almacenes, empleando un sistema moderno para la época (Sánchez, 2013).

En el nuevo contexto de una economía global, las empresas relacionadas con la producción de un bien o servicio deben tener una actitud proactiva mediante la instrumentación de estrategias que permitan desarrollar y aplicar una logística integral para incrementar la creación de valor en el negocio. Ballou (2004).

La gestión de almacenes hoy en día va desarrollando constantemente, pasando de ser el lugar donde se depositan las mercancías a ser un punto básico en el servicio al cliente. Este progreso permite identificar pérdidas de productividad, diferencias de inventario y problemas del servicio al cliente, es así que una adecuada gestión del control interno en almacenes admite actuar en forma eficiente en cada uno de los procedimientos.(Vilca Montoro, 2017)

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

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

Para el desarrollo de la presente investigación se encontró la siguiente problemática ¿Cómo se realiza la gestión del almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. Callería, 2019?, se tuvo como objetivo general: Describir las características de la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. - Callería, 2019, para alcanzar el objetivo general se propuso los siguientes objetivos específicos: Determinar si las TIC apoya a mejorar la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L – Callería, 2019 y Determinar si un adecuado uso del control apoyaría a mejorar la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L – Callería, 2019. El trabajo de investigación se justifica obtener resultados sobre el uso apropiado de las TIC y el control en el almacén de la mype en estudio, y por consiguiente proponer al administrador alternativas de mejora para llevar un correcto manejo de la gestión de almacén, lo cual esta direccionado a fortalecer el conocimiento para realizar sus actividades correctamente y dejar a un lado el sistema de trabajo que casi siempre emplean de manera tradicional (empíricamente), esto hará que mejore la calidad de su resultado afrontando y evaluando la situación de la gestión en sus diversos aspectos.

La metodología de la investigación que se utilizó se caracterizó por ser del tipo, cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptiva. Por lo que el diseño de la investigación se desarrolló con 01 variable. Obteniendo un universo poblacional de 07 trabajadores de la empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L., Por el tamaño de la población no se podrá realizar un

muestreo estadístico, la muestra estará conformado por todos los trabajadores, donde se realizó una encuesta estructurada aplicando un cuestionario de 18 preguntas entre abiertas y cerradas obteniendo los siguientes resultados: Teniendo la pregunta ¿La gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades? donde se obtuvo como resultado que el 100% de los trabajadores indican que la gestión de almacén no cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades, obteniendo como resultado el manejo inadecuado del almacén, perjudicando el inventario virtual y el stock real de los materiales, encontrándonos con personal incapacitado para un buen desarrollo de sus actividades, teniendo la pregunta ¿El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático? que tuvo como resultado que un 100% de los trabajadores de la empresa indican que el instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático, lo que origina una gran ventaja para brindar información actualizada de sus materiales, teniendo la pregunta ¿Los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados? que tuvo como resultado que un 100% de los trabajadores indican que los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados, lo que crea una controversia entre el apropiado instrumento de control y el inadecuado manejo del inventario, encontrándose que como el personal no es el adecuado se está obteniendo como resultado un inadecuado uso del instrumento de la gestión del almacén, originando pérdidas y descontrol de los materiales.

Es por ello que se concluye que es necesario establecer de forma adecuada la aplicación de técnicas para la gestión de almacén en su empresa, siendo muy útil para mejorar el control de la gestión de almacén incrementando su rentabilidad como



empresa. Asimismo, capacitar, supervisar y controlar la gestión de almacén mejorando la gestión con técnicas que generen resultados positivos estando de acorde al estudio realizado, además que los objetivos empresariales se den a conocer a los trabajadores, a fin de obtener un mejor desempeño laboral al sentirse parte de la organización, estando comprometidos en alcanzar los objetivos organizacionales..

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacional**

Gómez y Guzmán (2016). En su tesis *Desarrollo de un sistema de inventario para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería solidad LTDA*. Título para optar el grado de Ingeniero Industrial, en la Universidad Libre, Bogotá-Colombia. Cuyo objetivo general fue desarrollar un sistema de inventario en la empresa ingeniería solida Ltda. Para la gestión eficiente de los materiales, equipos y herramientas para su operación, como principal control de sus materias primas. En este trabajo no se utilizó población mucho menos una muestra debido a que se utilizó información verídica sobre fichas bibliográficas y muchos documentos internos de la empresa, el tipo de investigación fue Cuantitativo-descriptivo y el diseño se dio mediante la metodología cualitativa-experimental, y la técnica de recolección para los datos fueron la encuesta y lista de cheques. Conclusión, El manejo del inventario dentro del almacén, brinda más tiempo al momento de realizar el inventario físico y se obtiene una mejor información en cuanto a la existencia de mercancía.

López (2016) en su tesis titulada *Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones En La Actividad De Las Ferreterías Pymes En Bogotá*. Donde esta investigación analiza la relación de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) con el desempeño de las pequeñas y medianas ferreterías en Bogotá. Este al ser un sector fundamental en la generación de empleo y en el crecimiento empresarial colombiano actualmente tiene el desafío de especializarse y optar por la sistematización de los procesos mediante el uso adecuado de nuevas tecnologías para competir con las grandes superficies que realizan actividades en el país (V. Sánchez, 2014). La información de este estudio se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta estructurada a una muestra de 50 propietarios o administradores de ferreterías en Bogotá donde se indagó sobre el uso y la apropiación de las TIC y su influencia en los resultados de estos negocios. El procesamiento de la información se realizó mediante la prueba estadística de análisis de regresión y los resultados del estudio indican que no hay evidencia estadísticamente significativa que permita aceptar la relación entre las TIC y el desempeño de las ferreterías. Este documento implica para las ferreterías una demostración en la relación del uso del internet como elemento de las TIC para la mejora del desempeño operacional y los resultados financieros y una justificación de la relación de las TIC con varios factores que permitirán el crecimiento de estos negocios.

Tipantiza L. (2016) en su tesis titulada *Implementación de un sistema de control de inventarios para la ferretería materiales de construcción Aldair ubicada cantón el chaco, provincia de napo*. Donde el autor llegó a la siguiente conclusión, El objetivo principal de la investigación consiste en proponer la implantación de un

sistema de control de inventarios. En la empresa Materiales de Construcción ALDAIR, tomando en cuenta las políticas, proceso, funciones y responsabilidades del personal vinculado con el control de los inventarios, con el objetivo de agilizar el manejo de los recursos financieros y administrativos por medio de un manual de funciones y procedimientos, en el cual se definan los cargos, las funciones, los métodos a utilizar y las estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos. De la misma forma se emplearon métodos y técnicas con las cuales se logró analizar las responsabilidades y la clasificación de las funciones dentro de la empresa. Por medio de la aplicación de la entrevista al gerente y las encuestas a los trabajadores se pudo obtener datos acerca de las diversas funciones que desarrollan los trabajadores dentro de la empresa. En esta se identificó que dentro de la organización no se cuenta con un sistema de control de inventarios por lo que se observa una ineficiente segregación de las actividades que se llevan a cabo en la organización, por lo que resulta conveniente aplicar un manual de procesos que ayudara a cumplir las metas propuestas por la empresa. Este tema enfatiza lo esencial que es el control de inventarios en la empresa, así como un enfoque dirigido hacia la gestión de problemas futuros y actuales, este ayudara a tener una referencia técnica acorde a la realidad de la empresa y el país.

Martínez y Rocha (2019). En su tesis titulada *Implementación de un sistema de control de inventario en la empresa*. Tesis para optar por el título de Contador Público Colegiado. En la Universidad Cooperativa de Colombia. Donde la investigación consiste en la implementación de un sistema informático para el control de inventarios de la Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete Córdoba, se tiene como principal objetivo dar solución a uno de los

principales problemas que esta presenta, el cual es la mala administración del registro de la información y de los inventarios, dando lugar a una mala atención al cliente, pérdida de rentabilidad y por ende una planificación deficiente. La importancia de tener un sistema que permita llevar un control de los inventarios reside en el objetivo primordial de toda empresa: obtener utilidades. Es evidente que la obtención de utilidades se debe en gran parte a las ventas, puesto que este es el motor de la empresa. Sin embargo, si la función del área de inventario no opera adecuadamente, esto se verá reflejado en las ventas, sucede que van a aumentar los clientes inconformes y la oportunidad de obtener utilidades se disuelve. Además, resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su descontrol se presta no sólo para que se den los llamados robos hormiga, sino también a mermas y desperdicios generando un fuerte impacto sobre las utilidades. Es por ello que se planteó la implementación de un sistema informático para el control de inventarios con el fin de tener a la mano la información veraz, eficiente y útil para minimizar gastos, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y por ende brindar una excelente atención al cliente.

### **2.1.2. Antecedentes Nacional**

Coragua (2016) En su tesis denominada *Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria CHIMU SRL de la ciudad de Trujillo*. Planteó como objetivo general demostrar que, con la implementación de un sistema de control interno operativo en almacenes, mejorara la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria CHIMU SRL de la ciudad de Trujillo. Obteniendo las siguientes conclusiones: El personal responsable de los almacenes no cuenta con la capacidad necesaria para llevar a cabo

de manera adecuada sus responsabilidades, sin embargo, la empresa les brinda las capacitaciones respectivas para así poder tener un alto grado de control. Además, la carencia de equipos y maquinaria es una evidencia que dificulta los procesos y procedimientos necesarios; influyendo negativamente en la recepción, despacho y almacenaje de la mercadería. Un eficiente Sistema de Control Interno Operativo en almacenes influye positivamente, ya que la información de la mercadería sería mucho más concisa y confiable lo que hace que las áreas de logística y ventas tengan un funcionamiento más eficaz con respecto a sus funciones; como también favorecerá al área de contabilidad ya que le será mucho más práctico la elaboración de sus estados financieros basándose en información clara y real, para así realizar una buena toma de decisiones.

Nole (2016), en su tesis titulada, *Los mecanismos de control interno administrativo en el área de almacén de las boticas y farmacias independientes de los distritos Piura, Castillas y 26 de Octubre y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015*, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, concluye que el 37% de las empresas encuestadas cuentan con un software para el control de inventarios, que les permite tener información real, actualizada, en menor tiempo y con mayor seguridad sobre sus operaciones y el 63% afirmó que no lo tiene las mismas que registran sus operaciones en hojas de Excel o sistemas manuales; además, el 46% de los encuestados señalan que siempre concuerdan el reporte del sistema con los inventarios físicos, mientras que el 54% afirma que a veces; existiendo aquí un problema de control e inventarios, ya que siempre deberían de coincidir los inventarios físicos con el reporte del sistema y con respecto a las responsabilidades para almacenamiento y conservación de medicamentos en las

empresas materias de investigación predomina un 98% que si las tiene definidas como son: Las áreas de almacenamiento están alejadas de zona de contaminación, así mismo están adecuadas para permitir el ingreso de personas y objetos. Los estantes y anaqueles se ubican adecuadamente con el fin que permitan realizar la limpieza y sanitización del lugar, las áreas de almacenamiento están iluminadas y con ventilación natural o artificial, y evitan la humedad para garantizar la vida útil de los medicamentos, así mismo, los medicamentos no deben tener contacto con el piso, los medicamentos termo sensibles están refrigerados entre 2°C a 8°C, tiene un plan de emergencia para mantenimiento de la cadenas de frío en caso de corte de energía eléctrica, concluyendo que cumplen con las normas de buenas prácticas de almacenamiento y de dispensación que aprueba el ministerio de salud.

León y Tacilla (2018). En su trabajo de investigación *Diseño de un sistema de gestión de almacén e inventarios y su relación con los costos en la empresa ferretería el sol S.R.L.* Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Privada del Norte – Piura. La presente tesis fue un trabajo de investigación y mejora del sistema de gestión de almacenes de la empresa CCA-PERÚ SAC, que realiza servicio de mantenimiento de servicios generales. Se analizó información proporcionada por diversas fuentes de la empresa con el propósito de plantear una mejora. En la gestión de inventarios, se utilizaron conceptos relacionados a la clasificación ABC, permitiendo a la empresa conocer que el 20% de sus existencias concentra el 80% del valor de su inventario. Al proyectar la demanda fue posible lograr una mejor gestión en los recursos humanos y materiales. En el almacenamiento, se empleó una mejor manera de distribución del almacén en forma de U, a la vez se propuso la adquisición de estanterías especiales para el

almacenamiento. Además, se incidió en el orden permitiendo ser más eficiente y rápido. Finalmente se realizó el análisis de la evaluación económica financiera, la cual consideró los costos en los cuales se incurriría para la implementación de todas las mejoras propuestas, la cual generaría mayor beneficio basándonos en los indicadores financieros como el valor actual neto (VAN) y la tasa de retorno (TIR).  
Palabras Claves: Gestión, demanda, propuesta de mejora, indicadores financieros.

Orrillo (2017). En su tesis titulada, *Implementación de la Logística Esbelta en la gestión de almacén e inventarios para reducir los costos logísticos en una empresa comercializadora de repuestos para vehículos menores*. Tesis para optar por el título de ingeniero industrial, en la Universidad Privada del Norte – Cajamarca.

