



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE ALMACEN EN UNA EMPRESA DE  
CHICLAYO 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Rivera Marchan Marcio Alejandro**

**Asesor:**

**M.B.A Rivera Tantachuco Ricardo**

**Línea de Investigación:**

**Logística y Operaciones**

**Pimentel – Perú**

**2018**

## **GESTION DE ALMACEN EN UNA EMPRESA DE CHICLAYO 2018**

Marcio Alejandro Rivera Marchan

### **Resumen**

La presente Investigación se desarrolló y elaboró con el objetivo principal de proponer una gestión efectiva del almacén de una empresa de Chiclayo 2018, para mejorar el proceso de almacenaje y posterior distribución de los productos.

Para esta investigación se utilizó un diseño descriptivo y un método inductivo, como técnica e instrumento se utilizó: la encuesta y el cuestionario, para el análisis de datos las encuestas fueron procesadas utilizando gráficos y porcentajes, haciendo uso del software SPSS y Excel.

En las encuestas aplicadas a los colaboradores, los resultados obtenidos, determinaron que la entidad muestra deficiencias en los procedimientos ejecutados.

**Palabras claves:** Deficiencias, Investigación, Gestión de almacén

## **Abstract**

This research was developed and developed with the main objective of proposing effective management of the warehouse of a company in Chiclayo 2018, to improve the process of storage and subsequent distribution of products.

For this investigation a descriptive design and an inductive method were used, as a technique and instrument was used: the survey and the questionnaire, for the data analysis the surveys were processed using graphs and percentages, making use of the SPSS and Excel software. In the surveys applied to the collaborators, the results obtained, determined that the entity shows deficiencies in the executed procedures.

**Keywords:** Deficiencies Research, Warehouse Management.

# ÍNDICE

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....                                       | 7  |
| 1.1. Problema de la Investigación .....                            | 8  |
| 1.2. Antecedentes .....  | 9  |
| 1.3. Formulacion del Problema .....                                | 12 |
| <b>Problema General</b> .....                                      | 12 |
| 1.4. Aspectos Teóricos .....                                       | 12 |
| 1.5. Objetivos .....   | 13 |
| 1.6. Hipótesis.....  | 13 |
| 1.7. Justificación.....  | 13 |
| <b>Teórica</b> .....   | 13 |
| <b>Metodológica</b> .....  | 13 |
| <b>Social</b> .....  | 14 |
| <b>II. MATERIAL Y METODOS</b> .....                                | 14 |
| 2.1. Tipo y diseño de la Investigación.....                        | 14 |
| <b>Tipo de Investigación</b> .....                                 | 14 |
| <b>Diseño de la investigación</b> .....                            | 14 |
| 2.2. Población y Muestra.....                                      | 15 |
| Población.....   | 15 |
| 2.3. Variable .....  | 16 |
| 2.4. Operacionalización de Variable .....                          | 16 |
| 2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de la Información..... | 18 |
| Técnicas: .....  | 18 |
| Instrumento: .....   | 18 |
| Validez: .....   | 18 |
| Confiabilidad:.....  | 19 |
| <b>III RESULTADOS</b> .....  | 20 |
| 3.1. Tabla y Grafico.....  | 20 |
| <b>IV DISCUSIÓN</b> .....  | 31 |
| <b>V CONCLUSIONES</b> .....  | 33 |
| Referencias.....   | 34 |

## INDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> <i>Recepción apropiada de los productos de una empresa de Chiclayo.</i> .....   | 20 |
| <b>Tabla 2.</b> <i>Inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos</i> .....   | 21 |
| <b>Tabla 3.</b> <i>Distribución apropiada de los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén</i> .....  | 22 |
| <b>Tabla 4.</b> <i>Resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes.</i> .....                                      | 23 |
| <b>Tabla 5.</b> <i>Posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente</i> .....  | 24 |
| <b>Tabla 6.</b> <i>Registro de mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas</i> .....  | 25 |
| <b>Tabla 7.</b> <i>Preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno</i> .....  | 26 |
| <b>Tabla 8.</b> <i>Establecimiento de políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente</i> ..... | 27 |
| <b>Tabla 9.</b> <i>Inspección de los productos a conceder a un cliente</i> .....  | 28 |
| <b>Tabla 10.</b> <i>Documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho</i> .....   | 29 |
| <b>Tabla 11.</b> <i>Valoración de la variable gestión de Almacén.</i> .....   | 30 |

## INDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Recepción apropiada de los productos requeridos por la Empresa .....   | 20 |
| <b>Figura 2.</b> Inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos.....  | 21 |
| <b>Figura 3.</b> Distribución apropiada de los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén .....  | 22 |
| <b>Figura 4.</b> Resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes.....  | 23 |
| <b>Figura 5.</b> Posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente .....  | 24 |
| <b>Figura 6.</b> Registro de mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas.....   | 25 |
| <b>Figura 7.</b> Preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno .....  | 26 |
| <b>Figura 8.</b> Establecimiento de políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente ..... | 27 |
| <b>Figura 9.</b> Inspección de los productos a conceder a un cliente.....   | 28 |
| <b>Figura 10.</b> Documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho .....   | 29 |
| <b>Figura 11.</b> Gestión de Almacén .....  | 30 |

## **I. INTRODUCCIÓN**

Se sabe que la gestión de almacén desarrolla actividades principales para cumplir con el abastecimiento de sus productos, dejándolos disponibles para su distribución. Esto implica actividades de Gestión de Inventarios, Planificación y Compras, Políticas de Stocks, Niveles de Rotación, y la correcta planificación de sus necesidades de abastecimiento de insumos y/o productos terminados.

El Área de almacén de la empresa, debe desarrollar los procesos productivos y administrativos desde la compra de los materiales y servicios, control de inventarios, productos terminados, su preparación y distribución para garantizar las operaciones que esta realice.

### **1.1. Problema de la Investigación**

Matamoros, Cortés y Medina (2018), manifiestan que efectuar mejoras en los procesos de recepción, internamiento, picking como traslado de las existencias adquiridas, permitirá optimizar diferentes actividades involucradas en las operaciones logísticas, propiciando el incremento de los rendimientos, utilidades, y mejora de los procesos, además, de conceder un servicio de excelencia a los clientes o usuarios que conlleven a perfeccionar con constancia los cuellos de botellas suscitados en el aprovisionamiento de las mercancías, a fin de concretar los objetivos institucionales.

En ese sentido, se amerita realizar un control constante de las labores efectuadas por los colaboradores en el internamiento, ordenamiento como selección de existencias requeridas por un área respectiva, con el propósito de detectar de forma oportuna los puntos críticos que afectan la optimización de las actividades orientadas a conceder los pedidos exigidos, permitiendo contrarrestar futuros riesgos a presentarse por retrasos en expedir los requerimientos solicitados, lo cual, acrecienta el importe económico proveniente de las ventas, asimismo, genere sensaciones complacientes en los clientes (Ojeda, 2018).

De esta manera, aduce la necesidad de adoptar herramientas tecnológicas que faciliten la identificación de las existencias en el zona localizada, asimismo, evalúen su dinámica en el almacén, estimando posibles desembolsos a efectuarse en su adquisición, definiendo con certeza los periodos de aprovisionamiento como periodo destinado a la preparación de determinadas órdenes solicitadas por los clientes, situación que corrobore en la detección de los desvíos suscitados de forma oportuna para enmendarlos con prontitud, cuyos resultados muestren concordancia con las metas fijadas por la organización (Delgado, 2018).

Diversas organizaciones peruanas optan por emplear diferentes herramientas en la gestión del almacén, las cuales, se caracterizan por ineffectividad que demuestra una gama de falencias que inducen a incurrir en mayores costos por extensos periodos destinados en la realización de una actividad que comprende numerosos subprocesos, ameritando adoptar alternativas redituables orientadas a la ejecución eficaz de las labores de almacenamiento, resguardo como movilización de las existencias en el recinto respectivo que propicie conceder entregas en el periodo oportuno,



asimismo, se muestre flexibilidad en los procedimientos ante el surgimiento de imprevistos (Majem, 2018).

Cabe mencionar que, entidades estatales presentan problemas similares por mantener colaboradores no diestros en el desarrollo de labores de recepción, internamiento, elaboración de picking en el periodo exigido, por prescindir de controles apropiados que verifiquen la calidad de las mercaderías ingresantes como el periodo estimado de su retiro del almacén, lo cual, conlleva a registrar un exceso de mercaderías con demanda menor, optando por mermar la compra de las existencias requeridas en el desarrollo de las funciones cruciales de la organización, situación que afecta de forma significativa en la prestación de un servicio de excelencia a los usuarios, asimismo, repercute en el dinamismo de las utilidades económicas (Contraloría General de la República, 2018).

