



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA
MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS
UTCUBAMBA S.A.C – 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor (es):

Espinal Malca Edinson

Asesor:

Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

Resumen

La eficiencia con la que se gestione hoy el almacén de una empresa no solo depende de los sistemas o la tecnología con la que se emplee, requiere de un trabajo muy preciso y en equipo. La investigación que a continuación se presenta fue realizada en la Empresa Municipal de Servicio Eléctricos (EMSEU S.A.C.) en la provincia de Utcubamba en el departamento de Amazonas. El objetivo fue conocer la gestión del almacén de la empresa en sus distintas etapas que desarrolla, para esto la investigación tomó el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo además de no experimental y transversal; se tomó un cuestionario a los 14 colaboradores del área basado en la escala de Likert. Los resultados mostraron que en la fase de recepción y aprovisionamiento los equipos son insuficientes para el trabajo y si se cumple de manera regular el proceso de verificación; en la gestión de ubicaciones no existe clasificación de materiales, ni por tipo ni por requerimiento de transporte; si se tienen los pedidos preparados, pero no existe un mapa ni señalización dentro del almacén; además, en la fase de expedición, las existencias están documentadas y etiquetadas, pero, no se tiene cuidado con el embalaje ni verifica la mercancía, como se ha visto en la última fase, la de gestión de salidas, donde la comprobación y verificación de documentos es incompleta o nula. Por tanto, se concluye que el almacén presenta serias deficiencias en su gestión y requiere de un inmediato cambio en el trabajo.

Palabras claves: almacén, empresa de servicios, gestión

Abstract

The efficiency with which the warehouse of a company is managed today not only depends on the systems or technology with which it is used, it requires a very precise and team work. The research presented below was conducted at the Municipal Electric Service Company (EMSEU S.A.C.) in the province of Utcubamba in the department of Amazonas. The objective was to know the management of the warehouse of the company in its different stages that it develops, for this the research took the quantitative approach of descriptive level as well as non-experimental and transversal; A questionnaire was taken from the 14 collaborators in the area based on the Likert scale. The results showed that in the reception and provisioning phase the equipment is insufficient for the job and if the verification process is carried out regularly; in the management of locations there is no classification of materials, neither by type nor by transport requirement; if the orders are prepared, but there is no map or signage inside the warehouse; In addition, in the dispatch phase, the stocks are documented and labeled, but, care is not taken with the packaging or verify the merchandise, as seen in the last phase, the management of exits, where the verification and verification of Documents is incomplete or void. Therefore, it is concluded that the warehouse presents serious deficiencies in its management and requires an immediate change in the work.

Keywords: warehouse, service company, management

Índice

Resumen.....	2
Abstract.....	3
I. Introducción	8
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. Gestión de almacén	16
1.3.2. Tipos.....	16
1.3.3. Características	17
1.3.4. Procesos de gestión de almacenaje.....	18
1.4. Formulación del problema	19
1.5. Justificación e importancia del estudio	19
1.6. Hipótesis.....	20
1.7. Objetivos	20
1.8. Limitaciones	21
II. Materiales y métodos	22
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
2.1.1. Tipo de investigación	22
2.1.2. Diseño de investigación	22
2.2. Población y muestra	23
2.2.1. Población.....	23
2.2.2. Muestra.....	25
2.3. Operacionalización de variables.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
2.4.1. La Encuesta	28
2.5. Procedimientos de análisis de datos	28
III. Resultados.....	29
3.1. Tablas y figuras	29
IV. Discusión	42
V. Conclusiones y Recomendaciones	44

5.1.	Conclusiones	44
5.2.	Recomendaciones.....	45
VI.	Referencias	47
VII.	Anexos.....	50
7.1.	Anexo 01: Formato T1.	50
7.2.	Anexo 02: Acta de originalidad.	52
7.3.	Anexo 03: Reporte Turnitin	53
7.4.	Anexo 04: Constancia o autorización de la empresa para el desarrollo de su investigación.....	54
7.5.	Anexo 05: Cuestionario.....	55
7.6.	Anexo 06: Validación de expertos	57
7.7.	Anexo 07: Matriz de Consistencia	66
7.8.	Anexo 08: Evidencia fotográfica, aplicación de la encuesta.....	67

Índice de tablas

Tabla 1 Población.....	23
Tabla 2 Operacionalización de variables	26
Tabla 3 ¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?.....	29
Tabla 4 ¿Se solicita guía de remisión para la descarga de los materiales?	30
Tabla 5 ¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén?.....	31
Tabla 6 ¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?	32
Tabla 7 ¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?	33
Tabla 8 ¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?.....	34
Tabla 9 ¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?.....	35
Tabla 10 ¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?.....	36
Tabla 11 ¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén?.....	37
Tabla 12 ¿Se toman fotografías antes de la salida del material u equipo?.....	38
Tabla 13 ¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén?	39
Tabla 14 ¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos?	40
Tabla 15 ¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?	41

Índice de figuras

Figura 1. Cuenta con equipos, herramientas y equipos	29
Figura 2. Solicitud de guía de remisión.....	30
Figura 3. Lista de clasificación de materiales	31
Figura 4. Clasificación de materiales	32
Figura 5. Clasificación de materiales según el tipo de transporte	33
Figura 6. Procesos estandarizados.....	34
Figura 7. Mapa del almacén señalizado	35
Figura 8. Salida del material del almacén	36
Figura 9. Etiquetado de los materiales que salen del almacén	37
Figura 10. Fotografías antes de la salida del material	38
Figura 11. Orden de salida de materiales	39
Figura 12. Inspección de documentos de salida de materiales.....	40
Figura 13. Verificación de documentos de salida de materiales	41

I. Introducción

La investigación desarrollada se ha enfocado en la gestión del almacén de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos en la provincia de Utcubamba departamento de Amazonas, con el objetivo de conocer la gestión del almacén en su totalidad, debido a que presenta serios problemas en la actualidad por no tener una administración eficiente, evidenciada en pérdidas y quiebres de las existencias.

Por esa razón, este trabajo toma la causa de su realización porque se requiere conocer la realidad de la gestión en cada una de las etapas del almacén, para ello se ha tomado el modelo de Vásquez (2014) quien define la gestión en seis etapas o fases: recepción y aprovisionamiento, gestión de ubicaciones, preparación de pedidos, movimientos internos, expedición y gestión de salidas. Con la información se ha podido estimar las acciones que se deberían tomar.

El estudio ha sido dividido en capítulos para que se detalle el trabajo en cada una de ellas, y éstas son:

En el primer capítulo, se ha considerado profundizar en la problemática desde los enfoques internacionales, nacionales y locales; por otro lado, se analizaron los antecedentes de estudios similares a la problemática encontrada; y finalmente, se expuso el marco conceptual donde se detallan de acuerdo a las dimensiones de estudio.

En el segundo capítulo, se pone en referencia los aspectos de la metodología empleada, donde se detallan los aspectos del tipo de estudio, la población, así como el cuadro de variables y las dimensiones respectivas. Así mismo, se detallan los instrumentos a usar.

En el tercer capítulo, se muestran los resultados hallados que se exponen con tablas y figuras además de su interpretación respectiva.

Para el cuarto capítulo, se ha presentado la discusión de resultado en base a la teoría analizada y de acuerdo a lo hallado en cada dimensión.

Y para concluir, en el quinto capítulo, se han definido las conclusiones y recomendaciones según los objetivos planteados, tanto los específicos como el general.

1.1. Realidad problemática

Internacional

Fernández (2017) menciona que las empresas en Chile están adaptándose a los cambios que se están dando en el aspecto tecnológico añadiendo a ello la firma electrónica que facilita y agiliza la documentación tributaria, haciendo que la empresa chilena cada vez se vuelva más eficiente en sus procesos, ya que se están reduciendo los tiempos y reduciendo los costos, lo cual permite otorgarles un valor agregado a los clientes. Como el autor lo indican los cambios tecnológicos que se presentan proporciona una mejor eficiencia, proporcionando mejoras en la empresa, permitiendo ofrecerles a los clientes una mejor atención.

Según la compañía especialista en almacenes Mecalux (2017) en Brasil la empresa Ype ha implementado un almacén automático con una capacidad para almacenar más de 24000 pallets en su centro logístico, ya que necesitaban acercarse a las plantas de producción, de manera que pueda brindar un servicio global, y al mismo tiempo poder reducir costos, de manera que con la implementación del sistema de Mecalux que se llama Easy WMS que es capaz de realizar, destaca la recepción y registro de los pallets que entran en el almacén, la gestión de las ubicaciones en base a algoritmos o reglas parametrizables, el control de las salidas siguiendo criterios de FIFO y trazabilidad, la preparación de los pedidos, la consolidación, la emisión de etiquetas, la documentación previa a la expedición, entre otros. Todo ello con la gran ventaja de que se reducen al mínimo los errores derivados de la gestión manual. Tal como lo menciona el autor, la implementación de un sistema automatizado proporciona a la empresa una producción más rápida y organizada, reduciendo una serie de gastos y de esta forma se reduce los problemas ocasionados por el trabajo manual.

González (2018) menciona que en España, una de las características de la empresa Inditex es la eficiencia logística, ya que distribuyen mercadería en diversos países del mundo, pero con la evolución que ha tenido la empresa ha obligado a que se implementen acciones que permita gestionar sus almacenes de manera que puedan abastecer oportunamente a sus clientes, por lo que se ha optado por unificar la gestión de sus stocks físicos y online la idea pasa porque un

mismo almacén pueda abastecer tanto a las tiendas en la calle o el centro comercial como a los clientes que han adquirido una prenda a través de la Red. Así como expresa el investigador citado, las empresas de hoy día tienen que tratar de estar más cerca del cliente, es por ello que se opta por llevar un recomendable manejo de las existencias, de manera que la empresa sea cada vez más eficiente.

Nacional

Cruz (2014) indica que SEDAPAL ha tenido una ineficiencia gestión, aun habiendo ampliado la cobertura de agua y desagüé, se presentan zonas dónde no han sido atendidas y todo ello porque no logran consolidar estrategias eficientes, y entre una de esos obstáculos es que es una empresa que es gobernada por el estado y existe mucha burocracia para la toma de decisiones, por ello se plantea que sería óptimo la intervención del sector privado a través de un sistema de concesiones y un esquema regulatorio sólido que fiscalice y exija resultados a las concesionarias. Tal como lo indica el autor, que, a pesar de una serie de cambios realizados en su empresa, no ha implementado un sistema adecuado, siendo auxiliados por un sector privado, que presentan un sistema tecnológico obteniendo mejor eficiencia.

Según Boza (2014) indica que la gestión de energía eléctrica no es eficiente ya que los procesos o las actividades que realizan las empresas no cuentan con un respaldo que no sea la generación de energía por el petróleo y sus derivados, puesto que existen muchos lugares que carecen de energía eléctrica, y que se debería de implementar alternativas como la masificación progresiva del gas y el incentivo al desarrollo de la energía solar, eólica, mini hidráulica y biomasa, se tiene claro que en los últimos años, tanto instituciones estatales como privadas vienen implementando proyectos interesantes que han mejorado los índices de eficiencia, sin embargo hay mucho trabajo por desarrollar, ya que el ámbito de actuación es amplio. Tal cual como lo indica el autor, el excesivo uso de energía realizado por algunas empresas eléctricas no tiene respaldo que no se ha la energía proveniente del petróleo, pero que existen empresas que usan otras alternativas, produciendo mejoras en el ámbito económico y administrativo de las empresas siendo más productivas.

En una entrevista realizada por la revista Magazine (2018) en la ciudad de Arequipa al gerente general de la empresa Carmen Inmuebles S.A Mayo Canedo, el cual indica que Arequipa es una ciudad con un alto potencial de comercialización de productos, pero, que esta

no tenía dentro de la ciudad un almacén adecuado dónde diversas empresas puedan dejar sus productos para luego despacharlas a sus clientes, se contaban con almacenes que dejan mucho que desear y que por muchos años las empresas se tenían que acomodar a ello ya que no tenían otras opciones, de manera que se hizo el estudio de mercado pertinente y se construyó un centro de almacenamiento que permita mantener la mercadería segura, con vías de acceso adecuadas para camiones de gran tamaño tipo T3S3, altura de 10 metros que es adecuada para la instalación de racks y no menos importante que cumpla con la normativa nacional en seguridad en cuanto lucha contra incendio. Tal cual como lo indica el autor en la ciudad de Arequipa se presenta una gran movilización de empresas que entregan sus productos a sus clientes, pero estos no poseen un buen control en las entregas, se construyó un almacén que tiene las condiciones necesarias para agilizar las entregas de los productos que llegan.