Donde tuvo como objetivo de determinar la influencia de la implementación de la logística esbelta en la gestión de almacén e inventarios de la empresa comercializadora de repuestos para vehículos menores. Como hipótesis tenemos, se reducirán los costos logísticos al aplicar Logística Esbelta en la Gestión de Almacén e Inventarios en la Empresa Comercializadora de Repuestos para Vehículos Menores. Para lograr la reducción de costos, se han utilizado las siguientes herramientas: para dar inicio a la identificación de mejoras en la empresa, se brindó una capacitación a los colaboradores acerca de la logística esbelta y las herramientas que la componen, luego se procedió a desarrollar cada uno de los nueve pasos para aplicar la logística esbelta. Se elaboró un VSM (mapeo de la cadena de valor) gracias a esta herramienta, se han plasmado todos los procesos que se realizan en la empresa en papel y se han propuesto mejoras kaizen para cada problema, esto fue realizado con el aporte de todos los colaboradores de la empresa, luego para mitigar el problema de los inventarios, se realizó una clasificación ABC por utilización y valor,

para poder obtener el stock de seguridad y saber cuánto ordenar; luego se diseñó un modelo probabilístico P, como una de las mejoras kaizen, se tomó en cuenta la aplicación de las 9S's, seguidamente se procedió a realizar una zonificación en almacén; para un mayor aprovechamiento del espacio de almacén. Asimismo, se implementó un software llamado Syodema, el cual permitió facilitar la ubicación de los repuestos, reducir tiempos en cuanto a operaciones de ingreso y salida de repuestos. Luego se realizó un perfil para el cargo de encargado de almacén, pues este debe cumplir con ciertas habilidades y sobre todo responsabilidades. Finalmente se realizó la evaluación económica, aceptando la validez de la hipótesis y confirmando la viabilidad del trabajo de investigación, habiendo logrado una reducción significativa de costos en la empresa.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Nano (2016). En su tesis *Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería del distrito de Callería, 2016*. Título para obtener el grado de contador público, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote-Pucallpa. Tuvo como objetivo general describir las principales características del control interno y la gestión financiera de las micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería del distrito de Callería, 2016. La población en estudio estaba conformada por 15 propietario de las mypes del sector ferretería y la muestra lo conformaron las 15 mypes, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento para el recojo de la información fue el cuestionario formuladas con preguntas cerradas. Conclusión, se determinó que son mypes que no tienen un manual de políticas y procedimientos que les garantice un



buen control interno, no cumplen con el objetivo del control interno de la planificación, controlan eficazmente las mercaderías.

Talaverano (2016). En su trabajo de investigación *Caracterización del control interno y la gestión de la empresa logística peruana del oriente S.A, Pucallpa, 2016*. Tesis para optar el título de contador Público, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote-Pucallpa. Tuvo como objetivo general describir las principales características del control interno y la gestión de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A Pucallpa, 2016. La población en estudio estaba conformada por todos los trabajadores de la empresa LPO entre varones y mujeres que sumaron un total 37 miembros y la muestra lo conformaron solo 33 trabajadores de ambos sexos de la empresa, el diseño de la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental-transversal- descriptivo. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta que se realizó a los directivos y trabajadores y el instrumento para el recojo de la información se utilizó el cuestionario estructurado en 38 preguntas. Conclusión, según el objetivo específico número 3 la empresa difunde su visión y misión, el personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos de la administración.

Espinosa (2015), con su investigación titulada: *Gestión bajo el enfoque de uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras, ciudad de Pucallpa, año 2018.*, menciona que: La siguiente investigación describe como el objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro Atención a Distribuidoras, en la ciudad de Pucallpa, año 2018. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, y no experimental. Se aplicó un

cuestionario estructurado de 19 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: del microempresario: el 44,4% son emprendedores jóvenes-adultos que se encuentra en el rango de 29 a 39 años de edad; participan ambos sexos, masculino (66,7%) y femenino (33,3%); en su mayoría “universitarios”. De la Empresa: las mypes tienen de 5 a 8 colaboradores 55,6%. El 44,4% de los microempresarios están comprometidos con la calidad y mejora continua y se fomenta la innovación (66,7%). Del uso de las TIC: 44,4% utiliza las herramientas de las TIC en todas las áreas de su empresa, para el 33,3% le sirve para atender y dinamizar sus “operaciones comerciales”. El 66,7% indica que conoce las tendencias del consumidor a futuro, sin embargo, no ha invertido en aplicaciones específicas para atención al cliente (55,6%). Se debe reforzar el buen desempeño en uso de las TIC del personal. Las mypes adquirieron sus aplicaciones de TIC en terceros. Para el 55,6% de las mypes, el presupuesto para TIC es gasto. Finalmente, la principal ventaja que representa las TIC en la gestión de la empresa es la “conexión Financiera” (44,4%); y “Gestión de Proveedores” (33,3%).

Cinse (2018). En su tesis titulada *Las Tecnologías De La Información, Comunicación Y Calidad Del Servicio En La Entidad Financiera Confianza, Pucallpa, 2016*, donde el autor menciona que, la presente investigación, se realizó con el objetivo de establecer la relación de las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio en la Entidad Financiera Confianza, Pucallpa, 2016, la misma que beneficia a la Entidad Financiera y a sus clientes razón de su existencia. En la presente investigación utilizamos el método descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, se trabajó la variable tecnologías de la información y comunicación con un muestreo de 30 trabajadores, y

la variable calidad del servicio con un muestreo de 30 clientes, se aplicó dos cuestionarios de preguntas cerradas con 20 ítems cada uno, 5 opciones de respuesta, las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, en el programa (SPSSv24). Existe una relación negativa baja, no significativa, entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio en la Entidad Financiera Confianza de Pucallpa, 2016, pues indica que las tecnologías de la información y comunicación no contribuye a mejorar la calidad del servicio en dicha Entidad. Las mypes del sector ferretería no están aplicando los medios informáticos, los resultados de la investigación indican que la gran mayoría no utilizan las TIC, aplicarlo sería beneficioso para la organización y para los clientes, el 83% indica que no usa las TIC.

## **2.2. Bases Teóricas y Conceptuales**

### **2.2.1. Gestión de almacén**

La gestión de almacenes es el proceso dentro de la función logística de distribución, la cual se encarga de recibir, almacenar y movilizar dentro de un mismo almacén y hasta el punto de distribución final, o de consumo, cualquier tipo de materia prima, productos terminados, o semielaborados. Por lo tanto, la función de distribución está inserta dentro de la gestión de almacenes. (Díaz, 2016).

El almacén es el recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, conservación, protección y posterior expedición de productos. Tiene como objetivo efectuar las operaciones y actividades necesarias para suministrar los materiales o productos en condiciones óptimas de uso y en el momento oportuno, de

manera que se eviten paralizaciones por falta de ellos o inmovilizaciones de capitales por su acumulación (Gómez, 2013).

De aquí se parte para afirmar que, para lograr un buen funcionamiento del almacén, y para generar ventajas competitivas en el servicio al cliente y optimización de costos, es necesario tener en cuenta los siguientes criterios Iglesias (2010):

**Zonificación de artículos:** Máxima utilización del espacio disponible, minimización de costos de manipulación, y máxima seguridad, tanto para mercancías como personal.

**Codificación del almacén:** Se realiza mediante señalización de cada uno de los lugares, donde se pueda producir colocación de mercancías.

**Gestión de las ubicaciones:** Mayor acceso al almacén con el producto a ubicar, y ubicación más conveniente. Por otra parte Bureau (2009) refiere que se entiende por gestión de almacén al sistema que determina los criterios para seleccionar el material que ha de salir del almacén para atender una petición concreta. La importancia de este sistema, radica en que incide directamente sobre el período de permanencia de los productos en el almacén.

### **Clases de almacenes**

Según Gómez (2013) realiza una primera clasificación de los almacenes atendiendo a los departamentos donde se ubican:

**Almacenes de entrada (departamento de aprovisionamiento).** Son los que regulan el flujo interno de materiales para la relación del proceso de fabricación: materias primas, productos incorporables y productos en curso.

**Almacenes de salida (departamento de distribución).** Se refieren al mismo concepto anterior, pero destinado a los productos terminados.

**Funciones de los almacenes:** Al respecto, Fiaep (2014) señala que las funciones que cumple el almacén son:

- Mantienen las materias primas a cubierto de incendios, robos y deterioros.
- Permitir a las personas autorizadas el acceso a los materiales almacenados.
- Mantiene informado al departamento de compras, sobre las existencias reales de materia prima.
- Lleva en forma minuciosa controles sobre las materias primas (entradas y salidas).
- Vigila que no se agoten los materiales (máximos – mínimos).

Por otra parte, Fiaep (2014) nos dice que las funciones que se desempeñan en el almacén cubren las necesidades de:

**Actividades de Recepción:** Los movimientos más importantes en el almacén son: la Recepción, la Preparación o Picking y la Expedición de mercancías.

**Actividades de colocación y ubicación en el almacén:** Los productos que llegan al almacén se posan en el suelo de la recepción y esperan a la conclusión y visto bueno de la llegada. Si la llegada es correcta y está todo en perfecto estado, el operario debe saber dónde colocar la mercancía en el lugar que le corresponda dentro del almacén.

**Grupaje de mercancías:** El Grupaje es una palabra que proviene del francés groupage. Se trata de agrupar, consolidar, realizar un bulto común de los productos sueltos de un destino / cliente. Al unirlos en un bulto, es más sencillo transportarlos y

manipularlos juntos. Agrupar es colocar sobre una caja, una paleta, un contenedor, un saco, etc., varios bultos pequeños. Normalmente, se usan las paletas europeas y también las medias paletas como medios estándar de manipulación y transporte. Es una medida que todas las empresas y comercios reconocen y usan, y así es más fácil para toda la labor de almacenaje y manipulación. Algunas veces, este grupaje se realiza para varios clientes de un mismo destino, como es el caso de contenedores marítimos, que se llenan con varios clientes y así sale más barato su transporte.

**Expedición:** Las mercancías deben ser entregadas al cliente según las fechas comprometidas en el pedido. El proceso de salida o Expedición de mercancía termina la fase de almacén del ciclo del pedido de venta. La mercancía debe ser entregada a tiempo y según las premisas de nuestro cliente.

**Aprovisionamiento de líneas de producción:** Los almacenes no solamente sirven a clientes. En las Industrias, el almacén de materias primas debe suministrar a su cliente interno: Fábrica o Líneas de Producción. El almacén funciona con las mismas reglas del juego de entradas y salidas, donde lo que llega debe recepcionarse con la documentación de las entradas, que son los pedidos de compra realizados por el departamento de compras de nuestra empresa. Una vez llega la materia prima, se almacena hasta que sea requerida por la fábrica.

De lo expuesto, se puede acotar que contar con un almacén debidamente estructurado, le permitirá a las micro y pequeñas empresas organizar y distribuir sus productos, haciendo que tanto los materiales e insumos permanezcan en buen estado y sobre todo protegidos, para que no exista pérdidas para la empresa

Procedimientos de almacén Según Fiaep (2014) establece los siguientes pasos que se toman en cuenta en el almacén:

- Una vez recibida la mercancía se procederá a ponerla en el lugar asignado para ella en el almacén.
- Se ingresará en el sistema toda la mercancía recibida en el almacén.
- Se revisará constantemente el acomodo de la mercancía para prevenir accidentes y deterioro del producto.
- Semanalmente se hará un conteo selectivo de mercancía para verificar que todo esté en orden (verificar la mercancía que más se utiliza).
- Se hará un inventario físico semanal del almacén cotejándolo con el que tenemos en sistema.
- Se revisarán semanalmente las caducidades de los productos dándole prioridad y salida a los de más cercana caducidad.
- Se harán conteos diarios de la mercancía más cara para llevar un control de esta (artículos o productos hijos).

Las salidas de almacén a los diferentes departamentos se deberán realizar mediante el formato correspondiente y ser firmado por el encargado de almacén y por la persona que realiza el pedido de mercancías.

Toda salida de mercancía hacia los demás departamentos deberá ser registrada en el sistema, esto es darle salida de almacén y entrada en el departamento al que se haya hecho la transferencia.

Técnicas de almacenamiento de materiales Según Villalva (2009) nos dice que las principales técnicas de almacenamiento de materiales son:

**Carga unitaria:** Se da el nombre de carga unitaria a la carga constituida por embalajes de transporte que arreglan o acondicionan una cierta cantidad de material para posibilitar su manipulación, transporte y almacenamiento como si fuese una unidad.

**Cajas o cajones:** Es la técnica de almacenamiento ideal para materiales de pequeñas dimensiones, como tornillos, anillos o algunos materiales de oficina, como plumas, lápices, entre otros. Algunos materiales en procesamiento, semiacabados pueden guardar en cajas en las propias secciones productivas las cajas o cajones pueden ser de metal, de madera de plástico.

**Estanterías:** Es una técnica de almacenamiento destinada a materiales de diversos tamaños y para el apoyo de cajones y cajas estandarizadas. Las estanterías pueden ser de madera o perfiles metálicos, de varios tamaño y dimensiones, los materiales que se guardan en ellas deben estar identificadas y visibles, las estanterías constituyen el medio de almacenamiento más simple y económico. Es la técnica adoptada para piezas pequeñas y livianas cuando las existencias no son muy grandes.

**Columnas:** Las columnas se utilizan para acomodar piezas largas y estrechas como tubos, barras, correas, varas gruesas, flejes entre otras. Pueden ser montadas en rueditas para facilitar su movimiento, su estructura puede ser de madera o de acero.