## **1.2. Antecedentes**

Bedor (2016), en una investigación realizada en Ecuador, cuyo título fue “Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Esta tesis tuvo como objetivo “realizar un análisis del sistema de almacenamiento actual en la empresa sobre las devoluciones de mercadería, con el fin de proponer un nuevo sistema de almacenamiento”, para ello se basó en una investigación de tipo descriptiva, utilizándose como instrumento una guía de entrevista dirigida a 15 trabajadores de la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil. Obteniéndose como resultados que “no se toma en cuenta la rotación de los productos sino más bien se les ubica de acuerdo a la familia del producto y que las devoluciones que se realizaron fueron debido a faltantes o productos cambiados y enviados al cliente, debido a una saturación de la bodega”.

Loja (2015), en su investigación realizada en Ecuador, titulada “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA. LTDA”. Universidad Politécnica Salesiana. Esta tesis tuvo como objetivo “diseñar un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA. LTDA”., basándose para ello en una investigación de tipo descriptiva, utilizándose el análisis documental para realizar dicha propuesta mediante las 5s japonesas y

modelo ABC. Obteniéndose como resultados que la empresa “no cuenta con inventarios físicos, base de datos actualizada, no existen controles de inventarios de manera periódica además que hay una deficiente capacitación del personal. Por ello al proponerse el modelo de las 5s japonesas, la empresa podrá identificar los materiales que son importantes de los que no lo son, evitar errores en la limpieza, crear una cultura de sensibilización; y por el modelo ABC, la empresa logró identificar que el 70% de los productos son de tipo A, el 11% son de tipo B y el 10% son de tipo C”.

Rivera (2014), en su tesis realizada en Colombia, titulada como “Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de Empresa Andina De Herramientas. Universidad Autónoma de Occidente”. Esta tesis tuvo como objetivo “realizar un análisis de los procesos y determinar el stock adecuado para cubrir la demanda requerida, para mejorar la gestión de inventarios tanto de insumos y repuestos de almacén”, para ello se basó en una investigación de tipo descriptiva de campo y correlacional, utilizándose el análisis documental en el área de repuestos e insumos de la Empresa Andina De Herramientas. Obteniéndose como resultados que la empresa “posee descuadres en el inventario, productos obsoletos, poco seguimiento, deficiente control de ingreso del personal al almacén, no se cuenta con base de datos actualizada y los procedimientos nunca se han actualizado desde hace años”.

Barrera (2015), en su investigación realizada en México, cuyo título fue “Propuesta para la optimización del sistema de inventarios de la empresa Malta Clayton en su almacén 3PL”. Instituto Politécnico Nacional. México D. F. El presente estudio tuvo como objetivo principal “elaborar una propuesta que corrobore en optimizar el sistema de inventarios de la empresa mencionada”, por ello, su metodología contempla un diseño no experimental de tipo descriptivo propositivo, que examinó una gama de documentaciones que exponen la cuantía de recursos destinados a concretar las metas, periodos destinados en el armado de los pedidos, costos promedios de las mercaderías adquiridas, entre otros indicadores que manifiestan el surgimiento de una serie de falencias en las operaciones logísticas producto de escasa coordinación entre colaboradores, ausentes controles estrictos en las especificaciones de las mercadería ingresante como de su retiro de almacén, registros desactualizados de las cantidades requeridas de determinados productos en ciertos cursos temporales, asimismo, precaria estimación de las

mercadería con mayor rotación, escenario que propició diseñar una propuesta enfocada en organizar el inventario acorde con la clasificación ABC, con el propósito de aminorar los costos o desembolsos destinados en la adquisición de las existencias, evitar contratiempos en conceder los pedidos requeridos, conllevando a incrementar las utilidades económicas.

Díaz (2015), en su estudio titulado “Propuesta de un sistema logístico para las empresas fabricantes de King Kong en la ciudad de Lambayeque”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El presente estudio tuvo como finalidad “diseñar un sistema efectivo de operaciones logísticas para compañías fabricantes de King Kong”, por ende, su metodología se rige por un diseño no experimental de tipo descriptivo propositivo que empleó una encuesta orientada a los clientes, asimismo, se aplicó una entrevista dirigida a seis representantes de las entidades que elaboran King Kong, permitiendo detectar las falencias que limitan la efectividad de los procesos involucrados en la distribución apropiada de las mercancías a los entidades o canales de comercialización, puesto que, diversas operaciones se ejecutan de forma independiente, escenario que dificulta el desarrollo eficiente de procedimientos interrelacionados, aduciendo la implementación de mejoras direccionadas a armonizar las actividades sin obviar la fijación de lineamientos que expongan las funciones a desempeñarse a cabalidad en cada área, cuyos resultados generados reflejen crecientes rendimientos productivos que afiancen su permanencia competente de la compañía en un ambiente voluble.

Knutzen (2015), en su estudio titulado “Propuesta de mejora de modelo de gestión logística para una empresa metalmecánica en la ciudad de Chiclayo”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación pretendió “diseñar una propuesta que perfeccione la gestión logística aplicada por la empresa mencionada”, por ello, la metodología contempla un diseño no experimental de tipo descriptivo propositivo, que procedió a analizar la información extraída de fuentes secundarias con respecto a la efectividad de las operaciones ejecutadas en almacén, confirmando que la empresa muestra complicaciones en las decisiones a adoptar en la adquisición de insumos o existencias requeridas para efectuar los procesos productivos respectivos, por ausentes directrices como por falta de implementación del área avocada a gestionar los periodos de entrega, plazos de reaprovisionamiento, cantidades a solicitar, entre otros indicadores que corroboren en escoger las alternativas idóneas en la ejecución de las

labores asignadas, por ello, se incurrir en excesivos costos, pérdidas económicas, suscitación de posibles riesgos, ineficiencia en las operaciones, etc., cuyos rendimientos conducen a una posible quiebra, en tanto, necesitan incorporar estrategias que perfeccionen la realización de actividades pertenecientes a la labor logística, a fin de crear vínculos redituables con los clientes.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **Problema General**

¿De qué manera una gestión efectiva de almacén incrementará la productividad de una Empresa de Chiclayo, 2018?

#### **Problemas Específicos**

¿Cómo se desarrollan los procesos de gestión de almacén en una Empresa de Chiclayo, 2018?

¿Cómo una propuesta de gestión de almacén incrementará los niveles de productividad en una Empresa de Chiclayo, 2018?

### **1.4. Aspectos Teóricos**

#### **Gestión de almacenes**

Efectuar una gestión apropiada del almacén pretende aminorar el espacio empleado en la organización de diferentes pedidos, con el fin de minimizar las inversiones destinadas, reducir los desembolsos incurridos en la administración de los inventarios que orienten a incrementar los rendimientos económicos, contrarrestando los riesgos como las pérdidas monetarias originadas por averías, robos, extravío de mercaderías, entre otros incidentes que conlleven a extender las manipulaciones, ameritando efectivizar los movimientos realizados por los colaboradores del área, optando por simplificar el recorrido de los equipos que albergan materiales o bienes, a fin de evidenciar mejoras en diversos procesos intervinientes en la función logística que imposibiliten el registro de retrasos en la preparación de pedidos solicitados con urgencia (Correa, Gómez y Cano, 2010).

## **1.5. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Proponer una gestión efectiva del almacén de una empresa de Chiclayo 2018.

### **Objetivos específicos:**

Diagnosticar el proceso de gestión del almacén efectuado por la empresa de Chiclayo 2018.

Diseñar una propuesta orientada a efectivizar la gestión del almacén de la empresa de Chiclayo 2018.

## **1.6. Hipótesis**

Una gestión efectiva en almacén incrementará los niveles de productividad en una Empresa de Chiclayo, 2018.

## **1.7. Justificación**

Ñaupas et al. (2011), exponen criterios que justifican la pertinencia de una investigación, siendo los siguientes aspectos:

### **Teórica**

Desde la perspectiva teórica, el presente estudio se sustentará en constructos consistentes que corroboran a su desarrollo pertinente, orientando a incorporar tácticas apropiadas acorde con el contexto suscitado en la organización, cuyos impactos se evidencien en creciente productividad, constituyéndose como un aporte significativo en las ciencias empresariales, dado que, concede una gama de conocimientos respecto a la dinámica de las operaciones logísticas en la eficiencia de los resultados registrados por una entidad.

### **Metodológica**

El presente estudio se rige por el diseño de instrumentos de medición fiables, siendo un cuestionario como una guía de análisis documental, los cuales, corroboran a compilar una gama de información respecto a la gestión efectuada en almacén, así como, la productividad registrada

por la labor ejercida por el área mencionada, por ende, conforman herramientas cruciales en el desarrollo de investigaciones próximas.

## **Social**

Por medio de la presente investigación se pretende optimizar diferentes procedimientos efectuados en el almacenamiento, distribución como control de las existencias registradas que permitan incrementar la productividad de una empresa en Chiclayo, situación que favorece a ofrecer un servicio de excelencia en la atención, además de entrega de los productos requeridos por los clientes en un periodo oportuno.