Local

La empresa EMSEU S.A.C., está ubicada en Av. Chachapoyas N° 2581, en la ciudad de Bagua Grande, fue constituida en Sesión Extraordinaria del Consejo Provincial de Utcubamba un 28 de Setiembre de 1993, con la denominación EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C, es una empresa de servicio público con derecho privado, de economía municipal que opera en el rubro electricidad, atendiendo a la población de la ciudad de Bagua Grande, distrito de Cajaruro, Naranjos Alto, La Victoria y anexos ubicados en la provincia de Utcubamba – Región Amazonas – Perú.

Tiene como misión la integración del público usuario a los estándares de calidad con la finalidad de conseguir la satisfacción del cliente, y como visión tener presencia y Reconocimiento Regional como Empresa Concesionaria de la distribución Eléctrica, orientada a brindar progreso y bienestar.

Se ha definido su estructura orgánica de la siguiente manera: encabezado por la junta general de accionistas, seguido del directorio, y del gerente general quien tiene de apoyo a la secretaria general y al control interno, y como órgano asesor a asesoría legal, además tiene a su cargo al departamento de administración y recursos humanos (Logística, contabilidad y presupuesto, tesorería, informática), al departamento de distribución y mantenimiento, departamento comercial, departamento de proyecto e inversión, y el departamento de calidad y fiscalización.

Teniendo todo esto se recalca que la empresa tiene injerencia de la Municipalidad, como su nombre lo dice, ya que la parte directiva es asignada desde la municipalidad, por lo que existen muchas irregularidades ya que estos trabajadores no comparten la filosofía que tiene la empresa, y no se gestiona adecuadamente los procesos. EMSEU S.A.C. compra la energía a la empresa Electroriente y se realiza los pagos de manera mensual. La empresa tiene tres áreas: Administración, distribución, la cual se encarga de hacer las ampliaciones de energía eléctrica zonas donde no lo hay; y el área técnica comercial se encarga de dar los servicios nuevos cuando el usuario lo requiera, ya que se le da un valor agregado al servicio, mediante un mejor servicio al usuario o cliente, como la reposición del fluido eléctrico lo más pronto posible en caso de accidentes o incidentes, esto permite que se diferencie de la empresa Electroriente, ya que si ocurre cualquier incidente se procede a solucionarlo en el lapso de 15 días, y EMSEU S.A.C. lo soluciona en dos horas.

El problema se centra en que se cuenta con un sistema informático, el cual las distintas áreas, tienen generado su usuario, pero no es utilizado de manera regular, ya que cuando hay requerimiento de materiales del área comercial, envían un documento (requerimiento de materiales a el área de almacén, se detalla los materiales que se tienen que despachar, se entrega el material al técnico quien va a ejecutar el trabajo, luego se ingresa el código de requerimiento al sistema y se le da salida al material a nombre del técnico que ejecuta el trabajo firmando por último el técnico y el encargado de almacén.

Pero este procedimiento no se realiza de la misma manera con el área de distribución ellos no emiten ningún documento o requerimiento de material, solo lo hacen verbalmente, y esto se tiene que anotar en un cuaderno para luego hacer el requerimiento, muchas veces transcurren meses hasta que se acabe la obra, porque a veces existen devoluciones, trayendo problemas ya que el stock de almacén no va es real, puesto que hay material en obra y figura en el stock del sistema.

Añadiendo a ello la falta anaqueles, cajas de madera con tapa para el almacenamiento de material eléctrico y/ o herramientas y equipos, ya que el almacén se encuentra ubicada cerca de una apiladora de arroz, lo cual el polvo que sale es excesivo ya que ingresa fácilmente al almacén debido a que solo está cubierto por mayas, poniendo en riesgo a equipos electrónicos que se pueden averiar por el inadecuado almacenaje que se tiene, el piso del almacén no es el adecuado por lo que dificultan los procesos que se llevan a cabo en dicha área, finalmente no

se capacita al personal para realizar las actividades de manera eficiente, y esto se refleja en la mala ubicación de los materiales, que fácilmente el operador puede tropezar y provocarse una lesión.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Fraga (2014) analiza la empresa Soluciones Agropecuarias con el fin de analizar los procesos internos como la investigación de inventarios; luego que se realizaron los análisis de datos correspondientes, se obtuvo como resultado la determinación del diseño del proceso de compras más óptimas evaluadas han permitido incrementar la rentabilidad, la rotación de inventarios y satisfacción de clientes, contribuyendo a la consecución de los objetivos propuestos en el presente trabajo. Llegando a la conclusión que el diseño del proceso de compras, con el fin de optimizar los inventarios, por sí solo no logra optimizar los inventarios; este proceso debe ser una parte de la mejora de los procesos misionales de la empresa.

Carpio (2016) en su trabajo de investigación “Modelos 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” con la intención de profundizar en el problema del exceso de devoluciones de la mercadería. Los resultados han mostrado que con la clasificación ABC es posible darle mayor atención de las personas que requieren de las existencias, además, se debe considerar la demanda del espacio que se requiere y asignarse a cada producto un código respectivo. Llegando a la conclusión que la bodega de producto terminado de INCABLE S.A es muy pequeña para presupuesto de ventas asignado.

Marirena, Martínez y Santana (2016) en su trabajo de investigación expone la realidad de los inventarios del nosocomio en estudio mediante el método “Galeno”. Se ha planteado como objetivo descubrir la realidad de los inventarios dentro de los procesos de compra de insumos médicos y suministros para el hospital San Juan de Dios. Los resultados han mostrado que hay una importante demanda de servicios de salud, por ello, hay mucho movimiento en el almacén de la institución de salud, esto ha traído como consecuencia, desorden e incumplimiento as la normativa actual. Ante este hecho, el sistema denominado GALENO se encuentra en sus

primeros pasos dentro de la organización, no ha sido aún tomado en toda la institución y solo se ha evidenciado la necesidad de su implementación.

Nacional

Infante (2014) en su trabajo de investigación sobre el fortalecimiento del trabajo dentro del área de Logística de la Empresa Comercial Piura”, planteando como objetivo general proponer una mejora en la gestión logística de la Empresa Comercial Piura, teniendo como resultado que la empresa no cuenta con una descripción operativa – administrativa idónea que contribuya a la efectividad de sus actividades. Llegando a la conclusión que el almacén o espacio donde se almacenan los productos no cumple con las normas básicas tales como ventilación y luz, salida de emergencia, paredes incombustibles, pesajes y otros.

Para León y Torre (2016) el manejo de los almacenes tiene relación directa con las existencias que hay dentro de ella; por esa razón planteó como objetivo evaluar la coyuntura existente de sus operaciones, hallar las necesidades y plantear las propuestas de mejora, Teniendo como resultado que el nivel de servicio elegido por la empresa tiene un impacto directo en el nivel de inventario, siendo mayor o menor el grado de satisfacción que se desee brindar al cliente. Llegando a la conclusión se demuestre que con la distribución ABC se mejora la gestión de almacenes e inventario a su vez mejoramos la distribución de espacio, necesidades de requerimiento de compra y priorización de los stocks de seguridad.

Cornejo y León (2017) en su trabajo de investigación sobre “Propuesta de Mejora para la Optimización del desempeño del almacén central de Franco Supermercados planteando como objetivo general Generar una propuesta de mejora para la optimización del desempeño del almacén central de Franco Supermercados a través de la identificación de parámetros que determinan el adecuado funcionamiento de los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de mercadería, teniendo como resultado que el 100% de los parámetros de desempeño del almacén central de Franco Supermercados; a la actualidad se ha alcanzado un 31% de cumplimiento; siendo el parámetro de seguridad y protección el más bajo con un 3% . Llegando a la conclusión que establecieron indicadores de desempeño asociados a los procesos logísticos de recepción, almacenamiento, despacho; y son los siguientes: nivel de entregas perfectamente recibidas, capacidad de almacenamiento utilizada, duración del inventario, vejez del inventario, nivel cumplimiento de despachos.

Local

Desde la perspectiva de Albújar y Zapata (2014) en su trabajo de investigación “Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa TAI LOY S.A.C.” Planteando como objetivo de diseñar un sistema de gestión de inventario, para reducir pérdidas de productos dentro de la empresa Tai Loy S.A.C., teniendo como resultado Los primeros indicios de la problemática han mostrado que es posible conseguir niveles de ahorro en la institución y que las proyecciones periódicas facilitan el trabajo del control. Llegando a la conclusión que el diagnóstico de la situación actual de inventarios de la empresa Tai Loy S.A.C., el cual mostró que los procesos actuales que utilizan para gestionar sus inventarios no son los adecuados dejando mucho costo en stock que no se vende, eso se determinó mediante el uso del diagrama de Causa - Efecto.

Es así que, Becerra y Villar (2016) exponen en su estudio sobre los ciclos del manejo del almacenamiento en la empresa distribuidora CEVA LOGISTICS PERÚ S.R.L. Planteando como objetivo proponer mejoras para ciclo de almacenamiento en el Almacén del Centro De Atención Al Distribuidor De La Empresa Ceva Logistics Perú SRL Período 2015 – 2016, teniendo como resultado que el trabajo de almacenamiento no se lleva de forma eficiente, se demoran en las entregas de mercadería y el área de recepción demora en las ejecuciones de la documentación. Por ello se llega a la conclusión de que las fases de recepción y entrega son claves en la organización, y que las existencias tienen un valor alto, motivo por el cual su cuidado es primordial.

Reyes y Serquén (2016) en su trabajo de investigación “impacto de los costos logísticos en la rentabilidad de la empresa CAC Bagua Grande L.T.D.A., Amazonas 2013-2014”, planteando como objetivo determinar el impacto de los Costos logísticos en la Rentabilidad de la Cooperativa en los años 2013 y 2014. Teniendo como resultados un exceso en los niveles de rentabilidad fuera de lo común; por eso, los resultados arrojaron como conclusión que el impacto de los Costos logísticos sobre las ventas en el año 2013 representa el 79.64% a diferencia del año 2014 que es 90.95 %, deduciéndose un incremento en 11.31%, demostrando que mientras más ingresos de ventas tenga la Cooperativa, los costos se elevan en el proceso de logística.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de almacén

Para Muñoz (2014) la gestión de almacenes consiste en una actividad que tiene como objetivo realizar la gestión de inventarios, conservación, manipulación y almacenamiento de bienes de consumo y medios de producción, diseño de almacenes y la explotación de los medios técnicos utilizados, equipos de manipulación y medios de almacenamiento y medición. (p.25).

Según Vásquez (2014) indica que la prioridad de manejo de los procesos va de la mano con las necesidades del área de logística, y que las etapas que componen estos procesos, deben de ser vigilados de manera constante, más aún, cuando son materias primas las que se manejan dentro de ella (p.78).

Para Tejero (2008) lo más importante en el manejo de las existencias se basa en los esfuerzos realizados deben de acompañar la excelencia en el servicio a los usuarios con el fin de asegurar una correcta entrega de los stocks (p.20).

1.3.2. Tipos

Existen diversos tipos de almacenes según Vásquez (2014) se tiene:

Almacén de consolidación. - Es el almacén en el que se concentra una serie de pequeños artículos los cuales se agrupan en cantidades según sea el tamaño y las técnicas que se emplean para su administración. Con esto se puede generar ventajas significativas dentro de todos los procesos (tanto internos como externos).

Almacén de división de envíos y ruptura: que tiene como función manejar volúmenes de mercadería de manera que no haya un quiebre n de stock ni de la mercadería física. (p.20).