**Apilamientos:** Se trata de una variación de almacenamiento de cajas para aprovechar al máximo el espacio vertical. Las cajas o plataformas son apilados una sobre otras, obedeciendo a una distribución equitativa de cargas, es una técnica de almacenamiento que reduce la necesidad de divisiones en las estanterías, ya que, en la práctica, forma un gran y único estante. El apilamiento favorece la utilización de



las plataformas y en consecuencia de las pilas, que constituyen el equipo ideal para moverlos. La configuración del apilamiento es lo que define el número de entradas necesarias a las plataformas.

### **Operaciones de manipulación en almacén**

Por lo anterior Iglesias (2010) nos dice que las operaciones de manipulación en el almacén de una determinada empresa “deben encontrarse estructuradas y disponer de las suficientes herramientas tanto físicas como administrativas e informáticas para poderlas llevar a buen fin. Para ello, se realizan operaciones de descarga – recepción y preparación de pedidos – expedición”.

Por otra parte, Iglesias (2010) nos dice que es necesario mencionar que un mal funcionamiento en las operaciones de manipulación en almacén puede tener incidencia negativa en:

- El servicio que se da al cliente desde la empresa.
- El nivel de inventario y control del mismo.

Los costos, pues es una mala organización de las operaciones de manipulación implica tardar más tiempo en los procesos operativos y por lo tanto tiene más costos. Control de Almacén Según Mueller (2015) el control de almacén, también conocido como manejo de inventario, es una serie de procedimientos que tienen la intención de manejar el flujo de bienes a través de los ambientes de ventas al menudeo. Los sistemas de inventario digitales ahora constituyen la mayor parte de los dispositivos de control de almacén, pero algunos pequeños negocios aún utilizan los registros con pluma y papel. Asimismo, Salazar (2016) refiere que el control de almacén se define como el proceso de la función logística que trata la recepción,

almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. Importancia del Control de Almacén Los sistemas y procedimientos de control de almacén, están diseñados para optimizar la cantidad de inventario a la mano para maximizar las ventas, y la satisfacción del cliente, en este sentido Mueller (2015): La razón por la que estos sistemas importan, es porque los clientes que llegan a la tienda intentando comprar un artículo que no hay en el almacén al final se van frustrados, y tal vez nunca regresen. Como cualquier vendedor veterano podría decirte, repetir el negocio es la clave del éxito en una operación de ladrillo y mortero, así que asegurar que el negocio pueda cumplir las expectativas del cliente es de increíble importancia. Objetivos del Control de Almacén Por otra parte, Salazar (2016) los objetivos que debe plantearse una gestión de almacenes son:

- Rapidez de entregas
- Fiabilidad
- Reducción de costes
- Maximización del volumen disponible
- Minimización de las operaciones de manipulación y transporte. Del mismo modo Salazar (2016) señala que los beneficios que justifican su importancia son:
- Reducción de tareas administrativas.
- Agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos.
- Optimización de la gestión del nivel de inversión del circulante.
- Mejora de la calidad del producto.
- Optimización de costes.

- Reducción de tiempos de proceso.
- Nivel de satisfacción del cliente

### **Control de costos en almacén**

Al referirse a los costos relacionados con la función de almacenaje, hay que realizar una clara distinción entre los costos relativos a la posesión física de los productos - lo que constituyen la función de almacenamiento, y los que se generan como consecuencia del funcionamiento-costos inherentes a los procesos de entrada y salida en el almacén, en este sentido Bowersox y Closs (2007):

Ambos conceptos tienen diferentes enfoques: la noción de costos de posesión está ligada a la teoría de la decisión y se utiliza principalmente en la gestión de stocks, para calcular aspectos tales como el nivel de stock normativo o el lote económico de compras. En estos cálculos es importante el concepto de costo oportunidad. Por el contrario, los costos de los procesos operativos van normalmente ligados sólo con los gastos directos e indirectos generados por el almacén a consecuencia de su actividad productiva. El objetivo es reducir estos costos mediante una continua mejora de la gestión y de la productividad de los procesos. Gestión de inventario Según Villalva (2009) refiere que el inventario es una estadística física o conteo de los materiales existentes, para confrontarla con la existencia anotadas en los ficheros de existencias o en el banco de datos sobre materiales. Algunas empresas le dan el nombre de inventario físico, porque se trata de una estadística física o palpable de aquellos que hay en existencias en la empresa y para diferenciarlos de la existencia registradas en los ficheros de existencia. Al respecto, Iglesias (2010) señala que el inventario es considerado como una de los grandes problemas de las

empresas, el ideal de todos los integrantes de una compañía viene marcado por mantener los stocks lo más cercano a cero.

Finalmente, Bureau (2009) refiere que la gestión de inventarios se refiere a todo lo relativo con el control y manejo de existencia de determinados bienes en el cual se aplican métodos y estrategias que pueden hacer rentable y productivo la tenencia de estos; también permiten evaluar los movimientos o procedimientos de dichos productos. En la gestión de inventarios se implementan tres actividades básicas que son: la determinación de las existencias, el análisis del inventario, y el control de producción, cuando estas se están realizando de manera eficiente se puede afirmar que hay una buena gestión. La importancia de una gestión de inventarios radica en tener la cantidad adecuada de stock que permita responder ante posibles imprevistos tanto de la demanda como de la oferta, para proteger las actividades de la empresa, teniendo en cuenta que las organizaciones competitivas trabajan cada vez con stocks más bajos y niveles de servicio más altos. Importancia de los inventarios El inventario físico se efectúa periódicamente, casi siempre en el cierre del período fiscal de la empresa, para efecto de balance contable, del mismo modo es importante por muchas razones, así lo manifiesta Villalva (2009):

- Permite verificar las diferencias entre los registros de existencias, ficheros de existencia y las existencias físicas (cantidad real en existencia).
- Permite verificar las diferencias entre las existencias físicas contables, en valores monetarios.
- Proporciona la aproximación del valor total de las existencias (contables), para efectos de balances, cuando el inventario se realiza próximo al cierre del ejercicio fiscal. En este sentido, Villalva (2009).

### 2.3. Marco conceptual

**Gestión de almacén:** La gestión de almacenes es el proceso dentro de la función logística de distribución, la cual se encarga de recibir, almacenar y movilizar dentro de un mismo almacén y hasta el punto de distribución final, o de consumo, cualquier tipo de materia prima, productos terminados, o semielaborados. Por lo tanto, la función de distribución está inserta dentro de la gestión de almacenes. (Díaz, 2016).

**Almacén:** Según García C. (2008), lo define como “una unidad de servicio en estructura organizativa y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos”. (p. 207).

**Almacenamiento:** Mora (2010) indicó que “el almacenamiento es guardar la mercancía, protegerla y conservarla adecuadamente durante un período de tiempo determinado; facilitar la labor de despacho cuando se requiera”. (p.133).

**Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):** Sánchez, (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro, también permiten la adquisición, producción, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Incluyen las tecnologías para almacenar información recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. Incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

### **III. HIPÓTESIS**

La presente investigación denominada: Gestión de almacén en la mype del sector comercio: caso empresa ferretería y multiservicios Milsa S.R.L. - Callería, 2020. Por tratarse de un trabajo de investigación descriptiva no es necesario realizar una hipótesis. Según Hernández (2014) refiere: “No todas las investigaciones plantean hipótesis más aún cuando la investigación es de tipo descriptivo, por lo tanto, no las requieren, es suficiente solo plantear algunas preguntas de investigación ya que depende de los factores esenciales el enfoque del estudio y el alcance inicial del mismo”.

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Tamayo, M. (1994). Que la investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, se podrá obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento.

### **4.1. Diseño de la Investigación**

El diseño de investigación usado fue no experimental, transversal y descriptivo.

#### **No experimental**

Según Hernández (2003), la investigación no experimental es aquella en la que no se manipulan variables deliberadamente y no varían las variables independientes de manera intencional lo que hace ver el fenómeno tal y como sucede para después analizarlo.

#### **Transversal**

El diseño de estudios transversales se define como el diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características o enfermedades (variables), en un momento dado. Según Sánchez (2013 Cap. 09)

#### **Descriptivo**

Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35), en su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

## **Tipo de investigación**

La investigación se caracteriza por ser cuantitativa, por que difieren en sus objetivos, la manera y la flexibilidad de recopilación de datos y el tipo de datos que proporcionan.

Fernández, S & Díaz, S. (2002) afirman que la investigación **cuantitativa**: Es una técnica descriptiva de recopilación de datos que se utiliza para descubrir y detallar.

## **Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo, Para (Supo, 2014) , nos refiere que la investigación es descriptiva, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables de estudio y por qué se recolectan los datos en un solo momento y en un tiempo único y el propósito de analizar su incidencia en un contexto dado.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

En la presente investigación, la población objeto de estudio está constituida por 07 (Siete) trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L.- Callería,2019. Lo cual constituye todos los trabajadores.



#### **4.2.2. Muestra**

Para Cruz, Gonzales y Olivares (2014) “Una muestra es siempre un grupo más pequeño o un subconjunto dentro de una población” (p.107). La muestra estará conformada por 07 (Siete) trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L.- Callería,2019.

### 4.3. Definición y Operacionalización de variables

**Tabla 1.** Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de almacén	La gestión de almacenes es el proceso dentro de la función logística de distribución, la cual se encarga de recibir, almacenar y movilizar dentro de un mismo almacén y hasta el punto de distribución final, o de consumo, cualquier tipo de materia prima, productos terminados, o semielaborados. Por lo tanto, la función de distribución está inserta dentro de la gestión de almacenes. (Díaz, 2016).	Se elaboró un cuestionario estructurado con 18 preguntas conteniendo preguntas para medir cada una de las dimensiones de las variables.	Método para almacenar los materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacenamiento en bloque</li> <li>- Estanterías fijas</li> <li>- Ubicación por mayor rotación.</li> </ul>	Likert
			Infraestructura para el almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Likert
			Frecuencia de inventarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 vez por semana</li> <li>- 1 vez por mes</li> <li>- 1 vez por año</li> </ul>	Likert
			Instrumento para el control de entradas y salidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuaderno de entradas y salidas</li> <li>- Kardex</li> <li>- Sistema informático</li> </ul>	Likert
			Manejo eficiente de materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Likert

**Fuente:** *Elaboración Gary Chuquipiondo*

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas**

Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos.

**Observación:** Es una técnica útil para el analista en su proceso de investigación, consiste en observar a las personas cuando efectúan su trabajo.

**Encuesta:** Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

**Entrevista:** Es un técnico orientado a establecer contacto directo con las personas que se consideres fuente de información, con un propósito específico y que usa un formato de preguntas y respuestas.

##### **4.4.2. Instrumentos**

Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de técnicas y pueden ser: Guías, Fichas, Cuestionarios, Test.

En esta investigación se utilizará como instrumento el cuestionario.

Arias (2012). Un instrumento es cualquier recurso, disponible o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

**Cuestionario:** Es el conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación, permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

#### **4.5. Plan de análisis de datos**

Una vez recolectado los datos, se tabulará y graficará ordenándolos de acuerdo a la variable y sus dimensiones. Se empleará estadísticas descriptivas. Calculando las frecuencias y porcentajes y se empleara el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24.

García (2017) considera que el análisis de los datos, no es otra cosa que el control de los resultados, para ello el investigador trata de alcanzar a explicar los objetivos del estudio.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

**Tabla 2:** Matriz de consistencia de la investigación

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS</b>
¿Cómo se realiza la gestión de almacén en la mype del sector comercio del Perú: caso empresa multiservicio Milsa S.R.L. Callería, 2019?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Describir las características de la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. - Callería, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar si las TIC apoya a mejorar la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Caso empresa Ferretería y Multiservicios</li> </ul>	<p><b>Variables</b></p> <p>Gestión de Almacén</p>	<p><b>Hipótesis</b></p> <p>La presente investigación denominada: Gestión de almacén en la mype del sector comercio: caso empresa ferretería y multiservicios Milsa S.R.L. - Callería, 2020. Por tratarse de un trabajo de investigación descriptiva no es necesario realizar una hipótesis. Según Hernández (2014) refiere: “No todas las investigaciones plantean hipótesis más aún cuando</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Descriptivo.</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>No experimental, descriptivo, transversal,</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación</li> <li>- Entrevista</li> <li>- -Encuesta</li> </ul> <p><b>Fuentes:</b></p> <p>Empresa Multiservicios Milsa S.R.L..</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Población:</b></p> <p>En la presente investigación, la población objeto de estudio está constituida</p>

	<p>Milsa S.R.L – Callería, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar si un adecuado uso del control apoyaría a mejorar la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L – Callería, 2019.</li> </ul>		<p>la investigación es de tipo descriptivo, por lo tanto, no las requieren, es suficiente solo plantear algunas preguntas de investigación ya que depende de los factores esenciales el enfoque del estudio y el alcance inicial del mismo”.</p>		<p>por 07 (Siete) trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso empresa Ferretería y Multiservicio Milsa S.R.L.- Callería,2019. Lo cual constituye todos los trabajadores.</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra</b></p> <p style="text-align: center;">La muestra estará conformada por todos los trabajadores de la mype.</p>
--	---	--	--	--	--

**Fuente:** *Elaboración Gary Chuquipiondo*

#### **4.7. Principios éticos**

La presente investigación fue orientada en la búsqueda de la verdad desde la recolección, presentación e interpretación de datos hasta la divulgación de los resultados, los cuales se efectuaron con suma transparencia.