## **II. MATERIAL Y METODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de la Investigación**

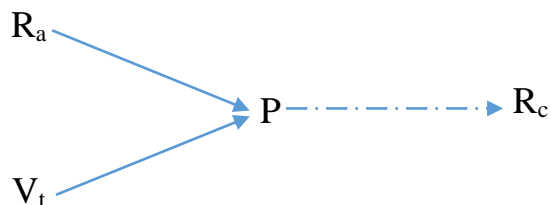
#### **Tipo de Investigación**

Acorde con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la presente investigación concierne a un tipo descriptivo, que pretende dilucidar diferentes elementos involucrados en las variables de estudio, lo cual, permita construir un diagnóstico acerca de la gestión efectuada en el almacenamiento de las existencias adquiridas, detectando los puntos críticos que corroboren a diseñar una propuesta orientada a optimizar los procedimientos intervinientes en el internamiento apropiado de la mercadería, a fin de incrementar la productividad como los rendimientos económicos registradas.

#### **Diseño de la investigación**

Por ello, el diseño de la investigación corresponde a no experimental, dado que, se omitirá cualquier intervención que genere posibles cambios en la dinámica de ambas variables en estudio, con el fin de recabar un conglomerado de información que demuestra la situación real con respecto a la gestión de almacén efectuada por la entidad, así como, los niveles de

productividad registrados por su operatividad, con el propósito de formular una propuesta factible que corrobore a ofrecer respuestas certeras a la problemática evidenciada.



**Donde:**

Ra = Deficiente productividad en una Empresa de Chiclayo, 2018.

Vt = Teoría respecto a la gestión efectiva del almacén

P = Propuesta de gestión de almacén en una Empresa de Chiclayo, 2018.

Rc = Crecientes niveles de productividad en una Empresa de Chiclayo, 2018

## 2.2. Población y Muestra

### Población

Se conceptúa población como una serie de documentaciones, individuos o entidades que presentan características similares, constituyendo objeto de investigación que permite evaluar la ocurrencia de determinados sucesos o fenómenos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por ende, la población se constituyó por la totalidad de colaboradores de la empresa., siendo 25 colaboradores, 2 propietarios, 2 operarios de mantenimiento, además de 1 conserje, es decir, comprende a 30 trabajadores que poseen conocimientos respecto a los procesos efectuados en la entidad

### Muestra

Desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra engloba un acervo de documentaciones, compañías e individuos pertenecientes a un grupo que alberga diversos elementos con particularidades similares, cuyas características se delimitan por el objetivo planteado en la investigación.

En la elaboración del presente trabajo el tamaño de la muestra fue igual a la población, puesto que, corresponde a un muestreo no probabilístico por conveniencia acorde con los criterios escogidos por el investigador, por ende, se conformó por 30 colaboradores que ejercen funciones en la Empresa.

### **2.3. Variable**

#### Gestión de almacenes

Efectuar una gestión apropiada del almacén pretende aminorar el espacio empleado en la organización de diferentes pedidos, con el fin de minimizar las inversiones destinadas, reducir los desembolsos incurridos en la administración de los inventarios que orienten a incrementar los rendimientos económicos, contrarrestando los riesgos como las pérdidas monetarias originadas por averías, robos, extravío de mercaderías, entre otros incidentes que conlleven a extender las manipulaciones, ameritando efectivizar los movimientos realizados por los colaboradores del área, optando por simplificar el recorrido de los equipos que albergan materiales o bienes, a fin de evidenciar mejoras en diversos procesos intervinientes en la función logística que imposibiliten el registro de retrasos en la preparación de pedidos solicitados con urgencia (Correa, Gómez y Cano, 2010).

### **2.4. Operacionalización de Variable**



| <b>Variable Independiente</b> | <b>Dimensiones</b>              | <b>Posición</b>        | <b>n° de ítems</b> | <b>Ítems</b>  | <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> |
|-------------------------------|---------------------------------|------------------------|--------------------|---|--|
| <b>GESTION DE ALMACEN</b>     | Recepción, inspección y control | 1<br>2<br>3            | 1<br>2<br>3        | <p>¿Se efectúa una recepción adecuada de los productos o medicamentos requeridos por la Empresa Distribuidora y Droguería Pharma E.I.R.L.?</p> <p>¿Los colaboradores realizan una inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos, certificando el cumplimiento de los criterios negociados con la entidad proveedora?</p> <p>¿Se distribuye apropiadamente los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén?</p> | Encuesta – Cuestionario                                |
|                               | Almacenamiento                  | 3-5<br><br>6-7         | 4<br>5<br>6        | <p>¿El resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes?</p> <p>¿La Empresa Distribuidora y Droguería Pharma E.I.R.L., otorga una posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente?</p> <p>¿Se registra mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas?</p>                         |  |
|                               | Preparación de pedidos          | 8-9<br><br>10          | 7<br>8             | <p>¿La preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno?</p> <p>¿Se establecen políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente?</p>  |  |
|                               | Embalaje y despacho             | 11<br>12 -13<br><br>14 | 9<br>10            | <p>¿El área de almacén realiza una inspección de los productos a conceder a un cliente, procurando atribuir un empaque atractivo que incite a su adquisición periódica?</p> <p>¿Con frecuencia se formulan los documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho?</p>   |  |

Fuente: Elaboración Propia

## **2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de la Información**

### **Técnicas:**

Encuesta: Corresponde a una técnica orientada a recabar información respecto a las operaciones ejecutadas en la unidad de almacén, a fin de evaluar los procesos de almacenamiento, distribución como control de la movilización de las existencias adquiridas en una Empresa de Chiclayo.

Análisis de documentos: Concierno a una técnica enfocada en extraer información a partir de las documentaciones concedidas por la entidad referente a los niveles de productividad registrados en el periodo 2018.

### **Instrumento:**

Cuestionario: Se erige como un instrumento pertinente para compilar información veraz acerca de la gestión efectuada en el almacenamiento de las existencias, siendo compuesto por 10 interrogantes acordes con las dimensiones expuestas en el marco teórico, cuya estructura se rige por la escala de medición Likert, conformándose por 5 niveles de respuestas.

Guía de análisis documental: Conforman un instrumento enfocado a extraer información oportuna referente a la eficiencia de los procesos efectuados en la entidad, así como, los resultados generados por la gestión aplicada en relación con los objetivos fijados.

### **Validez:**

Se determinó la validez del instrumento por medio del método Delphi, dado que, se sustentó en el juicio emitido por tres expertos en la temática expresa en el estudio mencionado, cuya documentación se expone en los anexos, la cual, certifica la idoneidad del instrumento diseñado.

### Confiabilidad:

Asimismo, la confiabilidad del instrumento se efectuó por medio de la estimación del coeficiente de Alfa de Crombach, constituyéndose como método apropiado para evaluar la consistencia de los ítems con las dimensiones expuestas en los constructos teóricos.

#### *Resumen del procesamiento de los casos*

|       |                        | N  | %     |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos                | 30 | 100,0 |
|       | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                  | 30 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadístico de fiabilidad*

| Alfa de Crombach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,829            | 10             |

Para la presente investigación se determinó una fiabilidad de 0,829 en la variable gestión de almacén, por ende, se ubica en la escala de confiabilidad excelente.

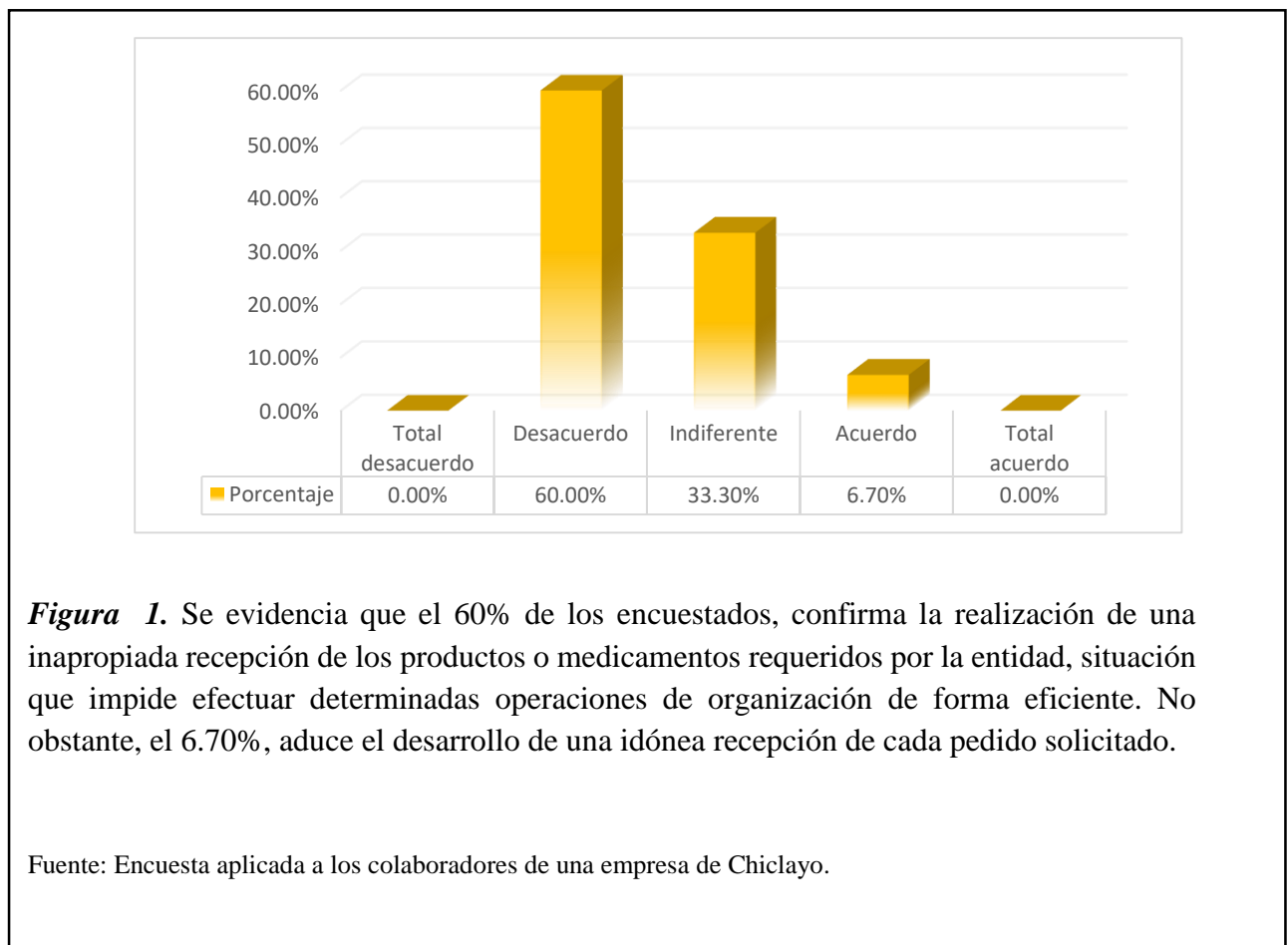
### III RESULTADOS.