Por otro lado, de acuerdo a la situación geográfica, se tiene:

Almacén central, que funcionan como un *hub* donde se establecen todas las existencias que van a ser usadas para la producción., tales como paletas. (p.20).

Almacén regional, que es el lugar que se caracteriza por el diseño e instalaciones dentro de una zona para poder recibir vehículos de carga de gran volumen, además que, funciona como distribuidor para locales más pequeños (p.20).

Almacén de tránsito, que se trata de un lugar acondicionado para casos donde el transporte se pueda recepcionar de manera rápida y efectiva. Esto permite que se convierta en un anexo entre los almacenes regionales (p.21).

Así mismo, hay una caracterización de acuerdo al recinto del almacén:

Almacén abierto: superficie plana y no contempla ninguna edificación donde funciona a través de la señalización y marcas. Recomendada para existencias de volumen cuantioso (p.22).

Almacén cubierto: cuando se tienen espacios techados o protegidos en aire, usualmente se usan para existencias que requieren protegerse de los rayos solares u otras acciones propias de la naturaleza. (p.22).

De acuerdo al grado de mecanización del almacén, se tiene:

Almacén convencional: lugar equipado con módulos y estantería básica tradicional para el trabajo del almacén (p.22).

Almacén mecanizado: lugar donde se manipulan los productos mediante equipos que son automatizados para la labor (p.22).

1.3.3. Características

Para Vázquez (2014, p.54) la gestión de almacenes tiene las siguientes características:

- Controlar el nivel de stock del almacén con el nivel de existencias y la ubicación.
- Gestiona a tiempo real, ya que tiene toda la información de los productos (ubicación, cantidad, disponibilidad).
- Permite planificar y asignar un trabajo equitativo para el personal.
- Se centraliza las existencias en un número menor de centros o bodegas.

- Otorga un reporte en tiempo real, que es muy importante para la toma de decisiones.
- Disminución de tiempos de cargue y descargue de mercancía.
- Se aplican tecnologías de información, como código de barras, u radiofrecuencia.

1.3.4. Procesos de gestión de almacenaje

Para Vázquez (2014) los procesos que están dentro de la gestión de almacenaje, empieza con la recepción y el aprovisionamiento, se sigue con la gestión de la ubicación, los movimientos internos, la preparación del pedido, la expedición y finalmente la gestión de salidas. (p.70-79).

- a. Aprovisionamiento y descarga, se refiere a todo el proceso desde el inicio con la descarga, comprobado y etiquetado de las existencias; para eso se requiere que el flujo de atención sea lo más eficiente posible y no se estimen situaciones que lleven a la burocracia.
 - Descarga: como la previsión para contar con los recursos necesarios para este acto, para eso se requiere de rampas, plataformas, montacargas, etc.
 - Verificación: que es el acto de comprobar el estado de la mercadería que se pretende recibir de manera que se pueda tener información útil para su recepción respecto a procedencia, hora de entrada, sistemas de verificación, etc.
- b. La gestión de las zonas de ubicación, con el objetivo de ubicar la mercadería de forma que se reduzcan los tiempos desde el ingreso hasta la salida; con esto se puede manejar mejor las frecuencias y requerir de los recursos que se puedan necesitar (p.72).
- c. La preparación de pedidos (picking), situación donde los trabajadores deben de tener un sistema de desplazamiento para el traslado de productos y manejo de los sobrantes, con eso se permitirá la reducción de los costos y el tiempo en el proceso (p.72).
- d. Movimientos internos, pues es necesario que se minimicen los costos del manejo del producto para poder conseguir una mejor gestión de la misma. Las reubicaciones, las

automatizaciones, el manejo de los pallets, deben de analizarse detenidamente con toda la información posible (p.73-74).

- e. Expedición, como el hecho de embalar y etiquetar cada una de las mercancías, esto debidamente documentado (p.75).
 - Embalaje y etiquetado: se debe de utilizar de acuerdo a la mercancía con el fin de cuidarla y de asegurar el flete según corresponda.
 - Verificación de mercancía: se requiere de un registro (físico o fotográfico) para la comprobación de las existencias.
 - Documentación de salida: pues es vital que acompañe todo el proceso desde la salida hasta la entrega (p.77)
- f. Procesos de salidas, que se convierte en un proceso mecánico en donde se deben de seguir diversos pasos para su consecución y que sean registrados en los sistemas correspondientes (p.78).

1.4. **Formulación del problema**

¿Cómo se encuentra la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba?

1.5. **Justificación e importancia del estudio**

Teórica

La justificación teórica porque se respalda en teorías descritas por diferentes autores, las que van a contribuir en la ampliación de los conocimientos tanto de la variable independiente como de la variable dependiente, teniendo a Vásquez (2014) donde indica que la gestión del almacén está definida como “proceso dentro 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, semiterminados, terminados, así como el tratamiento de la información de registros generados” (pág. 78) y a Eslava (2013) quien indica que la eficiencia en la empresa está definida por la rentabilidad que esta le genere.

Metodológica

Tendrá justificación metodológica, ya que la investigación será descriptiva, por lo que se analizará el problema, dando de esta manera respuesta a las causas que ha ocasionado el problema de la investigación, además será propositiva, puesto que se va a proponer un diseño de gestión de almacenes para incrementar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, se añade a ello que tendrá un diseño no experimental porque no se van a manipular las variables, estas serán estudiadas en las condiciones encontradas (Bernal C. A., 2006, pág. 115).

Justificación social

La justificación social, puesto que se podrá obtener información sobre las necesidades de los trabajadores de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC, y además se podrá proponer un diseño de gestión de almacenes para incrementar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C, beneficiando a la empresa y a los trabajadores ya que se agilizará los trabajos dentro del área de almacén (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013).

Es importante esta investigación porque permitirá dar solución al problema descrito, y en consecuencia se va lograr establecer como se viene gestionando el almacén y al de esta manera proponer un diseño en la gestión de almacenes para incrementar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.

1.6. Hipótesis

H1: La gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba es deficiente.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Conocer la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.

Objetivos específicos

- Analizar el proceso de recepción y aprovisionamiento del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.
- Identificar el proceso de gestión de ubicaciones del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.
- Determinar la gestión de preparación de pedidos del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.
- Conocer el sistema de movimientos internos del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.
- Identificar la gestión de expedición del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.
- Identificar la gestión de salidas del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.

1.8. Limitaciones

La facilidad de tomar los datos dentro de la empresa ha sido la principal limitación debido a que las operaciones son constantes y se ha tenido que esperar los momentos del descanso del personal o en algunas reuniones que se realizaron durante los quince días que duró la toma de datos.

II. Materiales y métodos

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Los estudios de tipo descriptivo buscan analizar las propiedades y las características de los fenómenos a estudiar, basados en una población de características homogéneas y que tengan cierta tendencia del grupo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por lo que en esta investigación será descriptiva-propositiva, ya que se realizará un análisis del problema de manera que permita dar respuesta al problema, además permite relacionar a las variables, tanto el manejo del almacén como la eficiencia, y se propondrá una solución a la situación de la institución.

2.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los estudios no experimentales permiten analizar a los sujetos en su estado más puro, de forma que se pueda conocer a profundidad su comportamiento (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, pág. 154).

Por lo que la investigación tendrá un diseño no experimental- transaccional, ya que las variables en estudio no van a sufrir ninguna modificación, y se realizara el estudio en un tiempo determinado que son los meses de octubre a diciembre.

Por ello se propone el siguiente diseño:

M _____ O

Donde:

M: Muestra representada por los trabajadores

O: Observación de las variables: Gestión de almacén

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población se representa por el conjunto de personas que conforman la unidad de estudio y que se detallan a continuación:

Tabla 1
Población

	N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	CONDICIÓN
ÁREA TÉCNICA COMERCIAL	1	ALBERCA CORTEZ YORLI	ASIST. TÉCNICO	728
	2	CUEVA CARRANZA WILBER N.	ASIST. TÉCNICO	ESTABLE
	3	FERNÁNDEZ RIVERA ABEL	ASIST. TÉCNICO	728
	4	GARCÍA CONTRERAS SEGUNDO M.	ASIST. TÉCNICO	ESTABLE
	5	GONZALES VIGIL CARLOS A.	CONDUCTOR	ESTABLE
	6	LLACSAHUACHE QUINDE SARITA	SECRETARIA	ESTABLE
	7	LLONTOP ANDERSON CARLOS E.	TÉCNICO. ELECT.	728
	8	MOLOCHO ESTELA JHON E.	ASIST. TÉCNICO	ESTABLE
	9	OBLITAS PATIÑO JOSÉ A.	ASIST. TÉCNICO	728
	10	TARRILLO RIVASPLATA IVÁN	ASIST. TÉCNICO	728
	11	TEJEDA TIMANA FREDDY W.	JEFE ASIST. TEC	ESTABLE
ÁREA: DISTRIBUCIÓN	12	CABRERA MEJÍA ROBERTO C.	CONDUCTOR	ESTABLE
	13	CARRASCO CAYAO MARIANO	ASIST. TÉCNICO	728
	14	CARRASCO RISCO ISAÍAS J.	ASIST. TÉCNICO	728

	15	CASTILLO VÁSQUEZ DANILO	TÉCNICO ELECT.	ESTABLE
	16	CHUQUIPUL ALTAMIRANO JOSÉ M.	CONDUCTOR	ESTABLE
	17	DÁVILA GUEVARA EVER	TÉCNICO ELECT.	ESTABLE
	18	GARCÍA HUAMÁN GREGORIO	ASIST. TÉCNICO	ESTABLE
	19	ING. GUEVARA BUSTAMANTE ALEXANDER	JEFE DE ÁREA	728
	20	QUISPE ARÉVALO FELIZARDO	CONDUCTOR	728
	21	SANTOYO YERREN MANUEL	TÉCNICO ELECT.	ESTABLE
	22	TANTALEAN MEJÍA HERMINIO	TÉCNICO ELECT.	ESTABLE
	23	TORRES DIAZ SEGUNDO S	CONDUCTOR	ESTABLE
	24	VARGAS PÓSITO ELY	ASIST. TÉCNICO	728
ALMACÉN	25	ESPINAL MALCA EDINSON	ENCARGADO	ESTABLE
VIGILANCIA	26	BANCES ZELADA JOSÉ D.	VIGILANTE	728
	27	LEÓN GIRÓN AUGUSTO A.	VIGILANTE	ESTABLE
	28	VÁSQUEZ PEÑA BREZHNEV	VIGILANTE	728
PERSONAL POR LOCACIÓN DE SERVICIOS	29	CUMPA AMPUERO PIERO F.	AUX. DISTRIB.	R.H
	30	ING. DÁVILA ALVARADO JHON E.	ESTUD. Y PROYEC	R.H
	31	GOICOCHEA SAUCEDO ÁLVARO.	OBRERO.	R.H
	32	MORALES BARBOZA JESÚS.	ASIST. TÉCNICO	R.H
	33	ING. SILVA GUEVARA WILFREDO.	ASIST. DISTRIB.	R.H
	34	ING. VÁSQUEZ TAPIA ROIBER	ASIST. DISTRIB.	R.H
	35	YUPANQUI VELÁSQUEZ DANAI G.	LIMPIEZA	R.H

Fuente: Empresa Municipal de Servicios Eléctricos

2.2.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que “una muestra depende también del número de subgrupos que nos interesan en una población” (p.188). Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, pág. 189)

Para la muestra se va a tomar a 14 trabajadores que sólo involucra a los colaboradores que tienen contacto con el almacén.

2.3. **Operacionalización de variables**

Tabla 2
Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica e instrumentos
Gestión de almacén	Recepción y aprovisionamiento	Descarga	¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?	Likert: a) Siempre, b) Casi siempre, c) A veces; d) Nunca, e) Casi nunca	Encuesta / Cuestionario
		Verificación	¿Se solicita guía de remisión para la descarga de los materiales?		
	Gestión de ubicaciones	Tipo de producto	¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén? ¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?		
		Tipo de transporte	¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?		
	Preparación de pedidos	Tiempo en preparar los pedidos	¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?		
	Movimientos internos	Tamaño del almacén	¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?		
		Embalaje	¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?		
	Expedición	Etiquetado	¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén?		
		Verificación de mercancía	¿Se toman fotografías antes de la salida del material u equipo?		
		Emisión de documentos de salida	¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén?		