Nuestra investigación ha procurado mantener presente cuatro principios básicos, en lo que consta los principios éticos que rigen la investigación en la Universidad Uladech católica:

**Protección a las personas:** Este principal principio ético, implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, donde se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

**Beneficencia y no maleficencia:** En este sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia:** El principio de justicia, ejerce un juicio razonable y ponderable, donde se puede tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades no den lugar o toleren prácticas injustas.

**Integridad Científica:** La integridad científica del investigador, resulta relevante cuando en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que pueden afectar a quienes participan en una investigación.

## V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

**Tabla 1.** Características de la gestión de almacén en la mype del sector comercio: caso empresa ferretería y multiservicios Milsa S.R.L. - Callería, 2020.

	N	%
<b>GESTIÓN DE ALMACEN</b>		
<b>El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en bloque.</b>		
Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	2	29.00
Totalmente en Desacuerdo	5	71.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en estantería fija</b>		
Totalmente de Acuerdo	5	71.00
De Acuerdo	2	29.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	0	0.00
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en ubicación por mayor rotación.</b>		
Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	7	100.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	0	0.00
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>La gestión de almacén tiene procedimientos establecidos.</b>		
Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	7	100.00
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100.00</b>
<b>La gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades.</b>		



Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	100.00
En Desacuerdo	7	0.00
Totalmente en Desacuerdo	7	100.00

---

**Total**

---

**La infraestructura para el almacenamiento es la más adecuada.**

Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	29.00
En Desacuerdo	5	71.00
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00

---

<b>Total</b>	7	100.00
--------------	---	--------

---

**La frecuencia de los inventarios es una vez al mes.**

Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	0	0.00
Totalmente en Desacuerdo	7	100.00

---

<b>Total</b>	7	100.00
--------------	---	--------

---

**La frecuencia de los inventarios es una vez al año.**

Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	43.00
En Desacuerdo	4	57.00
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00

---

<b>Total</b>	7	100.00
--------------	---	--------

---

**Los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados.**

Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	0	0.00
Totalmente en Desacuerdo	7	100.00

---

<b>Total</b>	7	
--------------	---	--

---

**Usted cree que tienen inconvenientes al controlar el almacén.**

Totalmente de Acuerdo	4	57.00
De Acuerdo	3	43.00

Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	0	0.00
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00
<b>Total</b>	7	100.00

**Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (Ingresos, salidas y stock).**

Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	3	43.00
En Desacuerdo	4	57.00
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00
<b>Total</b>	7	100.00

**El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el cuaderno de entradas y salidas.**

Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	3	43.00
Totalmente en Desacuerdo	4	57.00
<b>Total</b>	7	100.00

**Capacita constantemente al personal para mejorar el control.**

Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	3	43.00
Totalmente en Desacuerdo	4	57.00
<b>Total</b>	7	100.00

**El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el Kardex.**

Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	7	100.0
En Desacuerdo	0	0.00
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00
<b>Total</b>	7	100.00

**El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático.**

Totalmente de Acuerdo	7	100.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	0	0.00
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00

<b>Total</b>	7	100.00
<b>Considera usted que están desarrollando el manejo eficiente de los materiales.</b>		
Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	2	29.00
En Desacuerdo	5	71.00
Totalmente en Desacuerdo	0	0.00
<b>Total</b>	7	100.00
<b>Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión.</b>		
Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	0	0.00
Totalmente en Desacuerdo	7	100.00
<b>Total</b>	7	100.00
<b>Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas.</b>		
Totalmente de Acuerdo	0	0.00
De Acuerdo	0	0.00
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	0	0.00
En Desacuerdo	0	0.00
Totalmente en Desacuerdo	7	100.00
<b>Total</b>	7	100.00

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores, administrador o gerente de la empresa que está participando en dicha investigación*

## A. VARIABLE GESTIÓN DE ALMACEN

**Tabla 4.**

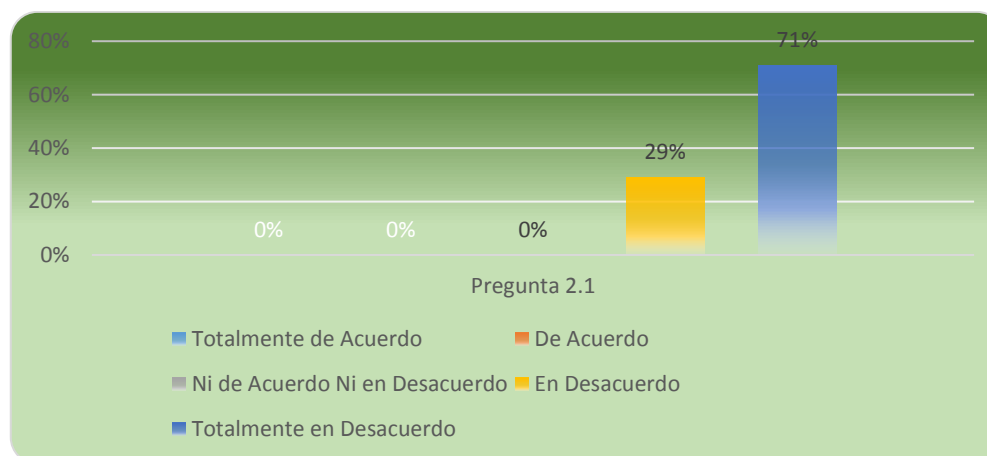
*El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en bloque*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%	100%
Válido En desacuerdo	2	29%	29%	29%
Totalmente en desacuerdo	5	71%	71%	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Figura 01.**

*El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en bloque*



*Fuente: Tabla 04*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el 29% de los trabajadores encuestados están en desacuerdo y el 71% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que el método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en bloque.

**Tabla 05.**

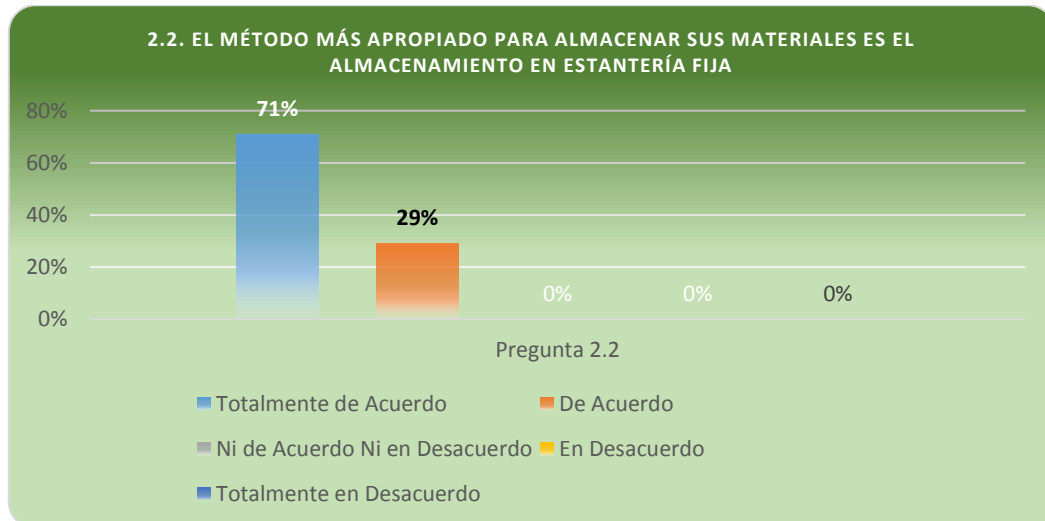
*El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en estantería fija*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	5	71%	71%	71%
De acuerdo	2	29%	29%	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%	100%
En desacuerdo	0	0%	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Figura 02.**

*El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en estantería fija*



*Fuente: Tabla 05*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el 71% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo y el 29% de los trabajadores están de acuerdo que el método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en estantería fija.

**Tabla 06.**

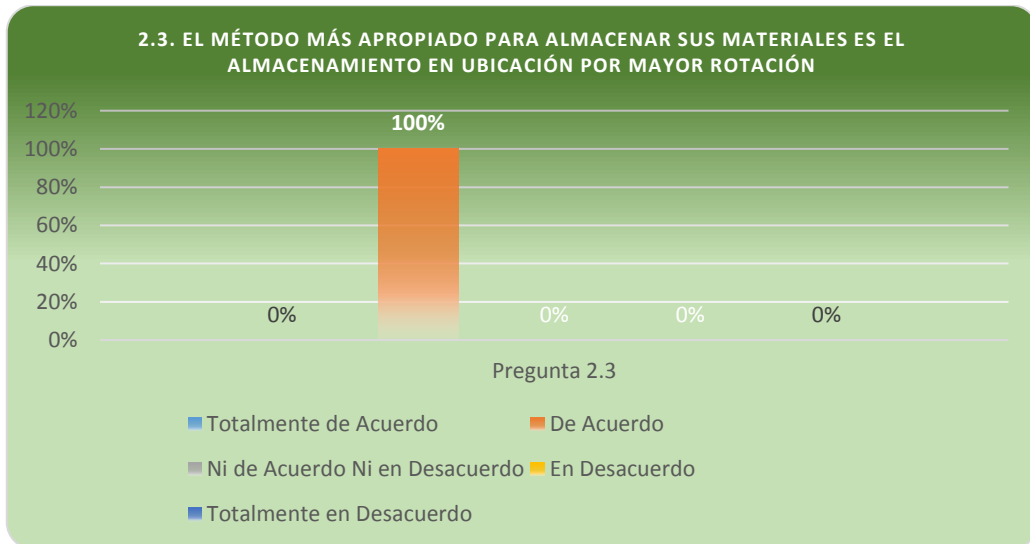
*El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en ubicación por mayor rotación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	7	100%	100%	100%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%	100%
En desacuerdo	0	0%	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.

**Figura 03.**

*El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en ubicación por mayor rotación*



Fuente: Tabla 06

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el total de los trabajadores encuestados están de acuerdo que el método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en ubicación por mayor rotación.

**Tabla 07.**

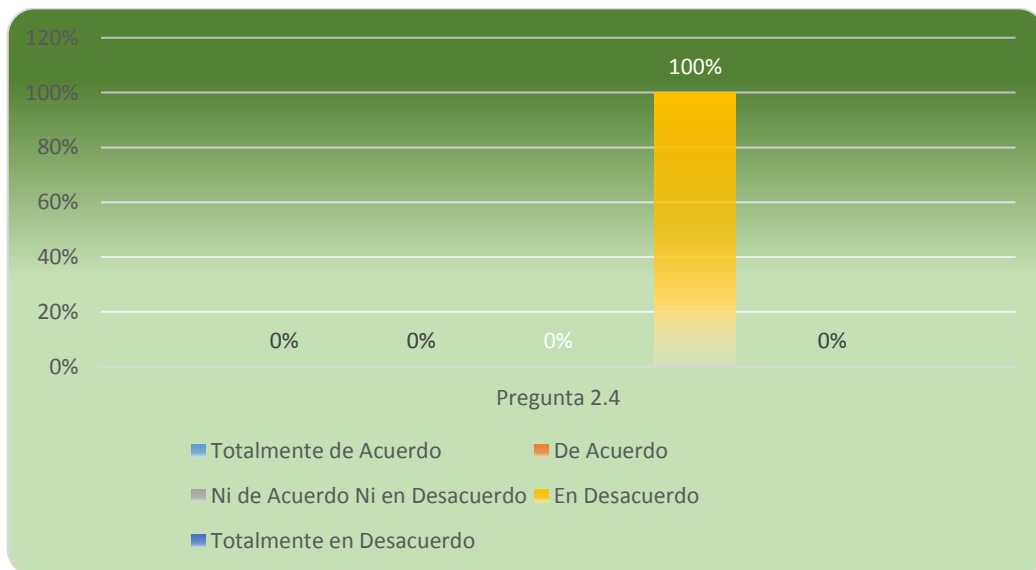
*La gestión de almacén tiene procedimientos establecidos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	7	100%	100%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.

**Figura 04.**

*La gestión de almacén tiene procedimientos establecidos*



Fuente: Tabla 07

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el total de los trabajadores encuestados están en desacuerdo que la gestión de almacén tiene procedimientos establecidos.

**Tabla 08.**

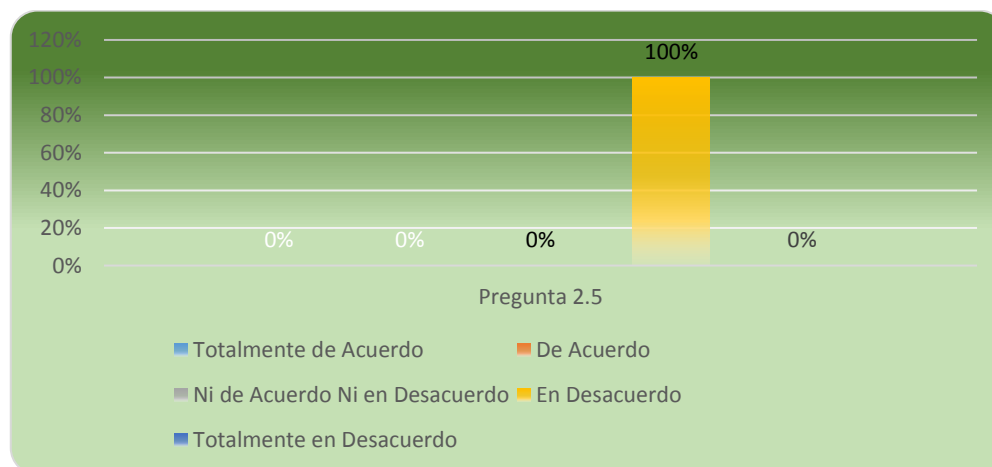
*La gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Válido En desacuerdo	7	100%	100%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	100%
Total	7	100%	100%	

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Figura 05.**

*La gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades*



*Fuente: Tabla 08*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el total de los trabajadores encuestados están en desacuerdo que la gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades.