#### 3.1. Tabla y Grafico

**Tabla 1.** *Recepción apropiada de los productos de una empresa de Chiclayo.*

| Respuestas       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 0          | 0.0%       | 0.0%                 |
| Desacuerdo       | 18         | 60.0%      | 60.0%                |
| Indiferente      | 10         | 33.3%      | 93.3%                |
| Acuerdo          | 2          | 6.7%       | 100.0%               |
| Total acuerdo    | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total            | 30         | 100.0%     |                      |

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.



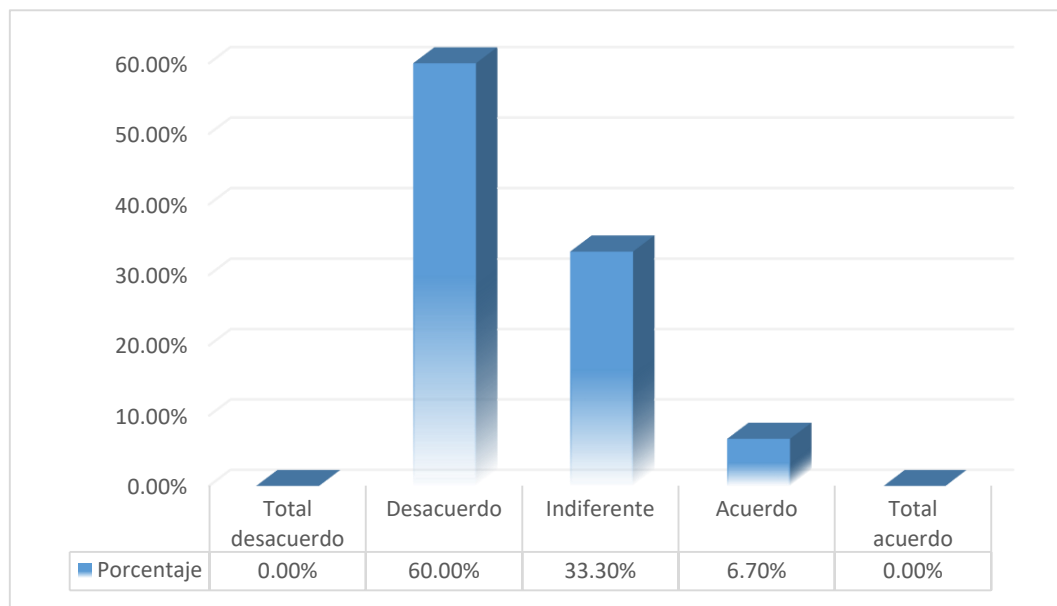
**Figura 1.** Se evidencia que el 60% de los encuestados, confirma la realización de una inapropiada recepción de los productos o medicamentos requeridos por la entidad, situación que impide efectuar determinadas operaciones de organización de forma eficiente. No obstante, el 6.70%, aduce el desarrollo de una idónea recepción de cada pedido solicitado.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

**Tabla 2.** Inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos

| Respuestas       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 0          | 0.0%       | 0.0%                 |
| Desacuerdo       | 18         | 60.0%      | 60.0%                |
| Indiferente      | 10         | 33.3%      | 93.3%                |
| Acuerdo          | 2          | 6.7%       | 100.0%               |
| Total acuerdo    | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total            | 30         | 100.0%     |                      |

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.



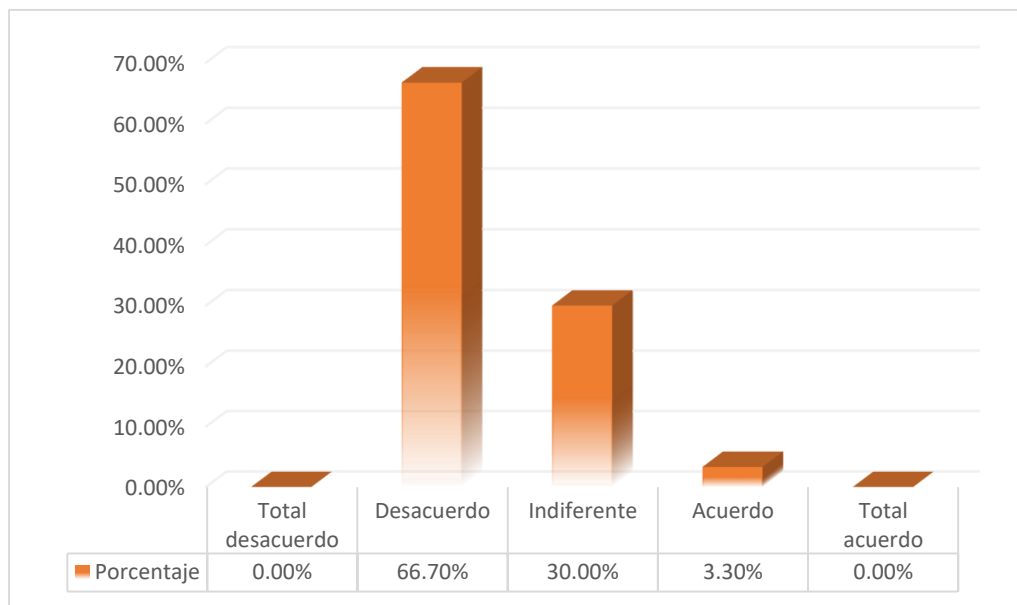
**Figura 2.** Se denota que el 60% de los encuestados, manifiesta la ausencia de inspecciones en relación a la calidad del producto requerido, así como, a la cantidad dada por la entidad proveedora, lo cual, imposibilita certificar su eficiencia como la excelencia del servicio dado, conllevando a incurrir en mayores costos, además de extensos periodos de retrasos que obstaculizan concretas con las metas fijadas.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

**Tabla 3.** Distribución apropiada de los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén

| Respuestas       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 0          | 0.0%       | 0.0%                 |
| Desacuerdo       | 20         | 66.7%      | 66.7%                |
| Indiferente      | 9          | 30.0%      | 96.7%                |
| Acuerdo          | 1          | 3.3%       | 100.0%               |
| Total acuerdo    | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total            | 30         | 100.0%     |                      |

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.