Gestión de salidas	Comprobación de documentos	¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos?
	Verificación de la salida	¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?

Fuente: Elaboración propia basada en Vásquez (2014)

2.4. **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

2.4.1. La Encuesta

Encuesta: Técnica que permitirá establecer un contacto directo con el objeto del estudio, es decir según lo que se quiere analizar a los 14 trabajadores, a los cuales se les aplicará un conjunto de preguntas que proporcionaran la información necesaria para continuar con la investigación. (Bernal C. A., 2006).

La medición se ha llevado a cabo a través de la escala de Likert, tomado desde el aspecto más bajo (1) hasta el más alto (5).

2.5. **Procedimientos de análisis de datos**

Para la tratativa de los resultados, se ha tomado el Excel para el desarrollo de las tablas y gráficas.

III. Resultados

3.1. Tablas y figuras

Tabla 3

¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi nunca	3	20%
A veces	7	50%
Casi siempre	3	20%
Siempre	0	0
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?

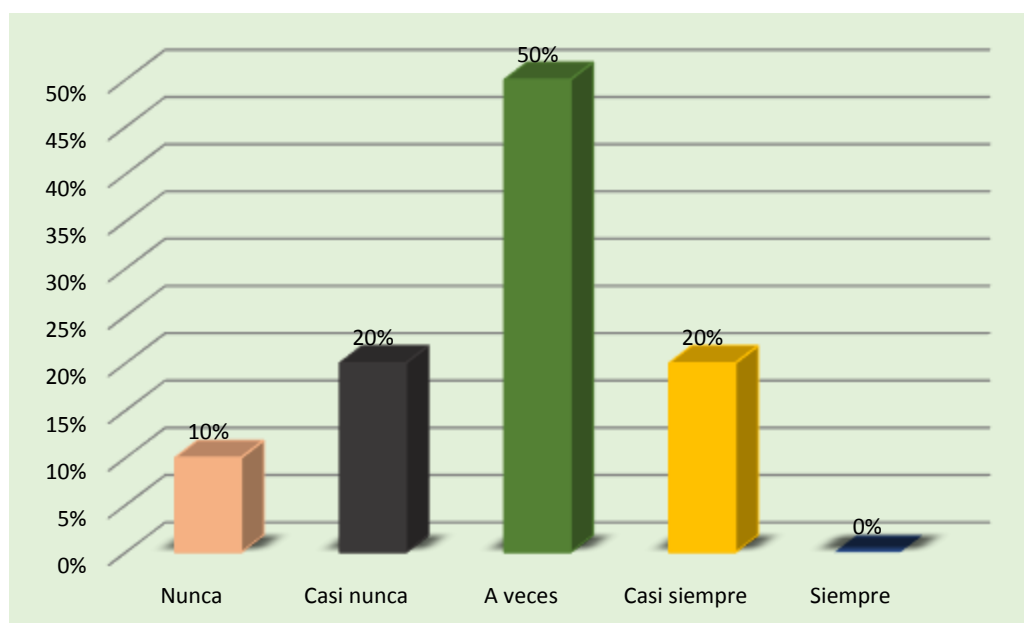


Figura 1. Cuenta con equipos, herramientas y equipos

De acuerdo a lo hallado, se puede indicar que el 50% considera que la EMSEU S.A.C. a veces cuenta con los equipos y maquinarias en el almacén ante cualquier requerimiento; por otro lado, el 20% indicó que casi nunca por un lado y casi siempre por otro; y finalmente, el 10% refirió que nunca están presente estos equipos en la institución.

Tabla 4

¿Se solicita guía de remisión para la descarga de los materiales?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	1	10%
Casi siempre	10	70%
Siempre	3	20%
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

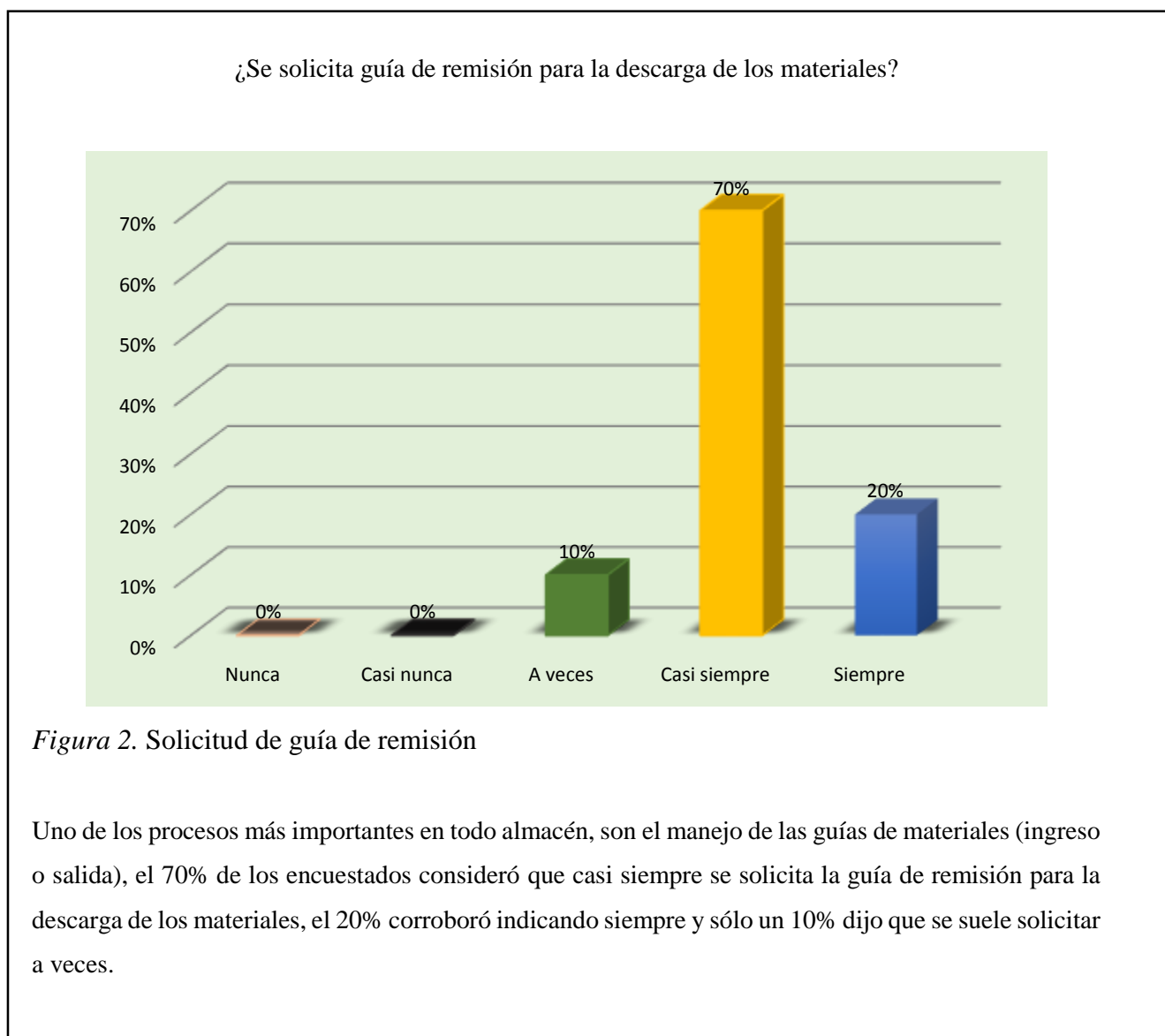


Tabla 5

¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi nunca	10	70%
A veces	3	20%
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén?

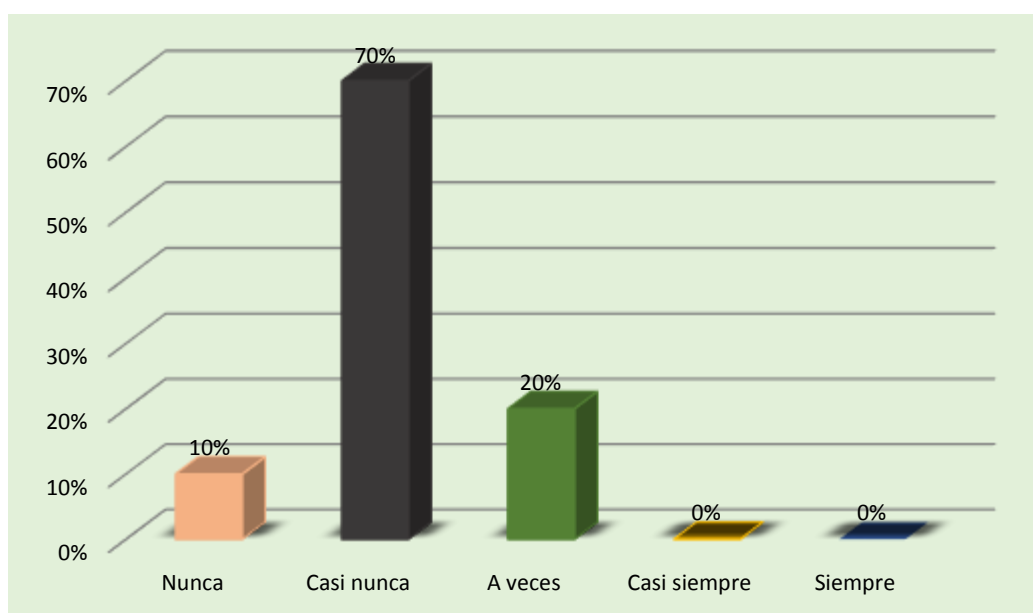


Figura 3. Lista de clasificación de materiales

De acuerdo a los resultados encontrados, el 70% indicó que casi nunca existe una lista de clasificación de materiales dentro del almacén, así mismo, el 20% dijo que sólo a veces y sólo el 10% que nunca. Esto debería preocupar a la administración pues se percibe un descuido en el manejo de los materiales dentro del almacén.

Tabla 6

¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	7	40%
A veces	6	50%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?

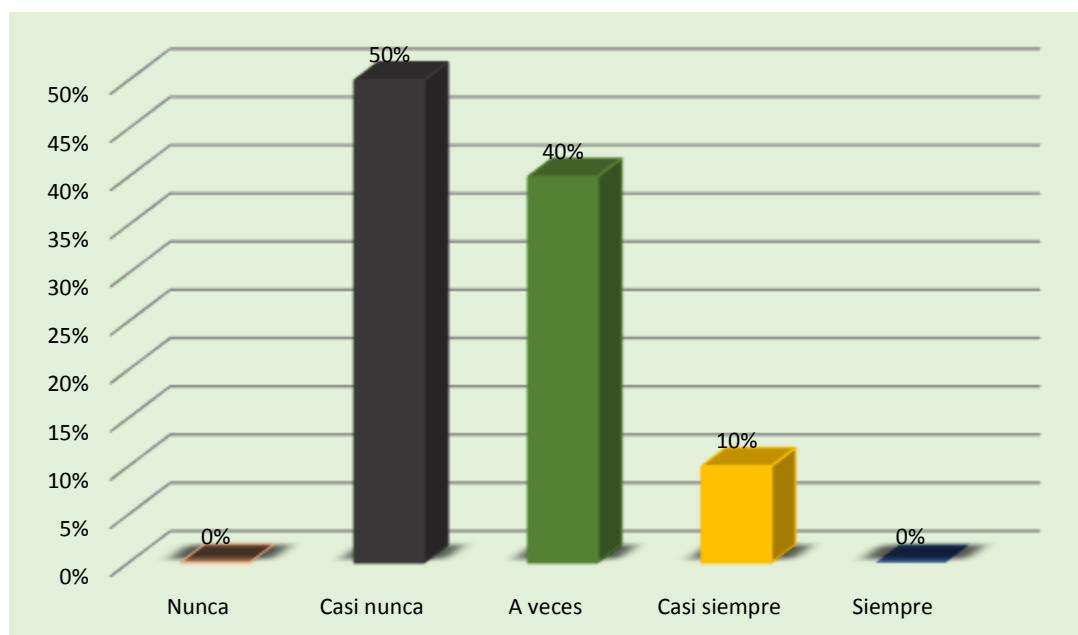


Figura 4. Clasificación de materiales

Los resultados muestran que el 50% de los encuestados considera que casi nunca se clasifican las entradas de materiales por el tipo de producto; por otro lado, el 40% dijo que solo a ves y el 10% que casi siempre. Esto demuestra el poco interés que se encuentra en el área y la mala gestión de los productos dentro de ella.