**Tabla 09.**

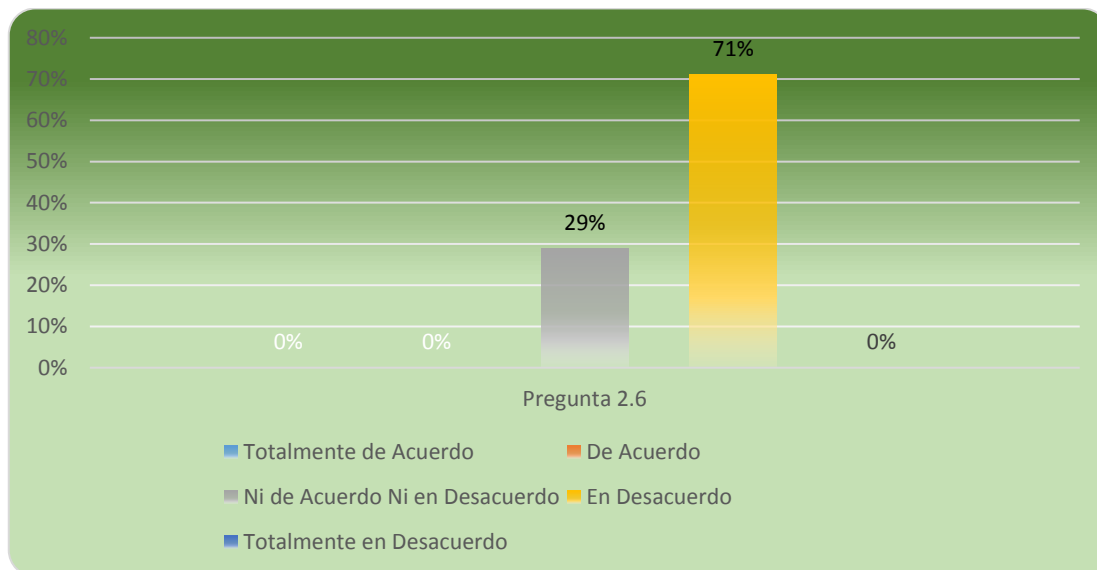
*La infraestructura para el almacenamiento es la más adecuada*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	29%	29%	29%
Válido En desacuerdo	5	71%	71%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	100%
Total	7	100%	100%	

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Figura 06.**

*La infraestructura para el almacenamiento es la más adecuada*



*Fuente: Tabla 09*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el 29% de los trabajadores encuestados están ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 71% de los trabajadores están en desacuerdo que la infraestructura para el almacenamiento es la más adecuada.

**Tabla 10.**

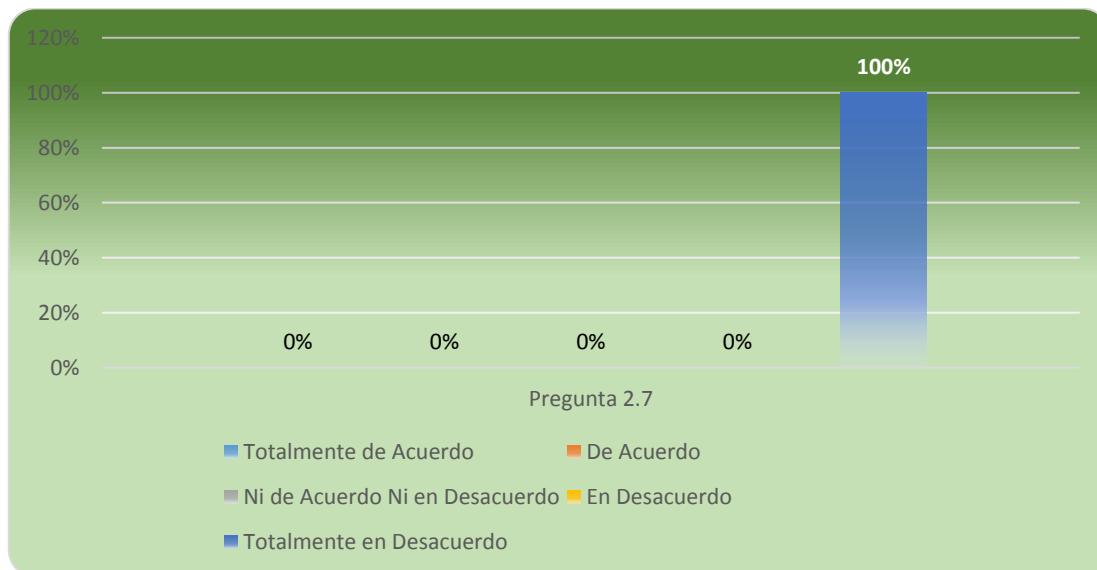
*La frecuencia de los inventarios es una vez al mes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Válido En desacuerdo	0	0%	0%	0%
Totalmente en desacuerdo	7	100%	100%	100%
Total	7	100%	100%	

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Figura 07.**

*La frecuencia de los inventarios es una vez al mes*



*Fuente: Tabla 10*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que la totalidad de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo que la frecuencia de los inventarios es una vez al mes.

**Tabla 11.**

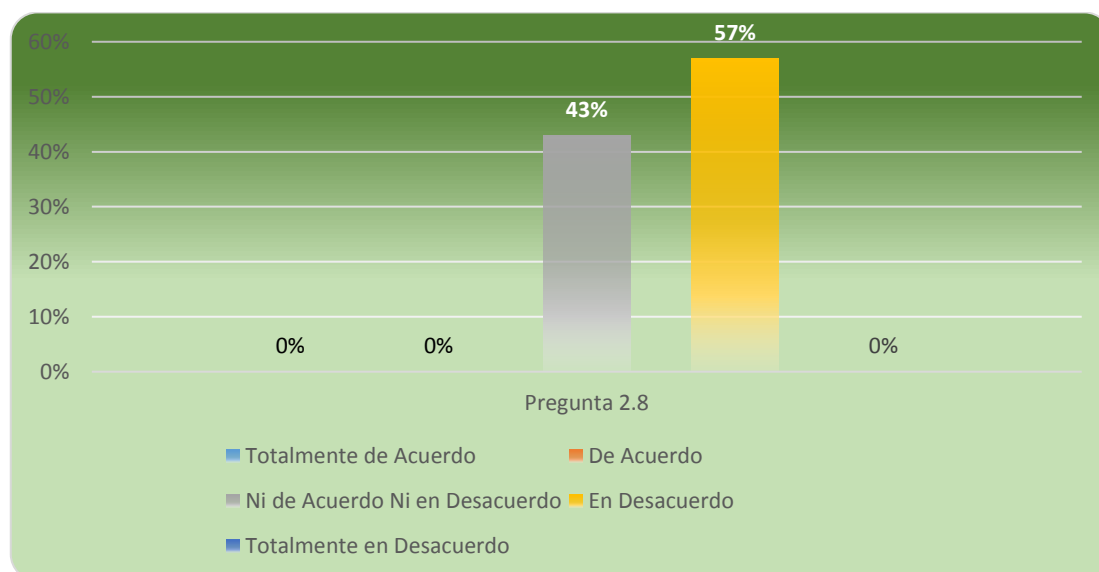
*La frecuencia de los inventarios es una vez al año*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni				43%
Válido en desacuerdo	3	43%	43%	
En desacuerdo	4	57%	57%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
Total	7	100%	100%	

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Figura 08.**

*La frecuencia de los inventarios es una vez al año*



*Fuente: Tabla 11*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el 43% de los trabajadores encuestados están ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 57% de los trabajadores están en desacuerdo que la frecuencia de los inventarios es una vez al año.

**Tabla 12.**

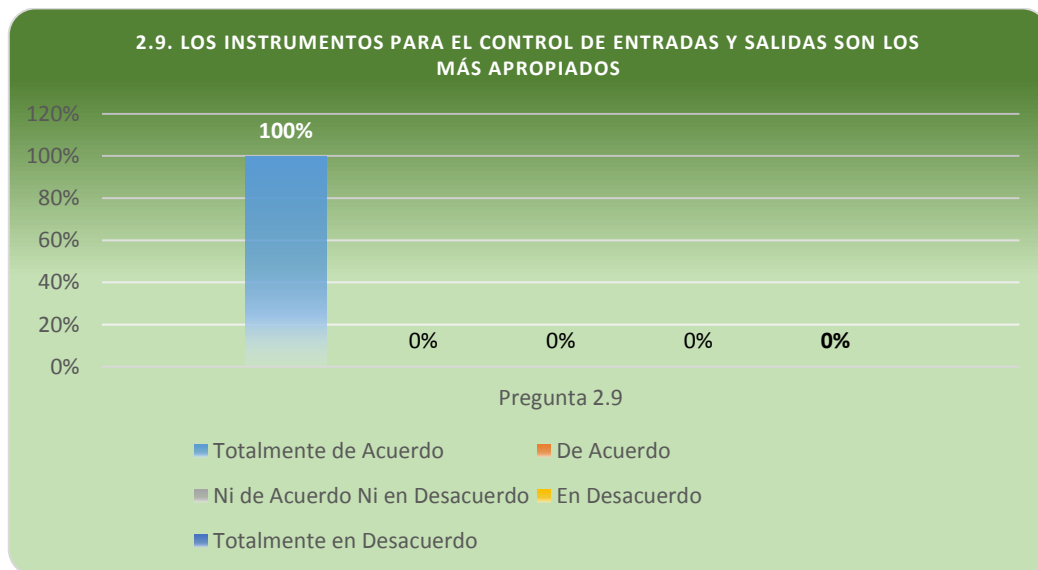
*Los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%	0%
Totalmente en desacuerdo	7	100%	100%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.

**Figura 09.**

*Los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados*



Fuente: Tabla 12

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que la totalidad de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados.

**Tabla 13.**

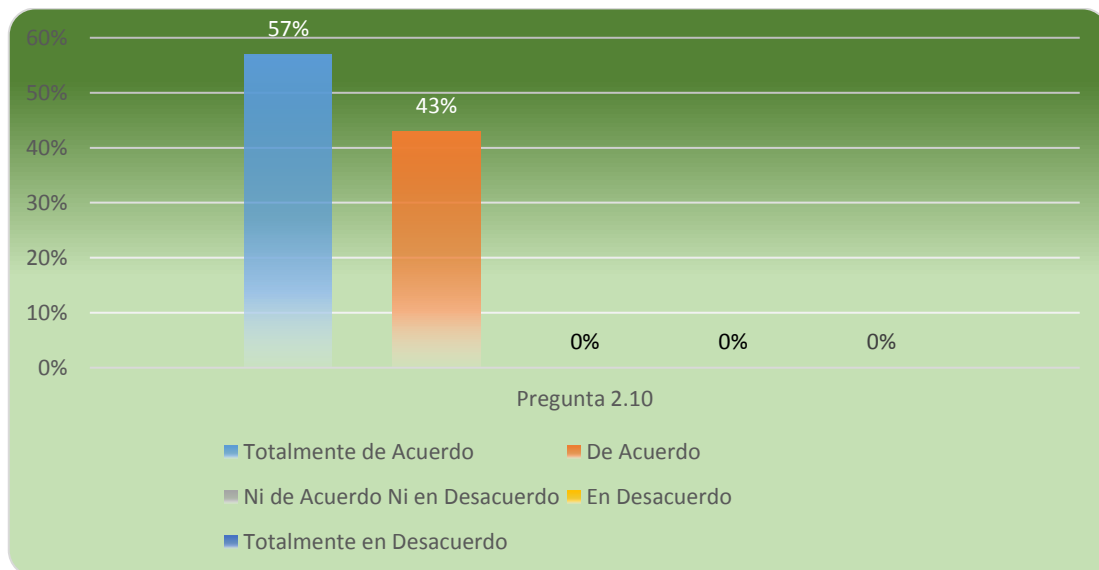
*Usted cree que tienen inconvenientes al controlar el almacén*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	4	57%	57%	57%
De acuerdo	3	43%	43%	100%
Ni de acuerdo ni				
Válido en desacuerdo	0	0%	0%	
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
Total	7	100%	100%	

Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.

**Figura 10.**

*Usted cree que tienen inconvenientes al controlar el almacén*



Fuente: Tabla 13

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el 57% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo y el 43% de los trabajadores están de acuerdo que tienen inconvenientes al controlar el almacén.