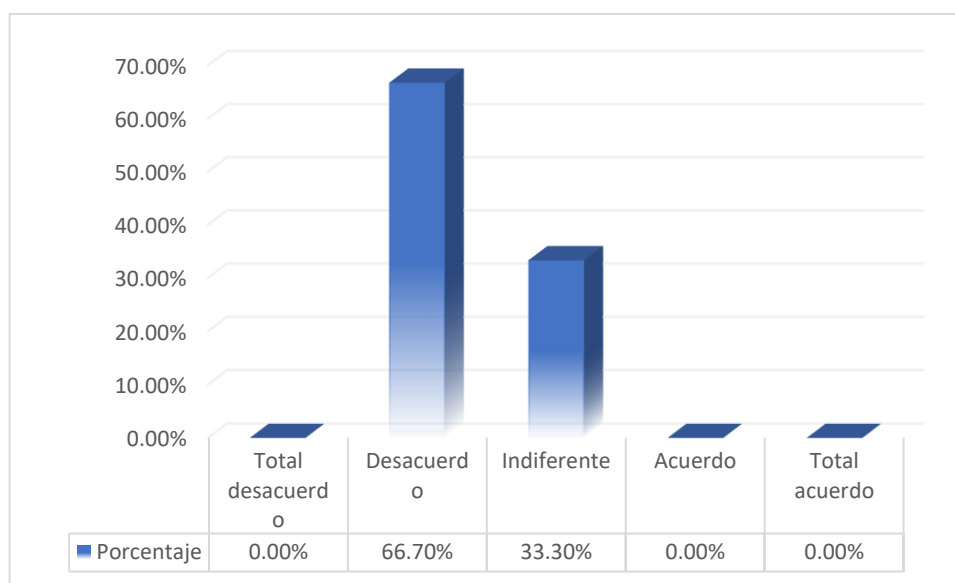
**Figura 3.** Se determinó que el 66.70% de los colaboradores encuestados expresan su discordancia con la distribución efectuada en el ordenamiento de las mercancías adquiridas en la unidad de almacén, puesto que, se complica su localización posterior, dificultando su entrega con prontitud que ocasiona incomodidad en el cliente interno como externo, además impide la venta de producto con fecha próxima de caducidad, no obstante, el 3.30% de los encuestados confirma la organización correcta de cada producto ingresante al área.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

**Tabla 4.** Resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes

| Respuestas       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 0          | 0.0%       | 0.0%                 |
| Desacuerdo       | 20         | 66.7%      | 66.7%                |
| Indiferente      | 10         | 33.3%      | 100.0%               |
| Acuerdo          | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total acuerdo    | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total            | 30         | 100.0%     |                      |

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.



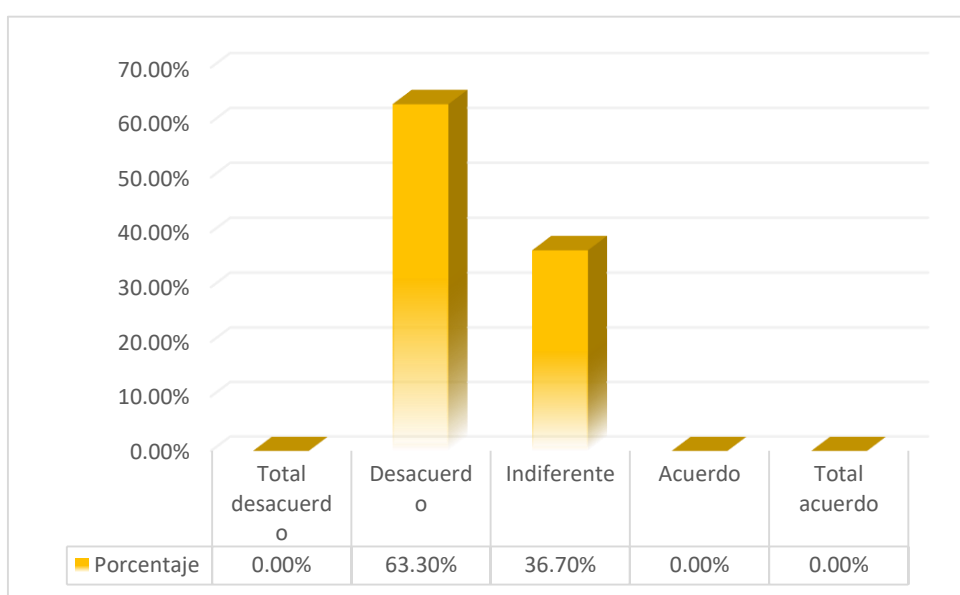
**Figura 4.** Se denota que el 66.70% de los colaboradores encuestados admiten el descuido en resguardar las existencias con preocupación, por incorrecta localización como distribución en relación a la demanda del cliente, situación que conlleva a disponer de productos vencidos que aduce a incurrir en mayores costos. Por otro lado, el 33.30% de encuestados se muestran indiferentes a los procedimientos aplicados en la protección de cada mercadería adquirida.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

**Tabla 5.** Posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente

| Respuestas       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 0          | 0.0%       | 0.0%                 |
| Desacuerdo       | 19         | 63.3%      | 63.3%                |
| Indiferente      | 11         | 36.7%      | 100.0%               |
| Acuerdo          | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total acuerdo    | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total            | 30         | 100.0%     |                      |

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.



**Figura 5.** El 63.30% de los colaboradores encuestados mencionan que los productos adquiridos se posicionan en zonas del almacenaje inadecuadas, dado que, no basan sus criterios en el nivel de rotación por mayor demanda de los clientes que acuden con frecuencia, lo cual, dificulta conceder el medicamento de forma inmediata, por destinar un periodo considerable en su búsqueda.

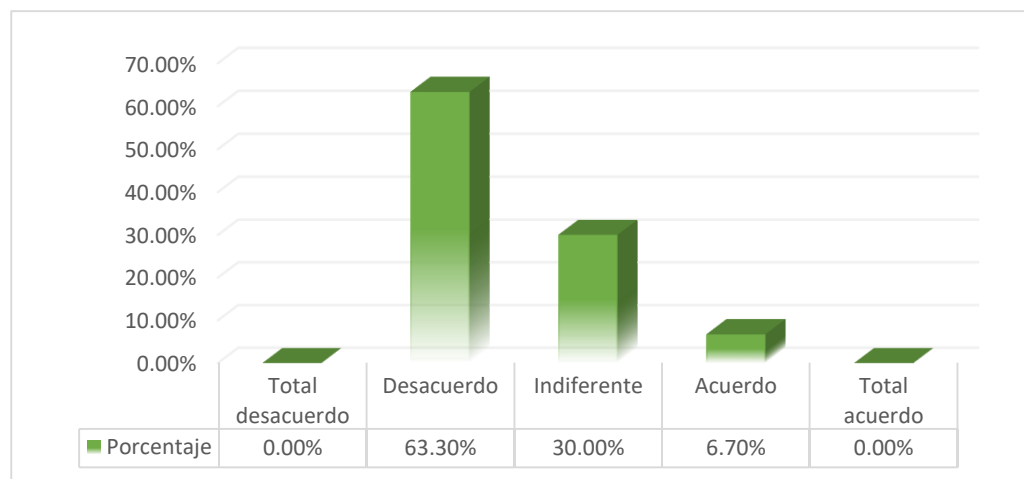
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.



**Tabla 6.** Registro de mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas

| Respuestas       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 0          | 0.0%       | 0.0%                 |
| Desacuerdo       | 19         | 63.3%      | 63.3%                |
| Indiferente      | 9          | 30.0%      | 93.3%                |
| Acuerdo          | 2          | 6.7%       | 100.0%               |
| Total acuerdo    | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total            | 30         | 100.0%     |                      |

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.



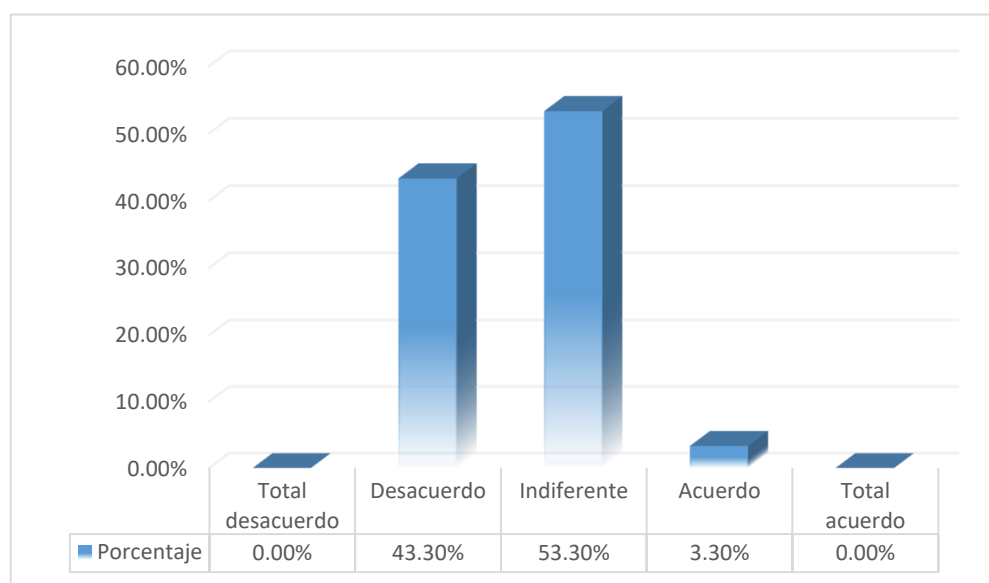
**Figura 6.** Se determinó que el 63.30% de los colaboradores encuestados manifiestan la falta de organización en el registro de mercancías de reservas, impidiendo su disponibilidad en situaciones imprevistas para efectuar la venta respectiva, lo cual, incide en sus rendimientos económicos, sin embargo, el 6.70% de los encuestados emiten mantener stocks en caso de acrecentar su demanda en periodos específicos.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

**Tabla 7.** Preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno

| Respuestas       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 0          | 0.0%       | 0.0%                 |
| Desacuerdo       | 13         | 43.3%      | 43.3%                |
| Indiferente      | 16         | 53.3%      | 96.7%                |
| Acuerdo          | 1          | 3.3%       | 100.0%               |
| Total acuerdo    | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total            | 30         | 100.0%     |                      |

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.