Tabla 7

¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi nunca	10	70%
A veces	3	20%
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?

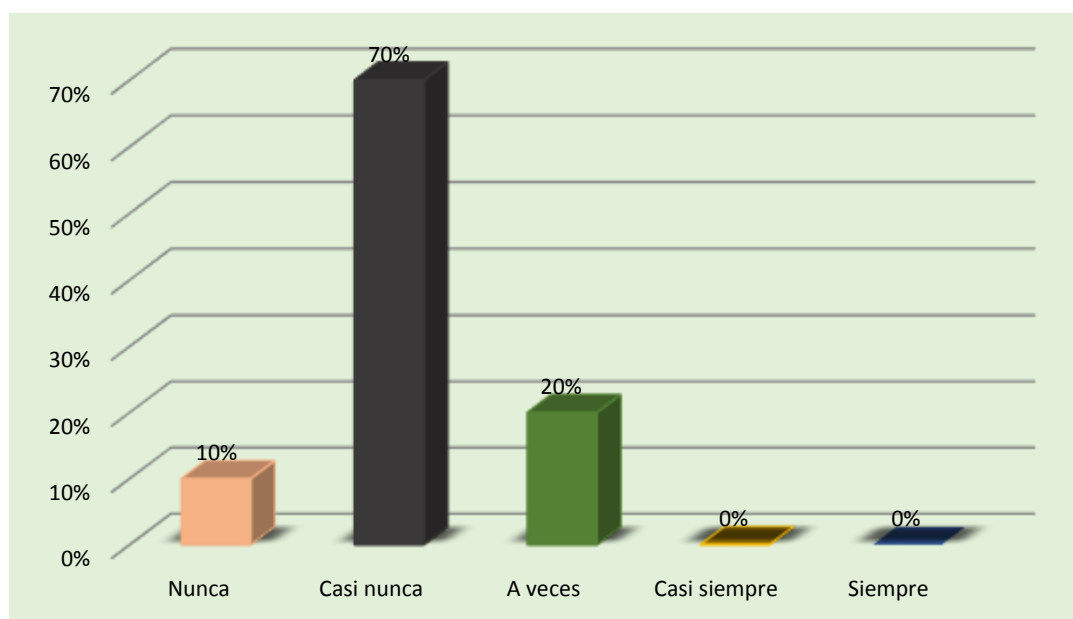


Figura 5. Clasificación de materiales según el tipo de transporte

Según los resultados encontrados, el 70% indicó que casi nunca se clasifican los materiales según el tipo de transporte que se requiere para su entrega, el 10% dijo por otro lado que nunca se realiza este tipo de acciones. Sólo el 20% indicó que a veces se realiza la clasificación.

Tabla 8

¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	7	50%
A veces	6	40%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?

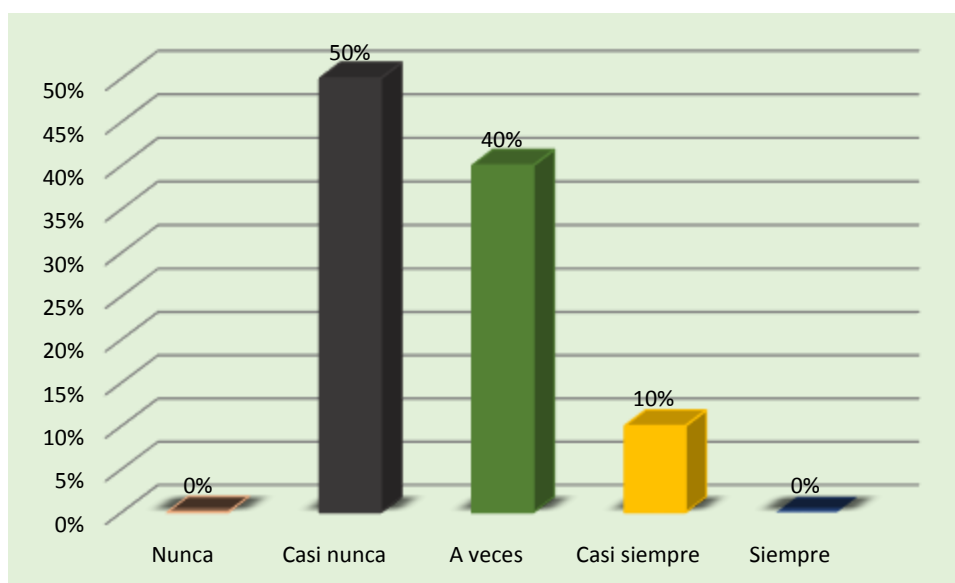


Figura 6. Procesos estandarizados

Respecto a la pregunta sobre si el área cuenta con procesos estandarizados en la preparación de los pedidos, el 50% dijo que casi nunca pasa ello, el 40% indicó que a veces pasa y sólo el 10% que casi siempre. Esto podría significar que los procesos a pesar de ser comunes y constantes, no han podido llegar aún a ser generalizados.

Tabla 9

¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	50%
Casi nunca	6	40%
A veces	1	10%
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?

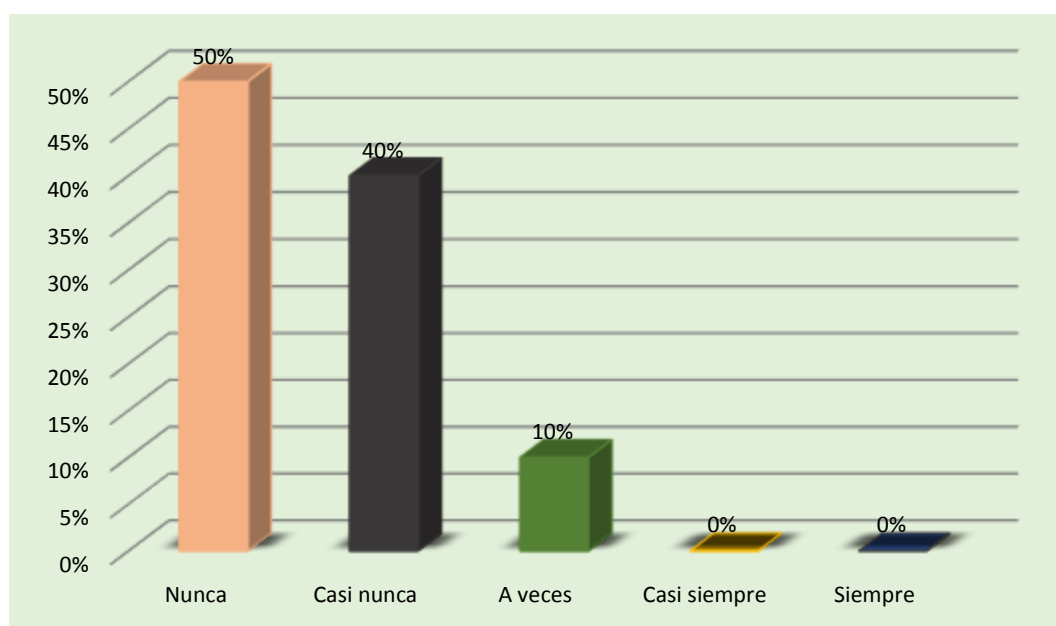


Figura 7. Mapa del almacén señalizado

Los resultados arrojaron como respuesta que el 50% considera que nunca el almacén ha tenido o tiene un mapa de señalización que facilite el desplazamiento de los materiales dentro de ella; así mismo, el 40% dijo que nunca lo han visto y el 10% que sólo a veces o creen haberlo visto en ella; esto indica cierto descuido en una zona donde debería haber más organización y control.

Tabla 10

¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	4	30%
A veces	4	30%
Casi siempre	4	30%
Siempre	2	10%
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?

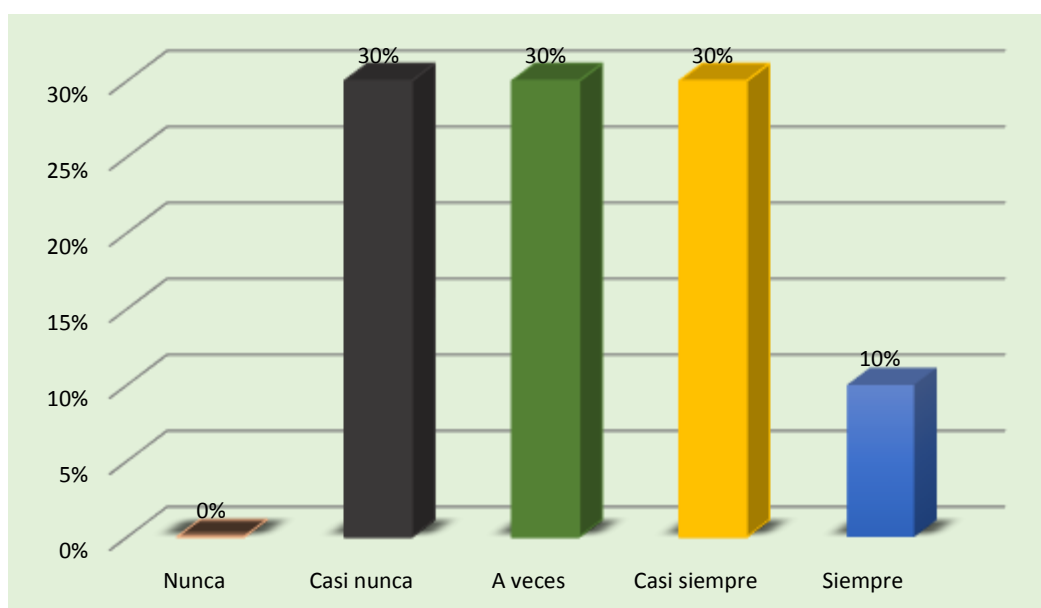


Figura 8. Salida del material del almacén

En este resultado se ha encontrado cierta paridad en las respuestas, pues el 30% indicó ante la pregunta si el material que sale del almacén es debidamente embalado, casi nunca pasa eso como que a veces o casi siempre; se puede entender que las respuestas equitativas están basadas en las experiencias que han tenido los colaboradores en su función dentro o fuera de ella.

Tabla 11

¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	30%
Casi nunca	8	60%
A veces	2	10%
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén?