**Tabla 14.**

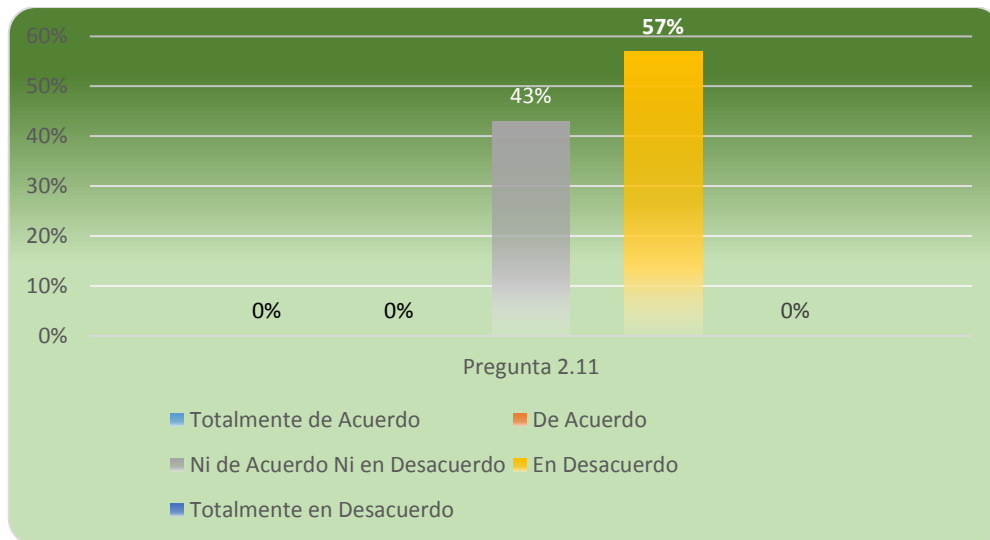
*Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (Ingresos, salidas y stock)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	43%	43%	43%
En desacuerdo	4	57%	57%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Figura 11.**

*Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (Ingresos, salidas y stock).*



*Fuente: Tabla 14*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el 43% de los trabajadores encuestados están ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 57% de los trabajadores están en desacuerdo que su empresa mantiene un buen control en sus productos (Ingresos, salidas y stock).

**Tabla 15.**

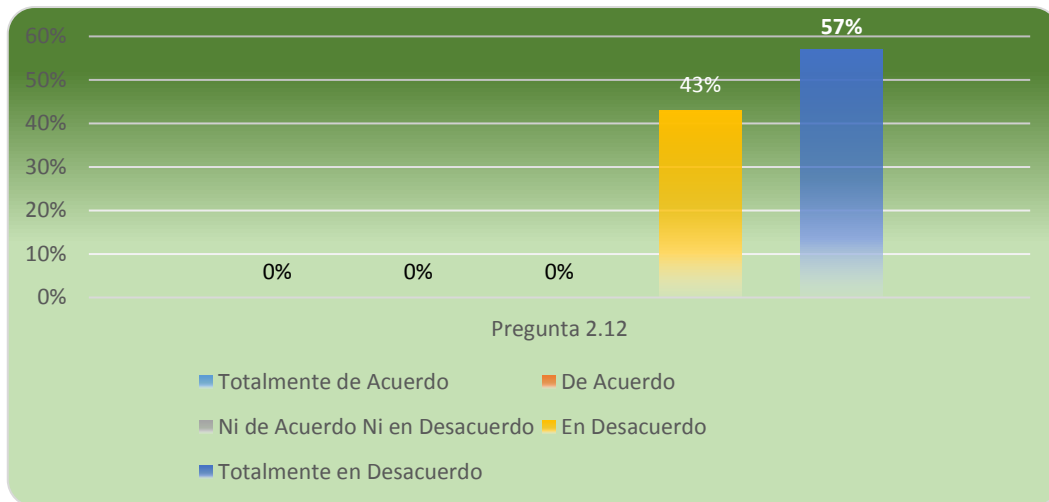
*El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el cuaderno de entradas y salidas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	3	43%	43%	43%
Totalmente en desacuerdo	4	57%	57%	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Tabla 15.**

*El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el cuaderno de entradas y salidas*



*Fuente: Tabla 15*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el 43% de los trabajadores encuestados están en desacuerdo y 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.

**Tabla 16.**

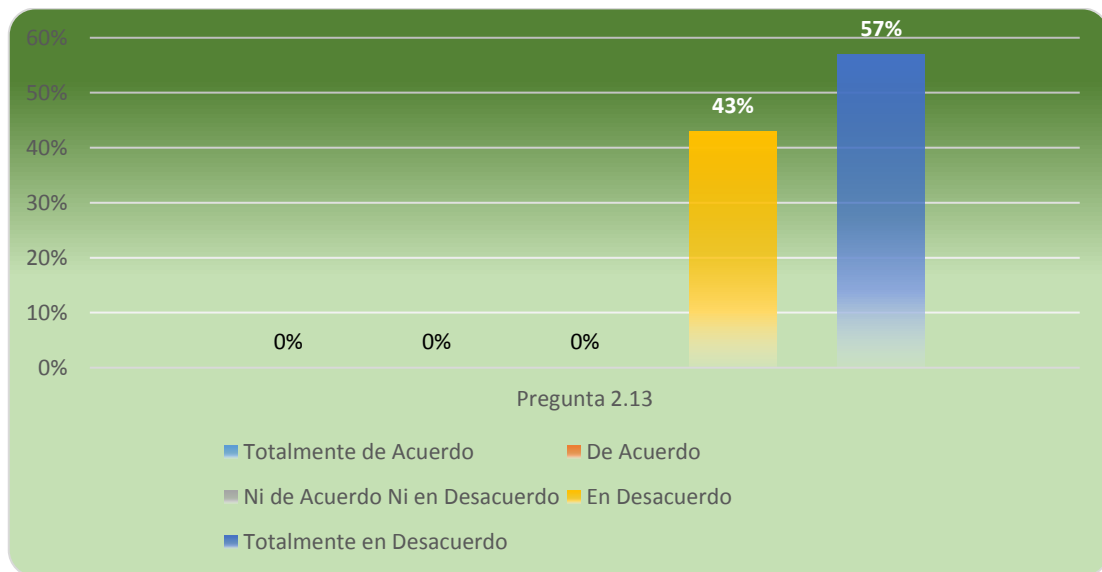
*Capacita constantemente al personal para mejorar el control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
Válido En desacuerdo	3	43%	43%	43%
Totalmente en desacuerdo	4	57%	57%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.

**Figura 13.**

*Capacita constantemente al personal para mejorar el control*



Fuente: Tabla 16

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el 43% de los trabajadores encuestados están en desacuerdo y el 57% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que capacita constantemente al personal para mejorar el control.



**Tabla 17.**

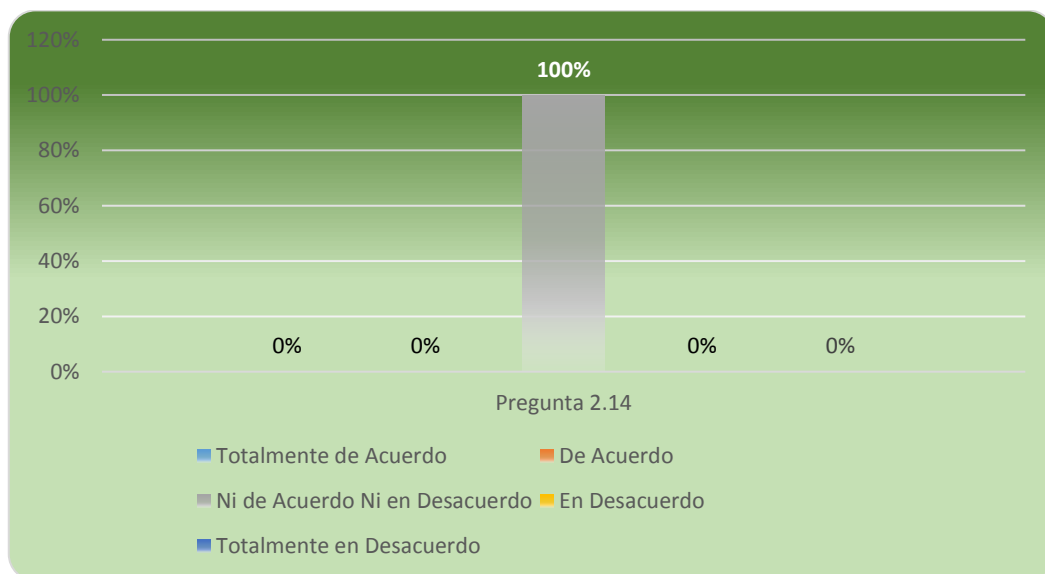
*El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el Kardex.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	100%	100%	100%
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Figura 14.**

*El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el Kardex.*



*Fuente: Tabla 17*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que la totalidad de los trabajadores encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el instrumento de control de mercaderías más apropiado es el Kardex.

**Tabla 18.**

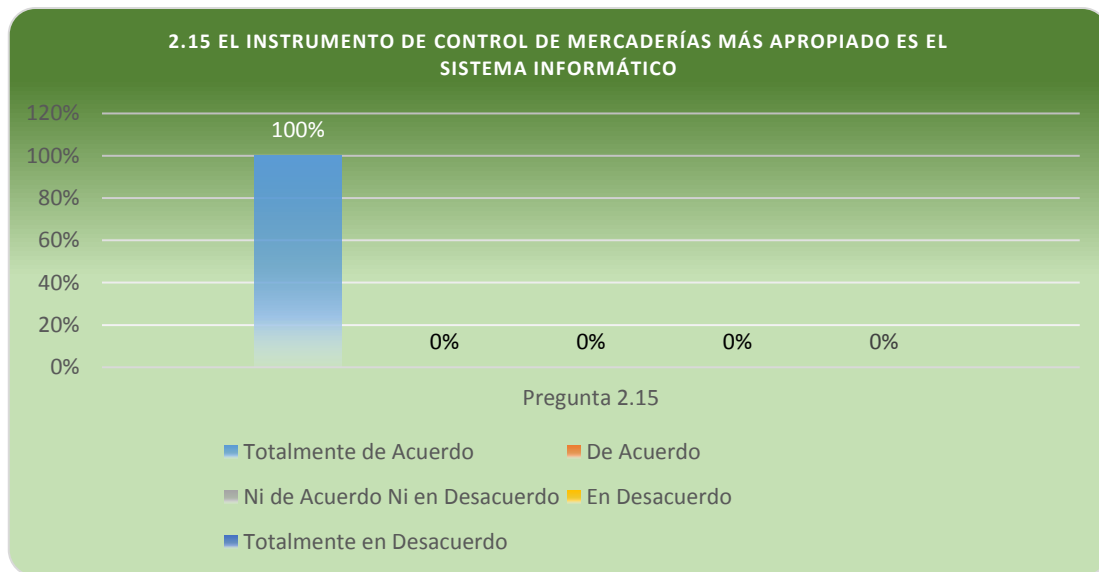
*El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	7	100%	100%	100%
De acuerdo	0	0%	0%	
Ni de acuerdo ni				
Válido en desacuerdo	0	0%	0%	
En desacuerdo	0	0%	0%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
Total	7	100%	100%	

Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.

**Figura 15.**

*El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático*



Fuente: Tabla 18

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que la totalidad de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que el instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático.

**Tabla 19.**

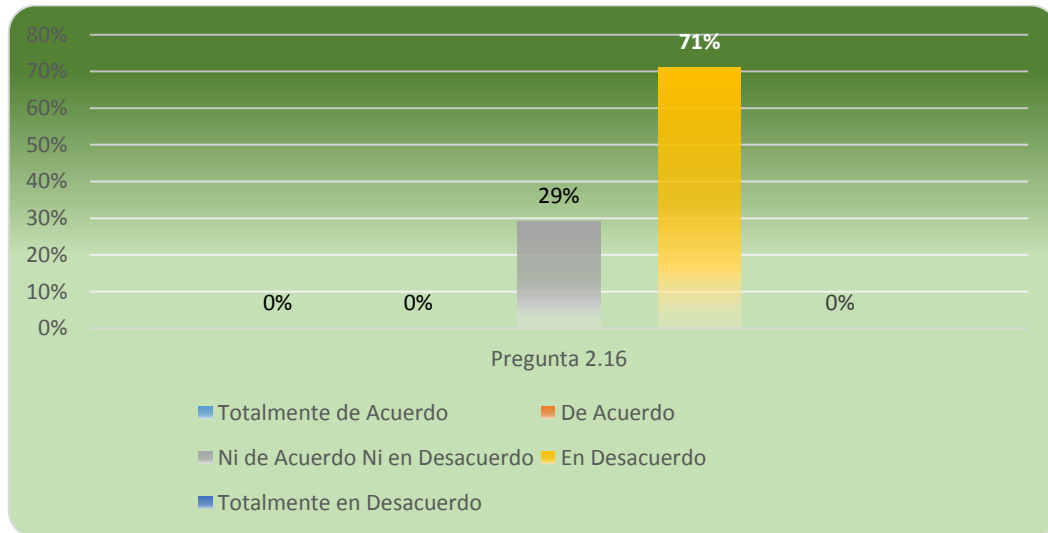
*Considera usted que están desarrollando el manejo eficiente de los materiales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	29%	29%	29%
En desacuerdo	5	71%	71%	
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Figura 16.**

*Considera usted que están desarrollando el manejo eficiente de los materiales*



*Fuente: Tabla 19*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que el 29% de los trabajadores encuestados están ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 71% de los trabajadores están en desacuerdo que considera usted que están desarrollando el manejo eficiente de los materiales.