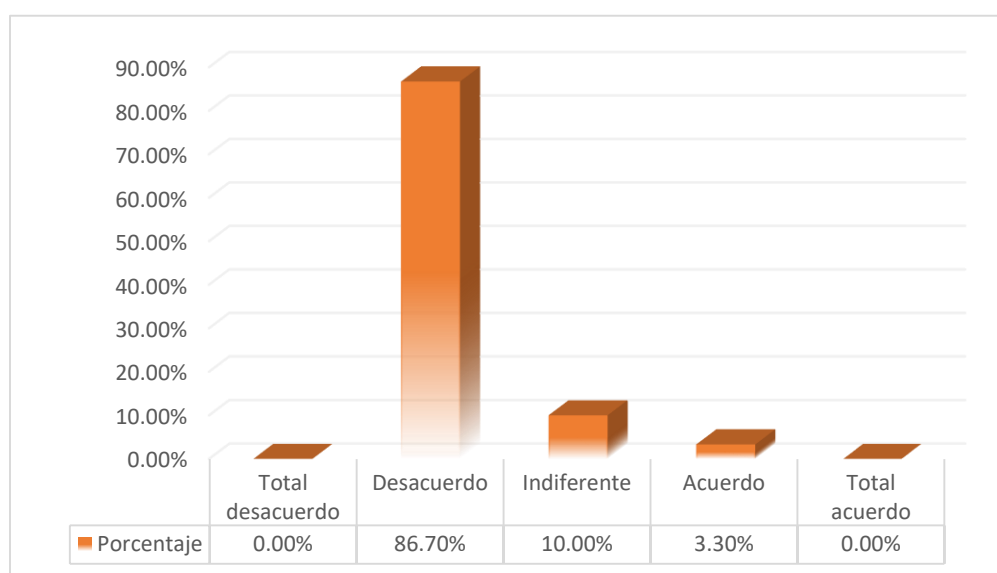
**Figura 7.** El 43.30% de los colaboradores encuestados aseveran que las preparaciones de los pedidos requeridos por los clientes muestran una serie de falencias, dado que, se prescinde de efectuar una planificación idónea de las solicitudes admitidas, lo cual, conduce a conceder entregas incompletas o conferirlos en un periodo posterior, no obstante, el 3.30% de los encuestados manifiestan que los productos presentados al cliente, están acordes con sus expectativas.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

**Tabla 8.** Establecimiento de políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente

| Respuestas       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 0          | 0.0%       | 0.0%                 |
| Desacuerdo       | 26         | 86.7%      | 86.7%                |
| Indiferente      | 3          | 10.0%      | 96.7%                |
| Acuerdo          | 1          | 3.3%       | 100.0%               |
| Total acuerdo    | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total            | 30         | 100.0%     |                      |

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.



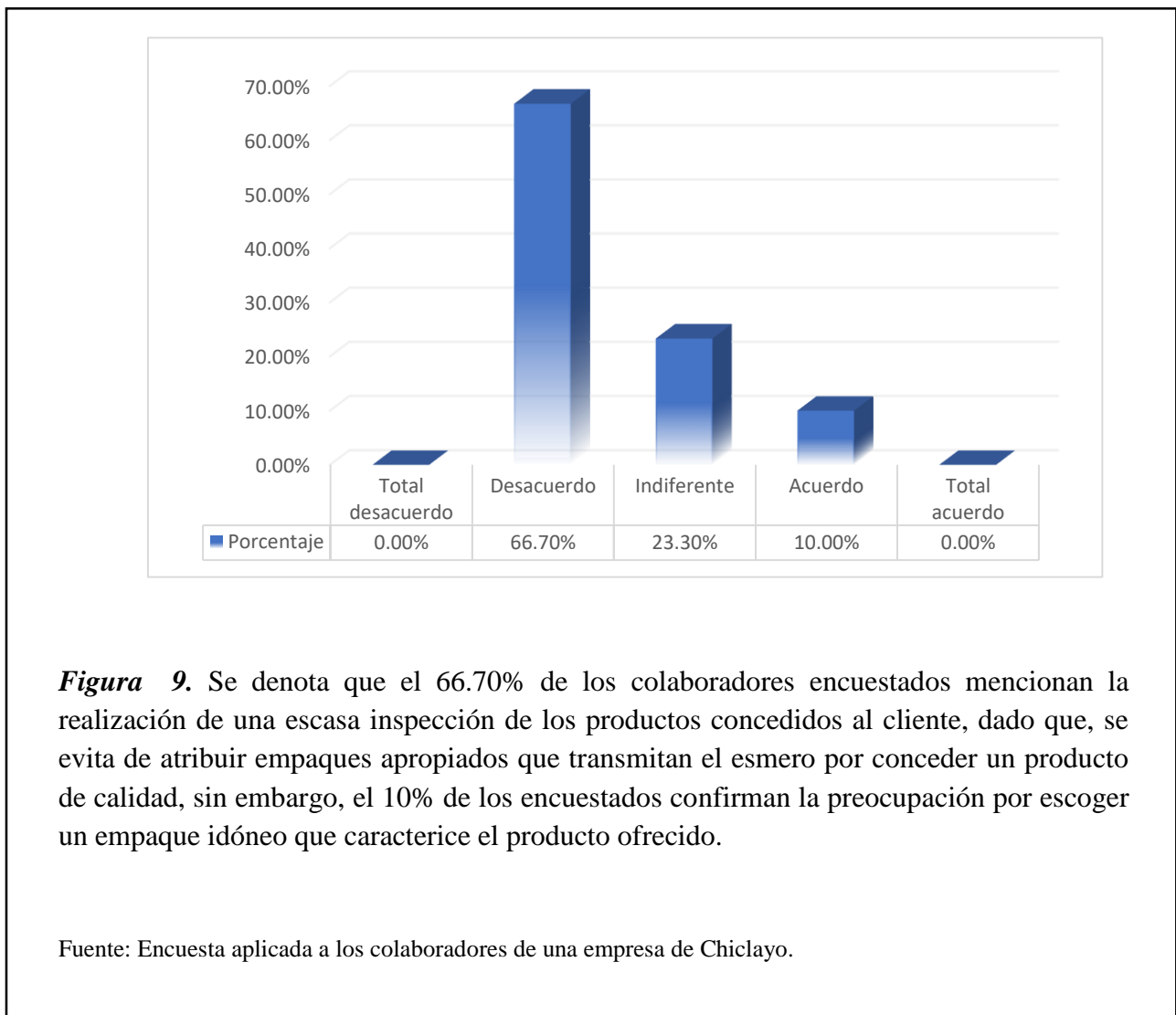
**Figura 8.** Se evidencia que el 86.70% de los colaboradores encuestados manifiestan escasas políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente, problemática que dificulta su entrega oportuna generando incomodidad en diferentes usuarios, asimismo, reduce la eficiencia de sus operaciones comerciales. Sin embargo, el 3.30% de los colaboradores emiten la prescripción de lineamientos que direccionan el ordenamiento propicio de la zona de almacén para organizar diferentes requerimientos solicitados.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

**Tabla 9.** Inspección de los productos a conceder a un cliente

| Respuestas       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 0          | 0.0%       | 0.0%                 |
| Desacuerdo       | 20         | 66.7%      | 66.7%                |
| Indiferente      | 7          | 23.3%      | 90.0%                |
| Acuerdo          | 3          | 10.0%      | 100.0%               |
| Total acuerdo    | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total            | 30         | 100.0%     |                      |

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.