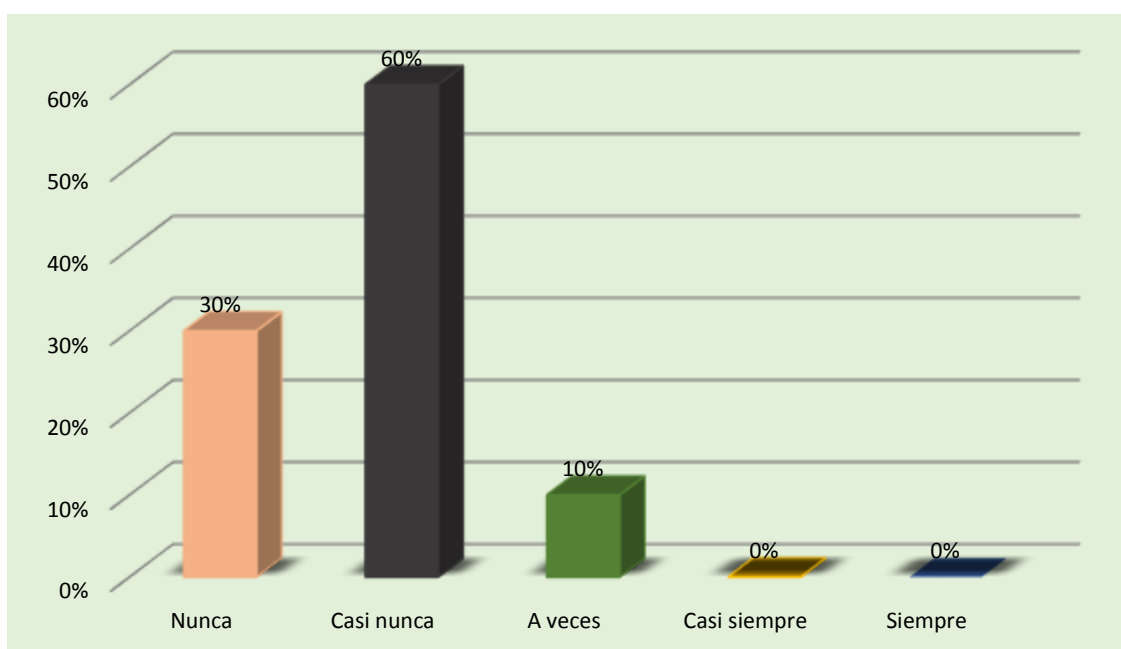


Figura 9. Etiquetado de los materiales que salen del almacén

Según las respuestas obtenidas por los colaboradores, el 60% indicó que casi nunca se etiqueta el material o el equipo de sale del almacén, mientras que el 30% corroboró esta información diciendo que nunca pasa ese tipo de situaciones. Sólo un 10% dijo que a veces.

Tabla 12

¿Se toman fotografías antes de la salida del material u equipo?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	4	30%
A veces	4	30%
Casi siempre	6	40%
Siempre	0	0
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

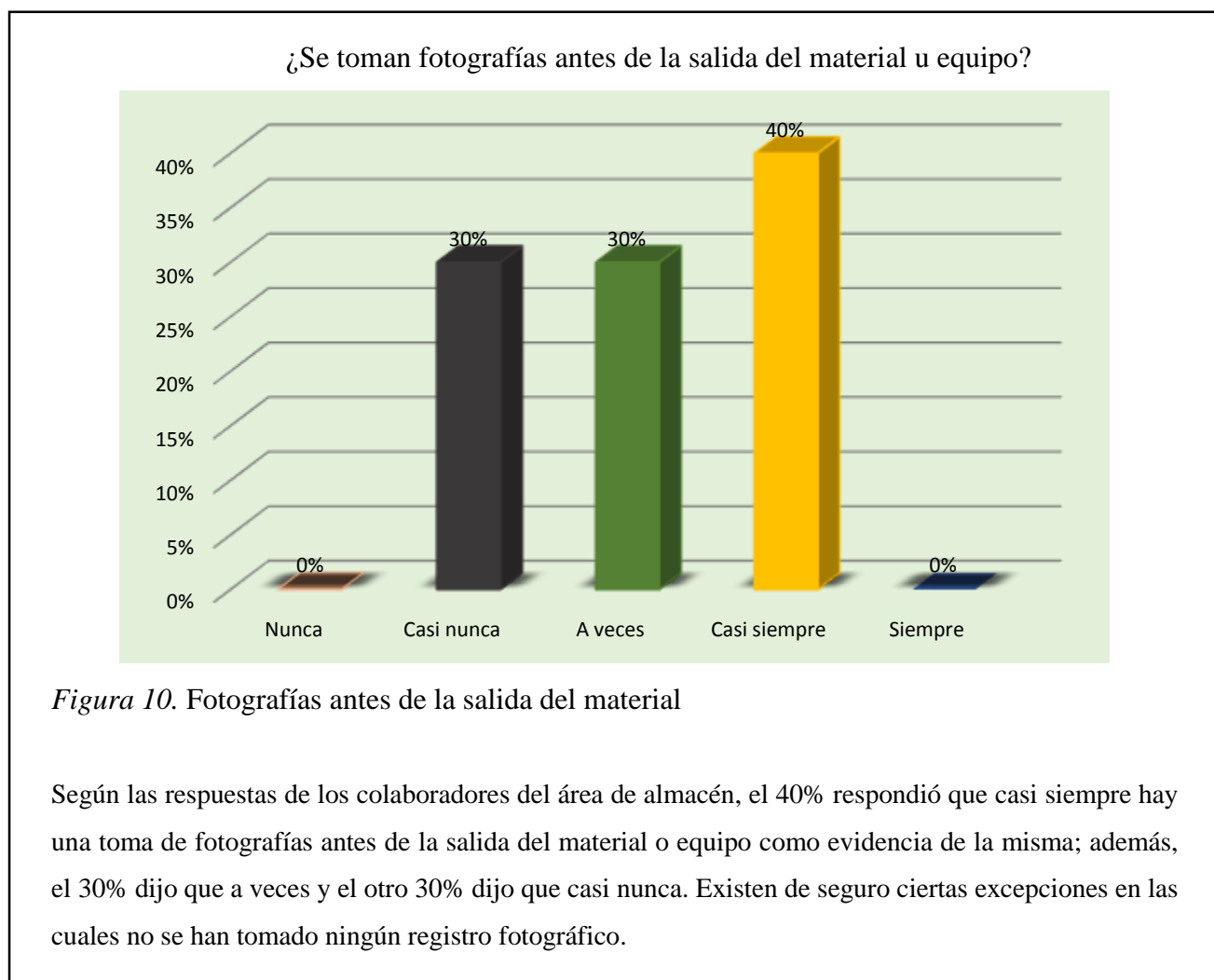


Tabla 13

¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
A veces	2	10%
Casi siempre	8	60%
Siempre	4	30%
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén?

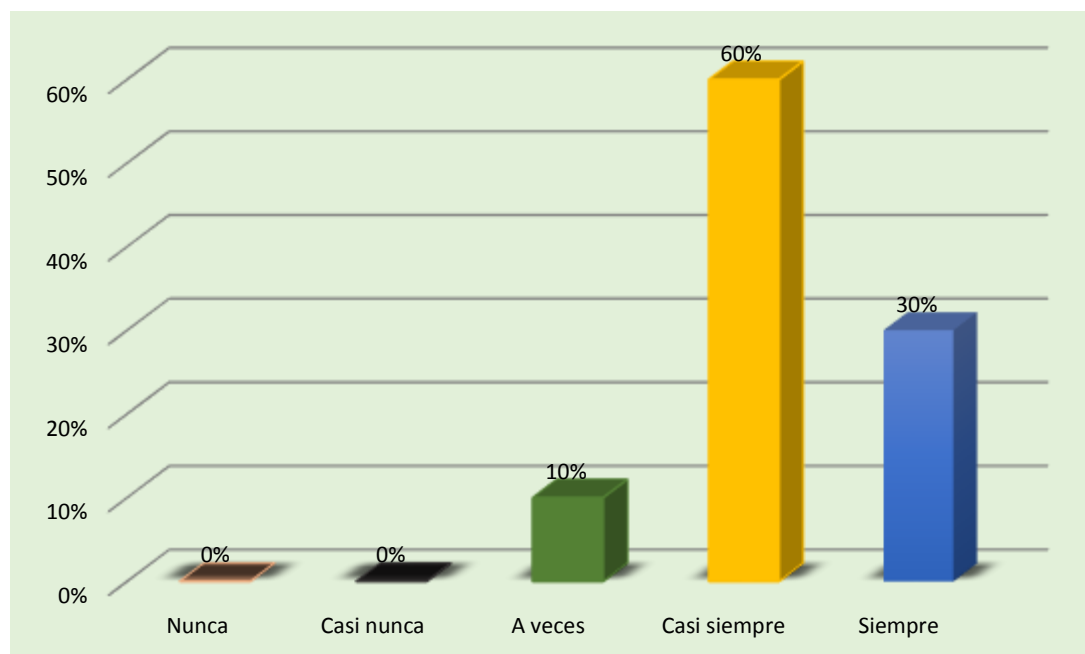


Figura 11. Orden de salida de materiales

La orden de salida de materiales es un documento fundamental para cualquier almacén y empresa, puede de ella derivar la eficiencia de los inventarios; ante esta pregunta, el 60% indicó que casi siempre se

cuenta con una orden para la salida de equipos y/o materiales del almacén; el 30% dijo que siempre y sólo el 10% a veces.

Tabla 14

¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20%
Casi nunca	3	20%
A veces	7	50%
Casi siempre	1	10%
Siempre	0	0
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos?

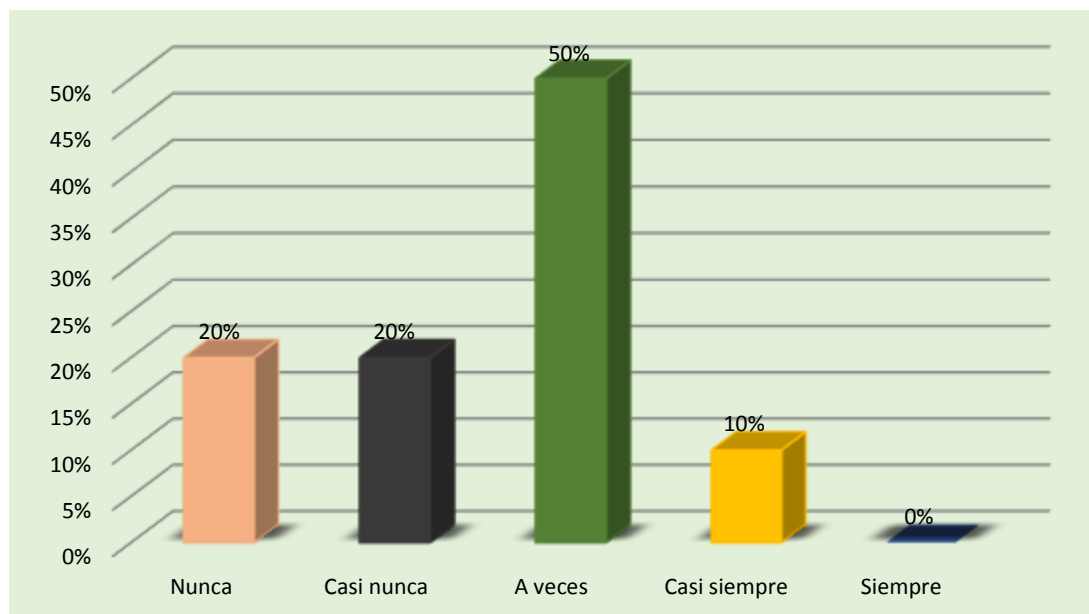


Figura 12. Inspección de documentos de salida de materiales

La inspección significa que se debe tener en cuenta cada movimiento que haya en el almacén y que derive de salida de existencias; ante esto, los colaboradores respondieron en un 50% que a veces se inspeccionan los documentos de salida y el 10% que casi siempre. En el otro extremo, el 20% dijo que casi nunca y nunca respectivamente.

Tabla 15

¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10%
Casi nunca	3	20%
A veces	7	50%
Casi siempre	3	20%
Siempre	0	0
Total	14	100%

Fuente: Datos tomados de las respuestas de los trabajadores de la empresa EMSEU S.A.C.

¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?