**Tabla 20.**

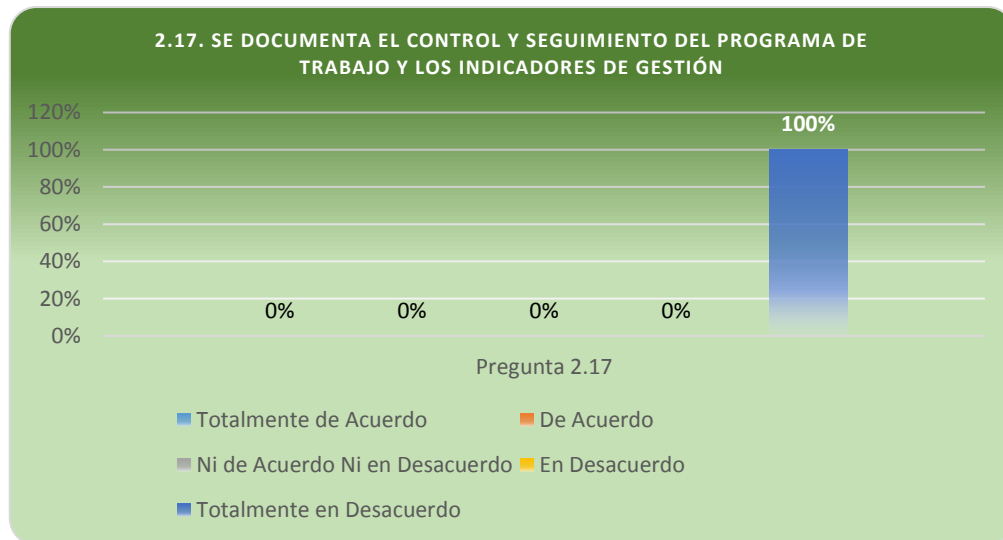
*Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%	0%
Totalmente en desacuerdo	7	100%	100%	100%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

*Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.*

**Figura 17.**

*Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión*



*Fuente: Tabla 20*

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que la totalidad de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo que se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión.

**Tabla 21.**

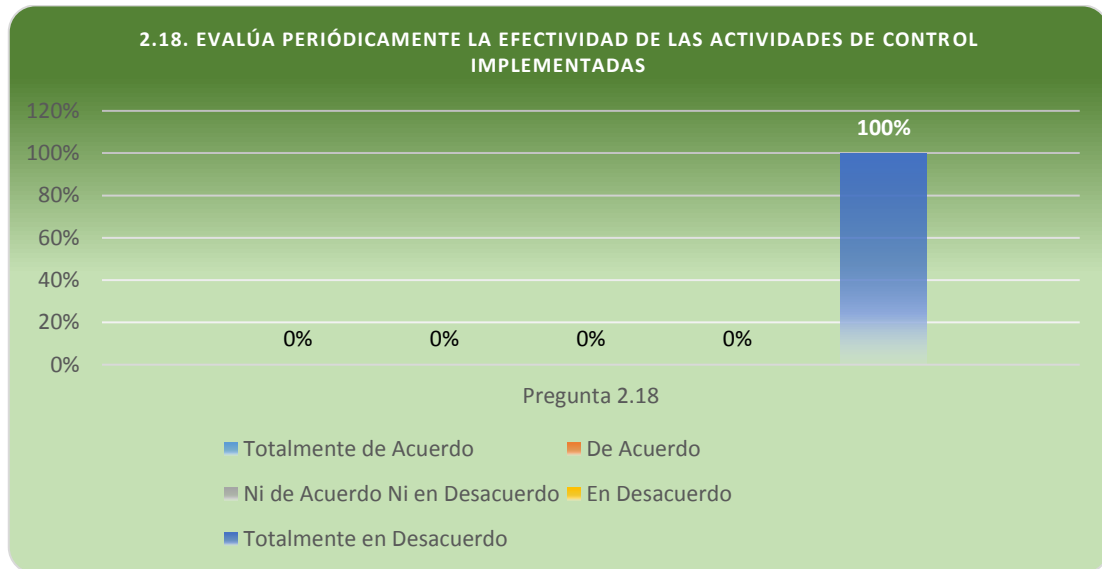
*Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo ni				0%
Válido en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%	0%
Totalmente en desacuerdo	7	100%	100%	100%
Total	7	100%	100%	

Fuente: Encuesta realizada al representante y trabajadores de la ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. – Callería.

**Figura18.**

*Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas*



Fuente: Tabla 21

**Interpretación:** En el presente gráfico se muestra que la totalidad de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo que evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas.

## 5.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a la investigación desarrollada se obtuvieron los siguientes resultados:

De acuerdo al objetivo general de la investigación: **Describir las características de la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L. - Callería, 2019**, en la investigación realizada se desarrolló un cuestionario, donde se planteó la siguiente pregunta **¿La gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades?** donde se obtuvo como resultado que el 100% de los trabajadores indican que la gestión de almacén en la empresa Ferretería y Multiservicios Milsa SRL no cuentan con personal calificado para el desarrollo de sus actividades, obteniendo como resultado el manejo inadecuado de la gestión del almacén perjudicando el inventario virtual y el stock real de los materiales, encontrándonos con personal incapacitado para un buen desarrollo de sus actividades. Es por ello que la investigación acepta como hipótesis general, la adecuada gestión del almacén será fundamental para desarrollar una buena supervisión en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L, - Callería, 2019. Estos resultados guardan relación con la tesis de, Gómez, R & Guzmán, O (2016). En su tesis *“Desarrollo de un sistema de inventario para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería solidad LTDA”*. Título para optar por el grado de Ingeniero Industria, en la Universidad Libre, Bogotá - Colombia. Cuyo objetivo general era desarrollar un sistema de inventario en la empresa ingeniería solida Ltda. Para la gestión eficiente de los materiales, equipos y

herramientas para su operación, como principal control de sus materias primas. En este trabajo no se utilizó población mucho menos una muestra debido a que se utilizó información verídica sobre fichas bibliográficas y muchos documentos internos de la empresa, el tipo de investigación fue Cuantitativo-descriptivo y el diseño se dio mediante la metodología cualitativa-experimental, y la técnica de recolección de los datos fueron la encuesta y lista de cheques. Conclusión, El manejo del inventario dentro del almacén, brinda más tiempo al momento de realizar el inventario físico y se obtiene una mejor información en cuanto a la existencia de mercancía. La gestión de almacenes es el proceso dentro de la función logística de distribución, la cual se encarga de recibir, almacenar y movilizar dentro de un mismo almacén y hasta el punto de distribución final, o de consumo, cualquier tipo de materia prima, productos terminados, o semielaborados. Por lo tanto, la función de distribución está inserta dentro de la gestión de almacenes. (Díaz, 2016).

De acuerdo al Objetivo Especifico 01: **Determinar si las TIC apoya a mejorar la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L – Callería, 2019**, teniendo relación con la pregunta **¿El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático?** que tuvo como resultado que un 100% de los trabajadores de la empresa indicaron que el instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático, lo que origina una gran ventaja en brindar información actualizada de sus materiales y esto se relaciona con lo explicado en el trabajo de investigación; de López (2016) en su tesis titulada *“Tecnologías De La Información y las comunicaciones en la actividad de las ferreterías Pymes En Bogotá”*. Donde esta investigación analiza la relación de las

tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) con el desempeño de las pequeñas y medianas ferreterías en Bogotá. Este al ser un sector fundamental en la generación de empleo y en el crecimiento empresarial colombiano actualmente tiene el desafío de especializarse y optar por la sistematización de los procesos mediante el uso adecuado de nuevas tecnologías para competir con las grandes superficies que realizan actividades en el país (Sánchez, 2014). La información de este estudio se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta estructurada a una muestra de 50 propietarios o administradores de ferreterías en Bogotá donde se indagó sobre el uso y la apropiación de las TIC y su influencia en los resultados de estos negocios. El procesamiento de la información se realizó mediante la prueba estadística de análisis de regresión y los resultados del estudio indican que no hay evidencia estadísticamente significativa que permita aceptar la relación entre las TIC y el desempeño de las ferreterías. Este documento implica para las ferreterías una demostración en la relación del uso del internet como elemento de las TIC para la mejora del desempeño operacional y los resultados financieros y una justificación de la relación de las TIC con varios factores que permitirán el crecimiento de estos negocios. Las Tecnologías de la Información y Comunicación son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro, también permiten la adquisición, producción, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Incluyen las tecnologías para almacenar información recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. Incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de



las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual. (Sánchez, 2012).

De acuerdo al Objetivo Especifico 02: **Determinar si un adecuado uso del control apoyaría a mejorar la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: Caso empresa Ferretería y Multiservicios Milsa S.R.L – Callería, 2019**, teniendo relación con la pregunta **¿Los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados?** que tuvo como resultado que un 100% de los trabajadores indican que los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados, lo que crea una controversia entre el apropiado instrumento de control y el inadecuado manejo del inventario, encontrándose que como el personal no es el adecuado se está obteniendo como resultado un inadecuado uso del instrumento de la gestión del almacén, originando pérdidas y descontrol de los materiales, teniendo relación con lo explicado en el trabajo de investigación; de Coragua (2016). En su tesis denominada “*Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria CHIMU SRL de la ciudad de Trujillo*”. Planteó como objetivo general demostrar que, con la implementación de un sistema de control interno operativo en almacenes, mejorará la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria CHIMU SRL de la ciudad de Trujillo. Obteniendo las siguientes conclusiones: El personal responsable de los almacenes no cuenta con la capacidad necesaria para llevar acabo de manera adecuada sus responsabilidades, sin embargo, la empresa les brinda las capacitaciones respectivas para así poder tener un alto grado de control. Además, la carencia de equipos y maquinaria es una evidencia que dificulta los procesos y procedimientos necesarios; influyendo negativamente en la recepción, despacho y almacenaje de la mercadería. Un eficiente Sistema de Control

Interno Operativo en almacenes influye positivamente, ya que la información de la mercadería sería mucho más concisa y confiable lo que hace que las áreas de logística y ventas tengan un funcionamiento más eficaz con respecto a sus funciones; como también favorecerá al área de contabilidad ya que le será mucho más práctico la elaboración de sus estados financieros basándose en información clara y real, para así realizar una buena toma de decisiones. La gestión de almacenes es el proceso dentro de la función logística de distribución, la cual se encarga de recibir, almacenar y movilizar dentro de un mismo almacén y hasta el punto de distribución final, o de consumo, cualquier tipo de materia prima, productos terminados, o semielaborados. Por lo tanto, la función de distribución está inserta dentro de la gestión de almacenes. (Díaz, 2016).

## 5.2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.2.1. Conclusiones

De acuerdo al presente proyecto de investigación, se concluye:

La empresa ferretería y multiservicios MILSA S.R.L., del distrito de Callería tiene la necesidad de ser competitivos en el mercado ya que es necesario superar a la competencia, es por ello que se es muy necesario la correcta aplicación del sistema de gestión de almacén, de tal manera eliminar las falencias presentes y así lograr una mejora continua.

Se desarrolló una encuesta de acuerdo a los objetivos de la investigación, con el propósito de recopilar información, los resultados reflejaron en la pregunta **¿La gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades?** donde se obtuvo como resultado que el 100% de los trabajadores indican que la gestión de almacén no cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades, obteniendo como resultado el manejo inadecuado del almacén, perjudicando el inventario virtual y el stock real de los materiales, teniendo la pregunta **¿El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático?** que tuvo como resultado que un 100% de los trabajadores de la empresa indican que el instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático, lo que origina una gran ventaja para brindar información actualizada de sus materiales, teniendo la pregunta **¿Los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados?** que tuvo como resultado que un 100% de los trabajadores indican que los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados, lo que crea una controversia entre el

apropiado instrumento de control y el inadecuado manejo del inventario, encontrándose que como el personal no es el adecuado se está obteniendo como resultado un inadecuado uso del instrumento de la gestión del almacén, originando pérdidas y descontrol de los materiales.

**Aporte del investigador:**

Es por ello que se concluye que es necesario establecer de forma adecuada la aplicación de técnicas para la gestión de almacén en su empresa, siendo muy útil para mejorar el control de la gestión de almacén incrementando su rentabilidad como empresa. Asimismo, capacitar, supervisar y controlar la gestión de almacén mejorando la gestión con técnicas que generen resultados positivos estando de acorde al estudio realizado, además que los objetivos empresariales se den a conocer a los trabajadores, a fin de obtener un mejor desempeño laboral al sentirse parte de la organización, estando comprometidos en alcanzar los objetivos organizacionales.

**Beneficio al cliente:**

La empresa obtendría mayor rentabilidad al mejorar su gestión de almacén obteniendo mayor incremento de las utilidades de la empresa, haciéndola más competitiva en el mercado.

### **5.2.2. Recomendaciones**

De acuerdo a la presente investigación realizada a la empresa ferretería y multiservicios MILSA S.R.L., del distrito de Callería, se recomienda:

Capacitar al personal para mejorar la gestión de almacén, de tal manera mejorar el control de la empresa obteniendo un inventario de calidad contrastado con el físico, el cual reflejaría mejoras en la gestión, alcanzando mejor el objetivo empresarial, mejorando el funcionamiento en su gestión y beneficiando de manera significativa a la economía de la empresa; es por ello que de acuerdo con esta investigación los objetivos se deben de dar a conocer a los trabajadores, con el fin de obtener un mejor desempeño laboral al sentirse parte de la organización, de tal forma que se mejoraría en el funcionamiento de la gestión empresarial.

Asimismo, para llegar a los objetivos de la empresa se controlaría de forma frecuente los indicadores de la gestión de almacén para medir el avance de los objetivos, supervisando el desempeño de los trabajadores frente a las metas planteadas por la empresa; por otro lado, adecuar de manera estricta el uso correcto de la gestión de almacén de tal forma que se obtendría mayor rentabilidad a corto plazo, teniendo en cuenta que si el personal no cumple con los resultados que la empresa espera, como consecuencia obtendrán pérdidas que se reflejaran en el descontrol de la gestión del almacén y por ende pérdidas económicas.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegsa, L. (2016). *Sistema del Control Interno*. Recuperado de: [http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema\\_de\\_control.php](http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema_de_control.php)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación científica*. Caracas-Venezuela. 6<sup>a</sup> ED. Editorial Espiten, C.A.
- Balabanca, M (2016). *En su trabo de investigación “El control interno de calidad como herramienta en mejora de la gestión de la mype rubro ferreterías Lans E.I.R.L. Lima-Perú 2015”*. Tesis para optar el título de Contador Público, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Coronel, B (2017). *En su trabajo de investigación “Caracterización del control interno de las mypes empresa del sector comercio del Perú: caso de la empresa ferreteros J.J E.I.R. L, Chimbote, 2017. Tesis para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote*.
- Fernández, S & Díaz, S. (2002). *El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación*. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Fonseca, O (2001). *Sistema de control interno para organizaciones*. Lima – Perú. 1<sup>a</sup> Edición. Falta editorial.
- Fuente: *Código de Ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*.
- Galán A. (2009) *Guía Metodológica para diseños de investigación*. Recuperado de: [http://manuelgalan.blogspot.com/2008\\_05\\_25\\_archive.html](http://manuelgalan.blogspot.com/2008_05_25_archive.html)
- García, M. (2017). *El plan de Análisis*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Piura-Perú.
- Gómez G. (2004) *Control Interno: Una responsabilidad de todos los Integrantes de la organización empresarial*. México DF, México: Editorial Gestipolis

Gómez, R & Guzmán, O (2016). En su tesis “Desarrollo de un sistema de inventario para el control de materiales, equipos y herramientas dentro de la empresa de construcción ingeniería solidad LTDA”. Título para optar el grado de Ingeniero Industrial, en la Universidad Libre, Bogotá-Colombia.

Ley Nro. 28015. (2003). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Recuperado de:  
<http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.ht>

Mantilla, B & Samuel, A (2013). Auditoria del control Interno. Bogotá – Colombia. 3ª ED. Ecoce Editorial.

Nano, K (2016). En su tesis “Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería del distrito de Callería, 2016”. Título para obtener el grado de contador público, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote-Pucallpa.

Posso, J & Barrios, M (2014). En su trabajo de grado “Diseño de un control interno en la empresa de servicio hoteleros eco turístico nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”. Tesis para obtener el título de contador público, en la Universidad de Cartagena – Colombia.

Ramón J. (2004) en su publicación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos El control Interno en las Empresas Privadas.

Romero, B (2015). En su trabajo de investigación “Caracterización del control interno y su incidencia en la razonabilidad de la información contable en la mype: F Y A contratistas S.A. Villa el salvador, 2015. Tesis para optar el título de contador Público, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote – Lima.

Talaverano, D (2016). En su trabajo de investigación “Caracterización del control interno y la gestión de la empresa logística peruana del oriente S.A,

*Pucallpa, 2016". Tesis para optar el título de contador Público, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote-Pucallpa.*

*Tamayo, M. (1994). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa, S.A. de C.V. Balderas 95, México, D.F. 4 ED.*

*Tompkins, J & Smith, J (1998), El manual de Gestión de Almacenes. Estados Unidos. 2ª ed. Recuperado de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lii/sanchez\\_r\\_fx/capitulo](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lii/sanchez_r_fx/capitulo)  
3*



## ANEXO

### 1. CUESTIONARIO

## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de la empresa ferretería y Multiservicio Milsa S.R.L para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización del control y la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso empresa Ferretería Y Multiservicios Milsa S.R.L, - callería, 2020”.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

**1. INDICADOR DE GESTION DEL ALMACEN:**

Item	PREGUNTAS	Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
		1	2	3	4	5
1	El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en bloque					
2	El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en estantería fija					
3	El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en ubicación por mayor rotación.					
4	La gestión de almacén tiene procedimientos establecidos					
5	La gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades					
6	La infraestructura para el almacenamiento es la más adecuada.					
7	La frecuencia de los inventarios es una vez al mes.					
8	La frecuencia de los inventarios es una vez al año.					
9	Los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados.					
10	Usted cree que tienen inconvenientes al controlar el almacén					

<b>11</b>	Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (Ingresos, salidas y stock)					
<b>12</b>	El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el cuaderno de entradas y salidas					
<b>13</b>	Capacita constantemente al personal para mejorar el control					
<b>14</b>	El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el Kardex.					
<b>15</b>	El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático.					
<b>16</b>	Considera usted que están desarrollando el manejo eficiente de los materiales.					
<b>17</b>	Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión					
<b>18</b>	Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas					

#### 4. Matriz De Datos

**MATRIZ DE DATOS "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTION DE ALMACÉN EN LA MYPE DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA FERRETERÍA Y MULTISERVICIOS MILSA S.R.L. - CALLERÍA, 2020"**

ITEM	Nº Encuestas Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
	<b>GESTION DE ALMACEN</b>							
1	2.1	5	4	5	4	5	5	5
2	2.2	1	2	1	2	1	1	1
3	2.3	2	2	2	2	2	2	2
4	2.4	4	4	4	4	4	4	4
5	2.5	4	4	4	4	4	4	4
6	2.6	3	4	4	3	4	4	4
7	2.7	5	5	5	5	5	5	5
8	2.8	2	2	3	3	3	3	2
9	2.9	1	1	1	1	1	1	1
10	2.10	1	2	2	1	2	1	1
11	2.11	3	4	4	4	3	3	4
12	2.12	5	4	5	4	5	4	5
13	2.13	5	4	5	4	5	4	5
14	2.14	3	3	3	3	3	3	3
15	2.15	1	1	1	1	1	1	1
16	2.16	3	4	3	4	4	4	4
17	2.17	5	5	5	5	5	5	5
18	2.18	5	5	5	5	5	5	5

1	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	4	2	3	3	3	4	4
2	<b>De Acuerdo</b>	2	4	2	2	2	1	2
3	<b>Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	4	1	3	3	3	3	1
4	<b>En Desacuerdo</b>	2	8	4	7	4	6	5
5	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	6	3	6	3	6	4	6
	<b>TOTAL</b>	18	18	18	18	18	18	18

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL	PORCENTAJES					TOTAL
						1	2	3	4	5	

0	0	0	2	5	7	0%	0%	0%	29%	71%	100%
5	2	0	0	0	7	71%	29%	0%	0%	0%	100%
0	7	0	0	0	7	0%	100%	0%	0%	0%	100%
0	0	0	7	0	7	0%	0%	0%	100%	0%	100%
0	0	0	7	0	7	0%	0%	0%	100%	0%	100%
0	0	2	5	0	7	0%	0%	29%	71%	0%	100%
0	0	0	0	7	7	0%	0%	0%	0%	100%	100%
0	3	4	0	0	7	0%	43%	57%	0%	0%	100%
7	0	0	0	0	7	100%	0%	0%	0%	0%	100%
4	3	0	0	0	7	57%	43%	0%	0%	0%	100%
0	0	3	4	0	7	0%	0%	43%	57%	0%	100%
0	0	0	3	4	7	0%	0%	0%	43%	57%	100%
0	0	0	3	4	7	0%	0%	0%	43%	57%	100%
0	0	7	0	0	7	0%	0%	100%	0%	0%	100%
7	0	0	0	0	7	100%	0%	0%	0%	0%	100%
0	0	2	5	0	7	0%	0%	29%	71%	0%	100%
0	0	0	0	7	7	0%	0%	0%	0%	100%	100%
0	0	0	0	7	7	0%	0%	0%	0%	100%	100%

## CODIGO ORCID



Gary Efraín  
Chuquipiondo  
Cárdenas

ORCID iD

<https://orcid.org/0000-0001-6592-734X>

## TURNITIN

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Introducción, resumen, resultados y conclusiones - Uso turnitin - Sección 1	13 abr 2020 - 08:00	15 dic 2020 - 23:50	16 dic 2020 - 23:57

Resumen:  
Estimado estudiante, por este espacio deben enviar los textos que redactaron para comprobar el grado de coincidencias que puedan tener con otros trabajos o documentos de internet. Recuerden que el porcentaje máximo de similitud es del 15%.  
Atentamente,  
DTI, Crysber Valdiviezo.

Actualizar entregas

Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
<a href="#">Turnitin Introd</a>	1457837442	26/11/2020 19:00	13%	Entregar Trabajo

## ANEXOS

### Anexo 01: PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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 "Caracterización de la gestión de almacén en la uype del sector comercio del Perú caso ferretería y multiservicios nilsa" y es dirigido por Gary Efraim Chuquiaguada Chiribans, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 informada de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [garyefraim@gmail.com](mailto:garyefraim@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Meliton Euvilla Araya

Fecha: Pucallpa, 30 de setiembre del 2020.

Correo electrónico: ferret.nilsa@gmail.com

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

## Anexo 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



#### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de la empresa ferretería y Multiservicio Milsa S.R.L para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización del control y la gestión de almacén en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso empresa Ferretería Y Multiservicios Milsa S.R.L, - callería, 2020”.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

#### 2. INDICADOR DE GESTION DEL ALMACEN:

Item	PREGUNTAS	Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo
		1	2	3	4	5
1	El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en bloque					

2	El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en estantería fija					
3	El método más apropiado para almacenar sus materiales es el almacenamiento en ubicación por mayor rotación.					
4	La gestión de almacén tiene procedimientos establecidos					
5	La gestión de almacén cuenta con personal calificado para el desarrollo de sus actividades					
6	La infraestructura para el almacenamiento es la más adecuada.					
7	La frecuencia de los inventarios es una vez al mes.					
8	La frecuencia de los inventarios es una vez al año.					
9	Los instrumentos para el control de entradas y salidas son los más apropiados.					
10	Usted cree que tienen inconvenientes al controlar el almacén					
11	Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (Ingresos, salidas y stock)					
12	El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el cuaderno de entradas y salidas					
13	Capacita constantemente al personal para mejorar el control					
14	El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el Kardex.					



15	El instrumento de control de mercaderías más apropiado es el sistema informático.					
16	Considera usted que están desarrollando el manejo eficiente de los materiales.					
17	Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión					
18	Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas					

### Anexo 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

#### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del experto : Torres Binón Roy Miller  
 Profesión o Especialidad : Administrador  
 Institución donde labora : Comercio Sede Pucallpa  
 Instrumento motivo de evaluación: Talón de Investigación

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1)      Aceptable (2)      Bueno (3)      Excelente (4)

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.			X	
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				X
3. Actualidad.	Adecuado al avance de la ciencia o tecnología.				X
4. Organización.	Existe una organización lógica.			X	
5. Suficiencia.	Cubre los aspectos en cantidad y calidad.				X
6. Intencionalidad.	Adecuado para evaluar los instrumentos de investigación.				X
7. Consistencia.	Basado en principios teóricos y científicos.			X	
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores.			X	
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.			X	
10. Pertinencia.	Es útil y adecuado para la investigación.				X

Pucallpa, 09 de Setiembre de 2021.

  
 Roy Miller Torres Binón  
 C.E.N.I.A.D. EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAP. N° 28275

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES.**

Apellidos y Nombres del experto : Pun Cardenas Kim  
 Profesión o Especialidad : Administrador  
 Institución donde labora : Caja Pura  
 Instrumento motivo de evaluación: Taller de Investigación

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

**Deficiente (1)    Aceptable (2)    Bueno (3)    Excelente (4)**

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.			X	
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica			X	
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación			X	
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y Científicos.			X	
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores				X
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

Pucallpa, 01 de Setiembre de 2021.


Firma

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Crysber M. Valdiviezo Saravia, identificado con carnet de colegiatura N° 11296. Con el Grado de: Master of Business Administration.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CHUQUIPIONDO CÁRDENAS, GARY EFRAIN; en los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTION DE ALMACÉN EN LA MYPE DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA FERRETERÍA Y MULTISERVICIOS MILSA S.R.L. - CALLERÍA, 2020”, que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Pucallpa, 03 de Setiembre del 2021.



---

MBA Crysber M. Valdiviezo Saravia  
Colegiatura: Nro.11296

## Anexo 04: CODIGO ORCID



**Gary Efraín  
Chuquipiondo  
Cárdenas**

**ORCID iD**

 <https://orcid.org/0000-0001-6592-734X>

## Anexo 05: TURNITIN

Sección 1
Sección 2
Sección 3

Ocultar barras laterales

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	26 oct 2021 - 22:00	2 nov 2021 - 17:00	26 oct 2021 - 23:00

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Tablero del curso

Actualizar entregas

	▲ Título de la Entrega ▲	▲ Identificador del trabajo de Turnitin ▲	Entregado ▲	Similitud ▲	
Ver recibo digital	<a href="#">Final2</a>	1688191661	30/10/2021 00:34	10% <div style="display: inline-block; width: 20px; height: 10px; background-color: #333; vertical-align: middle;"></div>	--

Anexo 05: Fotos