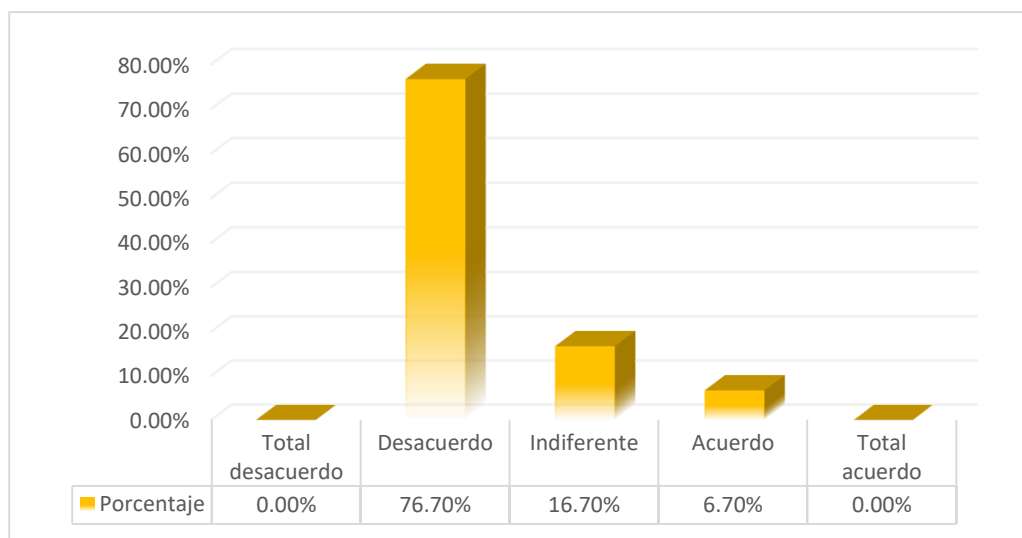
**Figura 9.** Se denota que el 66.70% de los colaboradores encuestados mencionan la realización de una escasa inspección de los productos concedidos al cliente, dado que, se evita de atribuir empaques apropiados que transmitan el esmero por conceder un producto de calidad, sin embargo, el 10% de los encuestados confirman la preocupación por escoger un empaque idóneo que caracterice el producto ofrecido.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo.

**Tabla 10.** Documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho

| Respuestas       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Total desacuerdo | 0          | 0.0%       | 0.0%                 |
| Desacuerdo       | 23         | 76.7%      | 76.7%                |
| Indiferente      | 5          | 16.7%      | 93.3%                |
| Acuerdo          | 2          | 6.7%       | 100.0%               |
| Total acuerdo    | 0          | 0.0%       | 100.0%               |
| Total            | 30         | 100.0%     |                      |

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de una empresa en Chiclayo.



**Figura 10.** Se denota que el 76.70% de los colaboradores encuestados manifiestan la falta de formulación de documentos que expongan información relacionada a la mercadería a conceder, dirección de su entrega, importe cotizado, entre otros aspectos involucrados en su despacho, lo cual, genera complicaciones en su entrega que conduce a incurrir en mayores desembolsos para concretar la comercialización, asimismo, imposibilita cristalizar las metas fijadas, afectando a su competitividad en el rubro involucrado.

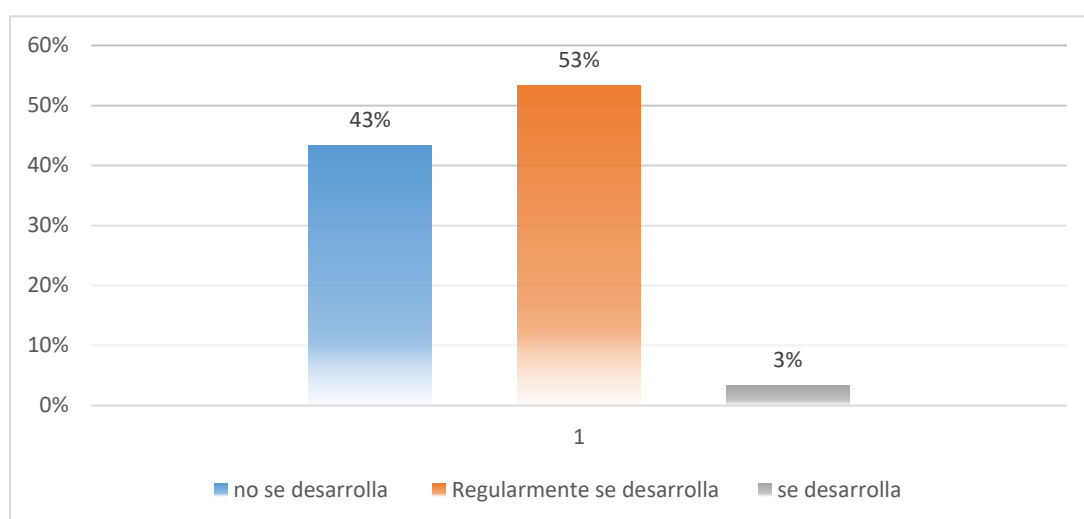
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa en Chiclayo.

## Valoración de la variable gestión de Almacén

**Tabla 11.** Valoración de la variable gestión de Almacén

| Etiqueta                   | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| No se desarrolla           | 13         | 43%        |
| Regularmente se desarrolla | 16         | 53%        |
| Se desarrolla              | 1          | 3%         |
| Total general              | 30         | 100%       |

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa de Chiclayo 2018.



**Figura 11.** Gestión de Almacén

De acuerdo con la valoración realizada de la variable gestión de almacén puede visualizarse que por lo general ésta se viene desarrollando de manera regular, ello determinado por un 53%, mientras que sólo un 3% consideró que se desarrollan adecuadamente la gestión de almacén.

Elaboración propia

#### **IV DISCUSIÓN**

Concerniente a la gestión de almacén, se formularon 10 ítems, se registró los siguientes resultados:

Respecto al primer ítem, Recepción apropiada de los productos o medicamentos requeridos por la empresa., el 60% de los encuestados manifiestan la ejecución de una equívoca recepción de los productos o medicamentos concedidos por los proveedores, escenario que dificulta desarrollar con eficiencia diversas operaciones logísticas, no obstante, el 6.70% emite la realización de una recepción propicia de los bienes requeridos, por ello, se amerita incorporar tácticas que optimicen la gestión de almacén.

Referente al segundo ítem, Inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos, se evidencia que el 60% de los encuestados confirma la ausencia de inspecciones meticulosas a la calidad mostrada por cada producto adquirido, prescindiendo de contabilizar los bienes dados con los requerimientos exigidos, lo cual, conlleva a incurrir en crecientes costos que ocasionan frecuentes retrasos que impiden la cristalización de los objetivos fijados, sin embargo el 6.70% señala una postura contraria que certifica la verificación de los productos comprados, resultado que indica la necesidad de aplicar reformas en la unidad de almacén, enfocándose en reforzar los controles a efectuarse en el ingreso de mercadería.

En relación al tercer ítem, Distribución apropiada de los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén, se denota que el 66.70% de los encuestados exponen su discordancia con la modalidad escogida en la distribución de los productos ingresantes, dado que, se localizan en zonas inapropiadas que complica su ubicación posterior, ocasionando dificultades en conceder entregas con prontitud, no obstante, el 3.30% confirma la realización de una organización correcta de diversos bienes adquiridos en el área respectiva, siendo un resultado que señala la ausencia de planificación efectiva del almacenamiento de los medicamentos requeridos acorde a criterios fijados.

Respecto al cuarto ítem, Resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes, se evidencia que el 66.70% de los colaboradores mencionan una gama de complicaciones en ofrecer mercaderías en el periodo exigido con

fecha de expiración prolongada, por notables descuidos en el resguardo de las existencias como en el ordenamiento de los bienes en la unidad de almacén.

Referente al quinto ítem, Posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente, se denota que el 63.30% de los colaboradores encuestados admiten optar por efectuar un ordenamiento acorde con su ingreso, prescindiendo de fijar criterios relacionados al nivel de rotación por mayor demanda de los clientes que acuden con frecuencia, escenario que impide preparar los pedidos como otorgar medicamentos en el periodo exigido, mientras el 36.70% se muestra indiferente a las implicancias de otorgar una determinada posición a cada bien ingresante.

Concerniente al sexto ítem, Registro de mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas, se determinó que el 63.30% de los colaboradores encuestados mencionan la escasa organización en el desarrollo de registro de las mercaderías presentes en el área de reserva, situación que dificulta precisar la cuantía de bienes disponible en determinados periodos, incidiendo en el dinamismo de los rendimientos económicos; resultado derivado por débiles controles efectuados en la unidad de almacén como por falta de implementación de programas de capacitación al personal que pertenece al área mencionada.

Respecto al séptimo ítem, Preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno, se denota que el 43.30% de los colaboradores aseveran la preparación de diversos pedidos requeridos por el cliente mostrando una gama de falencias, producto de una planificación inadecuada de las solicitudes dadas por los clientes, lo cual, encamina a conceder entregas incompletas o conferidas en un periodo posterior al pactado, sin embargo, el 3.30% se muestra conforme con los procedimientos ejecutados en la elaboración de los requerimientos expedidos.

Referente al octavo ítem, Establecimiento de políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente, el 86.70% de los encuestados manifiestan escasa políticas orientadas a la distribución idónea de la zona propicia en la preparación de pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente, problemática que impide entregar solicitudes de forma oportuna, ocasionado ineficiencia en la ejecución de los procedimientos involucrados, asimismo, refleja la presencia de severas falencias en la gestión de operaciones logísticas.



Concerniente al noveno ítem, Inspección de los productos a conceder a un cliente, el 66.70% de los colaboradores encuestados mencionan la realización de una escasa inspección de los productos concedidos al cliente, resultado derivado por ausentes controles en la verificación de los bienes proporcionados a los demandantes acorde con los requerimientos exigidos, sin embargo, el 10% de los encuestados confirman la preocupación por escoger un empaque idóneo que caracterice el producto ofrecido.