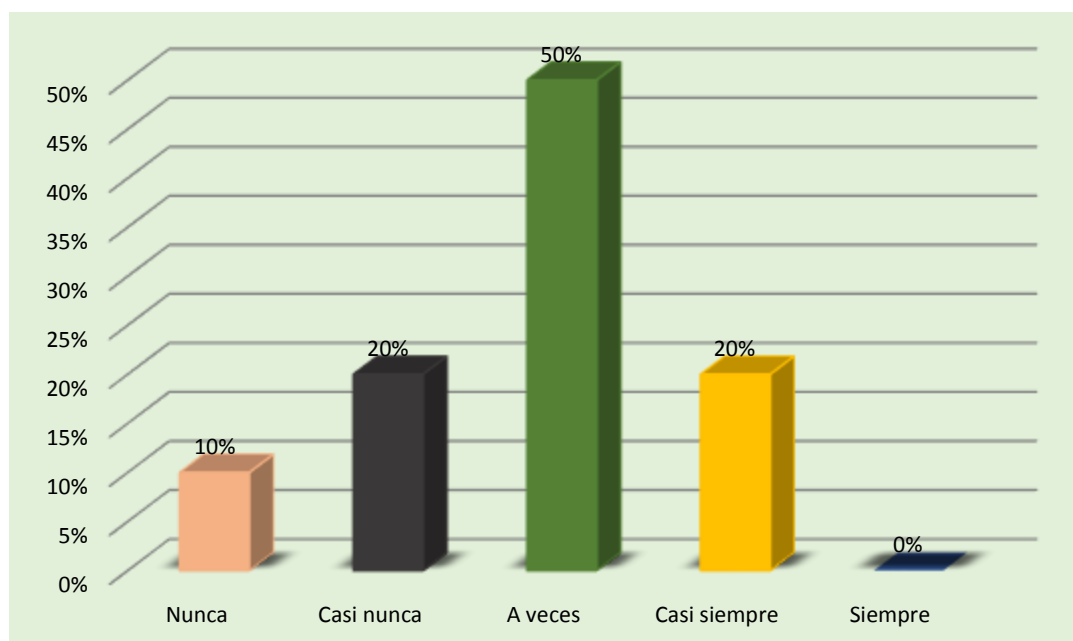


Figura 13. Verificación de documentos de salida de materiales

De acuerdo a las respuestas, se pudo constatar que el 50% consideró que solo a veces se genera la verificación de las existencias al salir del almacén, mientras que el 20% dijo que casi siempre. Por otro lado también, el 20% refirió que casi nunca y un 10% que nunca.

IV. Discusión

La importancia de la gestión de los almacenes es un punto que la empresa debe darle prioridad en la gestión que realiza, según lo hallado en el primer objetivo sobre la recepción y aprovisionamiento, se ha encontrado que los colaboradores consideran que para el proceso de descarga se tiene en cuenta con algunos equipos que facilitan el proceso, mientras que para la verificación, las guías si son tomadas en cuenta; si bien no existen falencias en esta etapa de manera alarmante, es posible su mejora. Lo hallado tiene relación con el estudio de Infante (2014) quien también evidenció en su análisis que urge mejorar esta etapa en el almacén, y que, ante cualquier situación de control como una auditoría, se requiere que la documentación esté completa y debidamente ordenada.

Lo que sí es alarmante de acuerdo a los resultados encontrados, es que no se desarrolla debidamente la gestión de ubicaciones, es decir, no existe ningún orden o política interna que permita que se clasifiquen las existencias dentro del almacén, no hay una zonificación adecuada y solamente se procede a colocar los materiales según se encuentre la disponibilidad de espacio. Esto concuerda perfectamente con lo que Carpio (2016) demostró en su análisis, que luego de un profundo análisis en una bodega (almacén) de equipos eléctricos, que no solo la gestión de la ubicación reduce las pérdidas, sino que, además, hace mucho más eficiente la labor al saber dónde se encuentran ubicados los equipos, existencias y demás artículos que llegan al almacén.

Respecto a la preparación de pedidos, si bien lo hallado mostró que los procesos no están estandarizados, hay cierta experiencia en el manejo de las existencias, hay un tiempo para ordenar lo requerido y se puede gestionar el almacén según las necesidades de la empresa. Lo cierto es que no hay una situación grave en este hecho, pero si tiene una posibilidad de mejora en el tiempo. Esto va de acuerdo con lo que expresó Reyes y Serquén (2016), que el impacto logístico es grande no por un solo hecho, sino que la suma de acciones que se descuidan genera una “bola de nieve” que se acrecienta a medida que se dejan pasar este tipo de actividades que no se toman la debida importancia.

En lo que respecta a los movimientos internos dentro del almacén, los resultados han expuesto que no existe señalización completa en el área, sólo hay algunos avisos que han sido colocados por urgencia pero que no es una norma interna en la empresa. Los mapas facilitan la movilidad dentro de ella y permiten que se agilicen las actividades; ciertamente, la dejadez puede responder a que las personas que trabajan dentro de ella llevan tiempo y la conocen más por la rutina que por la profesionalidad con la que debería hacerse. Fraga (2014) concluye en su estudio que la optimización del área no solo significa saber manejar el stock, sino que, además, que toda persona que pase a trabajar o inicie actividad en el almacén, debería tener un “plano” del almacén para ejercer un mejor trabajo, situación que se evidencia también en el estudio de la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos (EMSEU S.A.C.).

Sobre el proceso de Expedición, de las cuatro actividades inherentes a ella, se ha encontrado que el etiquetado y emisión de documentos de salida se mantienen aún en una labor aceptable, pero, en lo que respecta al embalaje, no hay un trabajo serio y profesional, los productos que salen del almacén salen como mejor puedan o como sea más cómodo para el personal, descuidado así la relevancia del cuidado del stock que va cumplir la función de completar un trabajo o una obra. Por otro lado, la verificación de la mercancía que debe ser evidenciada mediante el registro fotográfico no se hace, pues para evitar controversias con el stock al llegar a su destino (obra) y llegue en mal estado o golpeado, no se tendrá un registro de este. Ante esto, León y Torre (2016) llegan a la misma conclusión en el estudio que hicieron, y que permitió conocer que las existencias al salir del almacén salían sin caja o forro, y que esto al momento de llegar a manos del cliente o de su transformación, se tenían muchas dificultades, generando incomodidad en todos los involucrados.

Finalmente, en la gestión de salidas, se han encontrado dos puntos críticos, no hay una comprobación de la documentación y menos la verificación respectiva; los responsables se limitan a hacer registros manuales o las regularizan luego de un tiempo o cuando se van a proceder a las auditorías internas. En este mismo contexto, Becerra y Villar (2016) aseguraron en su exploración que los sistemas son muy rudimentarios o básicos, que “invitan” a que se pierdan o desaparezcan de manera que no quede ningún registro, perjudicando económicamente a la empresa.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Respecto a la recepción y aprovisionamiento, se ha podido determinar que para el proceso de descarga no se tienen los equipos completos para este proceso y que, si se tienen las guías respectivas, aunque aún se manejen de manera deficiente, son empleadas en el trabajo dentro del almacén; por tanto, las deficiencias en este proceso se evidencian cuando hay una mayor demanda de materiales y la insuficiente capacidad de atenderla.

Respecto a la gestión de ubicaciones, no existe una clasificación de los materiales dentro del almacén ni tampoco del orden que debería considerarse para la gestión de las existencias, así mismo, no se ha trabajado el tipo de transporte necesario para cada material que sale del almacén, esto ha generado retrasos en las operaciones de la organización afectando los requerimientos sobre todo de aquello que urgen atender.

Sobre la preparación de pedidos, se ha encontrado que el almacén tiene un tiempo suficiente para tener listo cada requerimiento, si bien no hay una organización interna, la experiencia del personal ha logrado que se sea eficiente en este aspecto; pero la situación se complica cuando la demanda de materiales es alta, y no están las personas siempre en el almacén para atenderlas, por ello, se concluye que si bien el trabajo dentro es bueno tiene oportunidades para poder mejorar.

Es así, que los movimientos internos tienen relación con la conclusión anterior, pues de acuerdo a los resultados obtenidos, el almacén no cuenta con la zonificación respectiva y tampoco con la señalización que mejore el movimiento dentro de ella. El trabajo hasta ahora ha sido posible por el tamaño mediano del almacén, pero, en situaciones donde el stock sea mucho

más grande, se evidenciarán este tipo de problemas al no tener un diseño adecuado que genere un orden a todas las actividades dentro del almacén.

Sobre la fase de expedición, la documentación todavía está siendo usada en papeles tradicionales, por ello no hay problema con la emisión de la salida de documentos, así como el respectivo etiquetado o rotulado de los materiales. El problema encontrado tiene que ver con el embalado de los materiales al salir del almacén, en muchos casos, se opta por retirarlos de las cajas o forros que los cubren para ahorrar espacio o puedan acomodarse unos a otros, la situación va que cuando salen del almacén, están expuestos al traslado y el llegar al punto de destino podrían sufrir alteraciones al no estar protegidos. Por otro lado, no se tiene como práctica común el evidenciar de manera fotográfica el material que sale o ingresa al almacén, sobre todo, los más delicados o costosos.

Finalmente, la gestión de salidas es la fase más crítica hallada en este estudio, ya que no existe un trabajo serio en la comprobación ni en la verificación de la documentación para la salida de materiales, volviéndose un proceso muy vulnerable que podría ser aprovechado para sacar ventaja de este hecho y perpetrar una pérdida sistemática o una fuga de existencias sin que pueda ser notado por el área.

5.2. Recomendaciones

Sobre la recepción y aprovisionamiento, se sugiere contar con pronósticos de la demanda para tener los materiales que se necesiten de manera continua, así mismo, deben de implementarse equipos que faciliten la labor de sacar el stock cuando se necesite y las guías de manera impresa para que luego entren al software o el SGA (Sistema de Gestión de Almacenes) para que pueda ser registrado en la base de datos y no existan diferencias al momento de realizar los inventarios.

Es importante para que la gestión de ubicaciones funcione de manera adecuada, en primer lugar, organizar y ordenar cada espacio con la finalidad de que el colaborador sea mucho más eficaz, la implementación de mapas de ubicación de manera llamativa y bien ubicada para que los materiales tengan un lugar adecuado. Así mismo, sectorizar cada parte del almacén y diferenciarlas por zonas de colores, donde la zona roja se ubiquen los materiales de mayor

cuidado o costo, la zona ámbar los materiales que son más ligeros y en la zona verde los que son más requeridos y se ubiquen al ingreso para un mayor alcance a quien lo necesite.

Para la preparación de pedidos, se recomienda se estandaricen los procesos mediante una normativa interna donde se puede manejar mejor los tiempos de recepción y entrega, este trabajo debería ser desarrollado por los encargados del almacén para que pueda sincerarse mejor la propuesta y se midan los tiempos exactos de acuerdo a la experiencia de este procedimiento.

Un punto importante para desarrollar mejor la gestión del almacén es que se pueda mejorar la productividad de las instalaciones, se deben de realizar los flujogramas respectivos por cada proceso y que este sea plasmado en un mapa sencillo para los encargados. Por otro lado, se debe de señalar cada espacio, tanto en la superficie como en las góndolas donde se colocan las existencias; un punto importante es calcular la capacidad de almacenamiento y la forma de rotación de los productos.

Sobre la expedición, se debe de tener en cuenta todos los rótulos con los que se van identificar los productos dentro del almacén, si bien se trabaja actualmente con los SKU de cada unidad, es importante que al aplicar el software se pueda incluir en la base de datos. Así mismo, recordar la importancia del embalaje de cada producto y la importancia de que mantenga su protector o caja o forro. Así mismo, contar con una cámara fotográfica que evidencie todas las actividades de salida de existencias y se registren en una base de datos de la maquina en el almacén.

Finalmente, capacitar a los colaboradores para indicarles la importancia de la comprobación y verificación de la documentación, se debe velar por el cuidado y la buena gestión del almacén, pero sobre todo la concienciación de los trabajadores para que entiendan la importancia de esta.

VI. Referencias

- Albujar Aguilar, K., & Zapata Moya, W. (2014). Diseño de un sistema de gestion de inventario para reducir las pérdidas en la empresa TAI LOY S.A.C. *Tesis de Grado*. Universidad Señor De Sipán, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2294/ALBUJAR%20AGUILAR%20y%20ZAPATA%20MOYA.pdf;jsessionid=69333DF4A669844D068484C57B28D1F1?sequence=1>
- Becerra Dávila, R., & Villar Oviedo, E. (2016). Propuesta de mejora del ciclo de almacenamiento en el almacén del centro de atención al distribuidor de la empresa CEVA LOGISTICS PERÚ S.R.L. *Tesis de Posgrado*. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de file:///C:/Users/WinPc/Downloads/TL_BecerraDavilaRosa_VillarOviedoElkia.pdf
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: PEARSON.
- Boza, A. G. (2014). *El modelo energético del Perú debe atender a la sostenibilidad*. Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2014/el-modelo-energetico-del-peru-debe-tender-a-la-sostenibilidad/>
- Carpio, D. E. (2016). Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de productos terminados en la empresa industria ecuatoriana de Cables incables S.A. *tesis de Grado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Colombia. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4549/1/T-UCSG-POS-MAE-108.pdf>
- Cornejo Catorá, M., & León Mamani, F. (2017). Propuesta de mejora para la optimización del desempeño del almacén central de franquicia supermercados. (*Tesis de Grado*). Universidad Católica San Pablo, Arequipa. Obtenido de repositorio.ucsp.edu.
- Cruz, D. (2014). *El comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/sedapal-mejorar-ampliar-servicio-166527>

- Fernández, J. V. (2017). *Hacia donde va la micro ¿ qué pasará con los servicios contables en Chile?* . Obtenido de <https://www.transtecnia.cl/hacia-donde-va-la-micro-que-pasara-con-los-servicios-contables-en-chile/>
- Fraga, S. M. (2014). Diseño del proceso de compras y Optimizacion de inventarios e el almacen "soluciones agropecuarias su confianza". *Tesis de Grado*. Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8324/Tesis%20Final.pdf;sequence=1>
- González, D. (2018). *Inditex reorganiza su logística, unifica almacenes para tiendas físicas y online*. Obtenido de <https://www.america-retail.com/supply-chain/supply-chain-inditex-reorganiza-su-logistica-unifica-almacenes-para-tiendas-fisicas-y-online/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collao, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education.
- Infante, C. T. (2014). Mejora del sistema de almacen para optimizar la gestión logística de la empresa Comercial Piura. (*Título de grado*). Universidad Nacional de Piura, Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/700/IND-TAV-INF-14.pdf?sequence=1>
- León Chávez, E., & Torre Carrascal, A. (2016). Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para una empresa de coberturas plásticas. *Tesis de Grado*. Universidad Católica Pontificia, Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7717>
- Magazine, L. 3. (2018). *Arequipa: Centro de almacenamiento concepto NAVE*. Obtenido de <http://logistica360.pe/2018/04/04/arequipa-centro-de-almacenamiento-concepto-nave-inaugura-una-segunda-etapa/>
- Mairena Castillo, L., Martínez López , N., & Santana Reyes , A. (2016). Incidencia del del sistema de control de investario "Galeno" en el proceso de comprar de medicamentos para el almacén y suministros de la farmacia del hospital Escuela San Juan de Dios. *tesis de Grado*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4247/1/17758.pdf>
- Mecalux. (2017). *Soluciones de Almacenaje*. Obtenido de Productividad en la zona de Almacenez: <https://www.mecalux.pe/casos-practicos/ejemplo-automatizacion-almacen-ype-brasil>
- Muñoz, R. H. (2014). *Libro de logística de almacenes*. México: Esic.
- Ñaupas Paitán , H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez , E., & Villagómez Paucar, A. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y Redacción de tesis*. Colombia: Ediciones de la U.

Reyes Herrera, J., & Serquén Ramírez, J. (2016). Impacto de los costos logísticos en la rentabilidad de la empresa CAC Bagua Grande LTDA, Amazonas 2013-2014. *Tesis de Grado*. Universidad ía Juan Mejía Baca, Bagua Grande. Obtenido de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/53/1/Reyes_Jimmy_%26_Sequen_Jesus.pdf

Tejero, J. A. (2008). *Almacenes: Análisis, diseño y rganización*. Madrid: ESIC.

Vásquez, R. M. (2014). *Almacén de clase mundial*. Medellín: Centro Editorial Esumer.

VII. Anexos**7.1. Anexo 01: Formato T1.**



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 03 de marzo de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
ESPINAL MALCA EDINSON, con DNI 41104711

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado **GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C – 2018**, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi 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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 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
ESPINAL MALCA EDINSON	41104711	

7.2. Anexo 02: Acta de originalidad.



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 03 de marzo de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
ESPINAL MALCA EDINSON, con DNI 41104711

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado **GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C – 2018**, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi 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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 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
ESPINAL MALCA EDINSON	41104711	

7.3. Anexo 03: Reporte Turnitin



7.4. Anexo 04: Constancia o autorización de la empresa para el desarrollo de su investigación.



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Bagua Grande, 04 de julio del 2019

Señor:
Edinson Espinal Malca
Ciudad.

Mediante la presente carta hago respuesta a su carta de fecha 02 de julio del 2019, en virtud del cual nos solicitaba la autorización para llevar a cabo el desarrollo de su trabajo de investigación en nuestra empresa la cual tiene respuesta positiva por parte de la gerencia de la empresa para dar inicio al desarrollo de su proyecto de investigación a partir de la fecha.

Sin otro particular me despido muy respetuosamente.

Atentamente,



Tony Pérez de Cacerdo Cubas
GERENTE GENERAL
EMSEU

Jr. Angamos N° 731 - Teléfono 041- 474220
Web Site: www.emseu.com - E-mail: gerencia@emseu.com
Bagua Grande - Amazonas - Perú

7.5. Anexo 05: Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad

ENCUESTA

Estimado colaborador, la siguiente encuesta busca conocer la realidad del trabajo dentro del área de Almacén de la empresa. Responder sólo una opción de cada uno de los ítems propuestos, donde:

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: A veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?					
2	¿Se solicita guía de remisión para la descarga de los materiales?					
3	¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén?					
4	¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?					
5	¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?					
6	¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?					
7	¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?					
8	¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?					
9	¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén?					

10	¿Se toman fotografías antes de la salida del material u equipo?					
11	¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén?					
12	¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos?					
13	¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?					

7.6. Anexo 06: Validación de expertos


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Marco Agustín Arbulú Ballesteros**, Magister en Administración de Negocios, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Edinson Espinal Malca, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C – 2018.**

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Bagua Grande, 10 de febrero del 2020

MARCO AGUSTÍN ARBULÚ BALLESTEROS
Magister en Negocios
REG. CIP 20886


Mg. Marco A. Arbulú Ballesteros
DNI N° 16756158

[Faint, illegible text]

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DEL CUESTIONARIO**

1	Nombre del Juez	MARCO AGUSTÍN ARBULÚ BALLESTEROS
2	Profesión	INGENIERO DE SISTEMAS
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGÍSTER
	Experiencia Profesional (en años)	17
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán Universidad Tecnológica del Perú
	Cargo	Coordinador de Investigación
TÍTULO: GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C – 2018		
PROBLEMA: ¿Cómo se encuentra la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba?		
OBJETIVO GENERAL: Conocer la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.		
Autor: Espinal Malca Edinson		
Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado	Encuesta N° 1	
Objetivo de la investigación.	Conocer la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.	
Detalle del Instrumento:		

L. Ítems preguntas.- ENCUESTA N° 1	
¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?	A (X) D () Sugerencias.....

¿Se solicita guía de remisión para la descarga de los materiales?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿Se toman fotografías antes de la salida del material u equipo?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () Sugerencias.....
¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?	A () D () Sugerencias.....

INCCO ASISTENTE JURÍDICO INTELIGENCIA
INGENIERO DE SISTEMAS
REG. CIP 238891

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 675618

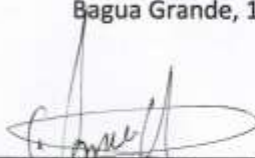
Alfonso Andrés Jarama Salazar
INGENIERO DE SISTEMAS
REGISTRO EN ADMINISTRACIÓN

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Rafael Martel Acosta**, Magister en Administración de Negocios, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Edinson Espinal Malca, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C – 2018.**

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Bagua Grande, 10 de febrero del 2020


Mg. Rafael Martel Acosta

DNI N° 40701866

Rafael Martel Acosta
Mg. Administración de Empresas




FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DEL CUESTIONARIO**

1	Nombre del Juez	RAFAEL MARTEL ACOSTA
2	Profesión	ADMINISTRADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGÍSTER
	Experiencia Profesional (en años)	15
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán - IPAE
	Cargo	Docente
TÍTULO: GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C – 2018		
PROBLEMA: ¿Cómo se encuentra la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba?		
OBJETIVO GENERAL: Conocer la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.		
Autor: Espinal Malca Edinson		
Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado	Encuesta N° 1	
Objetivo de la investigación.	Conocer la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.	
Detalle del Instrumento:		

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N° 1		
¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?	A (✓)	D ()
	Sugerencias.....	
	

¿Se solicita guía de remisión para la descarga de los materiales?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....
¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén?	A ()	D ()
	Sugerencias.....
¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....
¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....
¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....
¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....
¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....
¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....
¿Se toman fotografías antes de la salida del material u equipo?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....
¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....
¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....
¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D ()
	Sugerencias.....


Rafael Martel Acosta
 Mgr. Administración de Empresas

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 46701866

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Víctor Manuel Campos Torres**, Magister en Contabilidad, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Politécnica Amazónica, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Edinson Espinal Malca, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C – 2018.**

CERTIFICADO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Bagua Grande, 10 de febrero del 2020



CPC VÍCTOR M. CAMPOS TORRES
MAGÍSTRO AMAZONAS - 056



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DEL CUESTIONARIO**

1	Nombre del Juez	VICTOR MANUEL CAMPOS TORRES
2	Profesión	CONTABILIDAD
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGÍSTER
	Experiencia Profesional (en años)	26
	Institución donde labora	I.E.S.T.P UTCUBAMBA Universidad Politécnica Amazónica
	Cargo	Coordinador de Carrera y Docente
TÍTULO: GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C – 2018		
PROBLEMA: ¿Cómo se encuentra la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba?		
OBJETIVO GENERAL: Conocer la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.		
Autor: Espinal Malca Edinson		
Asesor: Mg. Navarro Santander Javier Estuardo		
Instrumento evaluado	Encuesta N° 1	
Objetivo de la investigación.	Conocer la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.	
Detalle del Instrumento:		

I. Ítems preguntas.- ENCUESTA N° 1	
¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?	A (✓) D () Sugerencias.....

¿El personal ejecuta los procedimientos establecidos por la institución?	A (✓)	D ()
¿Cada colaborador tiene una función especial asignada en la institución?	A (✓)	D ()
¿La institución trabaja con políticas que permiten reducir los riesgos?	A (✓)	D ()
¿La institución tiene identificado cada uno de los riesgos?	A (✓)	D ()
¿La institución gestiona la prevención de riesgos?	A (✓)	D ()
¿La institución desarrolla actividades internas para mejorar el control interno?	A (✓)	D ()
¿La institución desarrolla actividades externas para mejorar el control interno?	A (✓)	D ()
¿Existen sistemas de prevención establecidos para la institución?	A (✓)	D ()
¿Existe un monitoreo de actividades de control constante en la institución?	A (✓)	D ()
¿Los sistemas de información son confiables en la institución?	A (✓)	D ()
¿Los sistemas de información son eficientes en la institución?	A (✓)	D ()


 DR. VÍCTOR M. CAMPOS TORRES
 C. P. 06057743

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 06057743.

7.7. Anexo 07: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cómo se encuentra la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba?	<p>General</p> <p>Conocer la gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Analizar el proceso de recepción y aprovisionamiento del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba. ○ Identificar el proceso de gestión de ubicaciones del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba. ○ Determinar la gestión de preparación de pedidos del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba. ○ Conocer el sistema de movimientos internos del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba. ○ Identificar la gestión de expedición del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba. ○ Identificar la gestión de salidas del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba. 	H1: La gestión del almacén de la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba es deficiente.	Gestión del almacén	Investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal.	La población está conformada por el total de colaboradores del área que son 14.	Encuesta	Estadística Descriptiva
	DISEÑO			MUESTRA	INSTRUMENTOS		
	No experimental			La muestra está conformada por el total de la población que son 14.	Cuestionario		

7.8. Anexo 08: Evidencia fotográfica, aplicación de la encuesta.