En relación al décimo ítem, Documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho, el 76.70% de los colaboradores encuestados manifiestan la falta de formulación de documentos que expongan información relacionada a la mercadería a conceder, dirección de su entrega, importe cotizado, entre otros aspectos involucrados en su despacho, resultado generado por escasa organización del personal de la unidad de almacén como por ausentes controles que verifiquen la ejecución de cada procedimiento ejecutado en mencionada área, contexto que aduce a incurrir a destinar mayores desembolsos que propicien concretar la comercialización, afectando la competitividad en el rubro inserto.

## **V CONCLUSIONES**

Se diagnosticó el proceso de gestión de almacén ejecutada en una empresa de Chiclayo 2018 denotándose por deficiente por ausencia de lineamientos que direccionen la realización de las operaciones involucradas en la recepción, almacenamiento como control del dinamismo de las existencias, situación que afecta en demasía la eficiencia de las labores logísticas, impidiendo cristalizar los objetivos fijados.

Se evidenció una inestabilidad en los importes económicos proporcionados por las ventas concretadas, producto de una serie de falencias en las operaciones de almacenamiento de las existencias adquiridas por escasos controles en su ingreso como en su retiro del recinto, lo cual, dificulta estimar con precisión el periodo apropiado en el aprovisionamiento de cada bien, reflejándose en crecientes pérdidas económicas que afectan la continuidad competente de las operaciones particulares de la organización.

## Referencias

- Barrera, J. (2015). *Propuesta para la optimización del sistema de inventarios de la empresa Malta Clayton en su almacén 3PL.*
- Bedor, D. (2016). *Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil.*
- Contraloría General de la República. (19 de Julio de 2018). *Contraloría alerta riesgos en hospitales del Perú por deficiencias en servicios de salud. Gestión.*
- Delgado, M. (20 de Julio de 2018). *SEGA WCS, para gestión de almacenes automáticos.*
- Díaz, M. (2015). *Propuesta de un sistema logístico para las empresas fabricantes de King Kong en la ciudad de Lambayeque.*
- Knutzen, K. (2015). *Propuesta de mejora de modelo de gestión logística para una empresa metalmecánica en la ciudad de Chiclayo.*
- Loja, J. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa FEMARPE CÍA. LTDA. .*
- Majem, J. (03 de Julio de 2018). *Logística: ¿Qué debemos tener en cuenta en la gestión de almacenes?*
- Correa, A. G. (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). colombia.*
- Hernandez, R. F. (2014). *Metodología de la investigación . mexico: Mc Graw Hill.*
- Ñaupas, H. M. (2011). *según sus criterios consideran que la investigación se justifica en teórica, metodológica y social. . peru: Ediciones de la U.*
- Ojeda, J. (. (2018). *Las competencias de un responsable de logística: capacidad analítica, gestión de equipos y adaptabilidad. Empresa Exterior.*
- D., & Medina, J. (13 de Julio de 2018). *Optimización de los procesos de recepción de mercancías y picking para almacén de suministro hospitalario. Interempresas.*
- Rivera, R. (2014). *Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de empresa andina de herramientas. . Santiago de Cali: Universidad Autónoma de Occidente.*

## ANEXOS

### Anexo 1

Dimensión: Recepción, inspección y control

1. ¿Se efectúa una recepción adecuada de los productos requeridos por la empresa?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
2. ¿Los colaboradores realizan una inspección cuantitativa como cualitativa de los productos adquiridos, certificando el cumplimiento de los criterios negociados con la entidad proveedora?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
3. ¿Se distribuye apropiadamente los productos adquiridos en zonas idóneas del almacén?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

Dimensión: Almacenamiento

4. ¿El resguardo aplicado a las existencias demuestra preocupación por conceder productos de calidad a los clientes?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente

- d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
5. ¿La Empresa de Chiclayo, otorga una posición de almacenaje a cada producto acorde con su nivel de rotación o demanda por el cliente?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
6. ¿Se registra mercancía en el área de reserva para optar por su disponibilidad en situaciones imprevistas?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

Dimensión: Preparación de pedidos

7. ¿La preparación de cada orden de pedido permite suplir las necesidades del cliente en un periodo oportuno?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
8. ¿Se establecen políticas respecto a la distribución idónea de la zona de preparación de los pedidos exigidos con mayor urgencia por el cliente?
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo

## Embalaje y despacho

9. ¿El área de almacén realiza una inspección de los productos a conceder a un cliente, procurando atribuir un empaque atractivo que incite a su adquisición periódica?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
10. ¿Con frecuencia se formulan los documentos que exponen las mercancías a conceder, dirección de su entrega, el importe cotizado, entre otros aspectos relacionados a su despacho?
  - a) Totalmente en desacuerdo
  - b) Desacuerdo
  - c) Indiferente
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Apellidos y nombres  
44530407 2161801427 Presencial  
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

RIVERA MARCHAN MARCIO ALEJANDRO

Administración  
Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales  
Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado **GESTIÓN DE ALMACEN EN UNA EMPRESA DE CHICLAYO 2018**

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

- 2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
- 3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
- 4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Rivera Marchan Marcio Alejandro  
DNI N° 44530407

Anexo 3



**FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR  
(ES)  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 11 de Enero del 2019\_

Señores  
Centro de Información  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

La suscrita:


Rivera Marchan Marcio Alejandro con DNI 44530407

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

Gestión de Almacén en una Empresa de Chiclayo, 2018.  
presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado de bachiller en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES             | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA   |
|---------------------------------|----------------------------------|---|
| Rivera Marchan Marcio Alejandro | 44530407                         |  |



Anexo 4: fotos







## Urkund Analysis Result

Analysed Document: Rivera Marchan Marcio Alejandro.docx (D47827828)  
Submitted: 2/11/2019 3:41:00 PM  
Submitted By: mmerino@crece.uss.edu.pe  
Significance: 24 %

### Sources included in the report:

DELGADO CASTILLO ISABEL DEL PILAR.doc (D40625258)  
TUCUNANGO MENA HYAN CARLOS.docx (D40322908)  
DELGADO CASTILLO ISABEL DEL PILAR.doc (D45039270)  
ZAPATA BEJARANO NATALIA DEL CARMEN.doc (D39256255)  
Herrera Cayotopa & Llontop Caro.docx (D37746759)  
VIGIL ALARCON CATHERINE LISBET.docx (D39565254)  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4863/Mu%C3%B1oz%20C%C3%B3rdova%20%2526%20Suarez%20Leyva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### Instances where selected sources appear:

57



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, Mirko Merino Núñez, Revisor del Programa URKUND de la EAP Administración y del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 0073-A-FACEM-USS-2019, presentado por el egresado **RIVERA MARCHAN MARCIO ALEJANDRO**, autor del trabajo de investigación denominado: **GESTIÓN DE ALMACEN EN UNA EMPRESA DE CHICLAYO 2018**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS.

Pimentel, 20 de febrero de 2019



Dr. Mirko Merino Núñez  
DNI N° 16716799



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0073 -FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 11 de febrero de 2019.

**VISTO:**

El oficio N° 0105-2019/FACEM-DA-USS de fecha 11/02/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11/02/2019, sobre aprobación del trabajo de investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

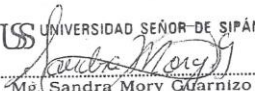
**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR**, el (los) trabajo (s) de investigación de (l) lo (la) (s) egresado (a) (s) de la EAP de Administración, PCA, según el siguiente cuadro:

|   | APellidos y Nombres             | TITULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN                 |
|---|---------------------------------|--|
| 1 | Rivera Marchan Marcio Alejandro | GESTIÓN DE ALMACEN EN UNA EMPRESA DE CHICLAYO 2018 |

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Sandra Mory Gufarnizo  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Cc.:Esc. Archivo



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0073-A-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 11 de febrero de 2019

VISTO:

El oficio N° 0105-2019/FACEM-DA-USS de fecha 11/02/2019, de (l) ( la ) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11/02/2019, referente a la designación de Asesor Especialista de Trabajo de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 6° numeral 1 y 5, del Estatuto Versión 04 de la USS, respectivamente a la letra dice: Los fines de la universidad son: preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultura y artística de la humanidad, así mismo, realizar y promover la investigación científica y humanística, la creación intelectual y artística.

Que, el Asesor Especialista, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor (a) Especialista (a) que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesor (es) Especialista (s) de (l) lo (s) Trabajo (s) de Investigación, de (l) los egresado (s) de la EAP de Administración, PCA, a (l) los docente (s) que se detalla (n) en el siguiente cuadro:

| 1 | APELLIDOS Y NOMBRES             | TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN                 | ASESOR                          |
|---|---------------------------------|--|---------------------------------|
| 1 | Rivera Marchan Marcio Alejandro | GESTIÓN DE ALMACEN EN UNA EMPRESA DE CHICLAYO 2018 | M.Ba. Rivera Tantachuco Ricardo |

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
  
Dra. Carmen Elvira Rosales Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
  
Mg. Sapeña Mory Guarnizo  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo