



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE**

**CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**FACTORES INFLUYENTES EN LA GESTION  
DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES PASAMAYO S.R.L., CHICLAYO**

**2019**

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

**Autora:**

**Curo Díaz Karen Abigail**

**ORCID: 0000-0001-5966-1274**

**Asesor:**

**Mg. Chanduvi Calderon Roger Fernando**

**ORCID: 0000-0001-7023-0280**

**Línea de Investigación:**

**Gestion Empresarial Y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2020**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación titulado “Factores influyentes en la gestión del área de almacén de la empresa de transportes Pasamayo S.R.L., Chiclayo 2019” tiene como objetivo general analizar los factores influyentes en la gestión del área de almacén de la empresa de Transportes Pasamayo S.R.L., Chiclayo 2019. Este estudio es de diseño no experimental, de enfoque cualitativo y de tipo descriptivo, casual. Tiene como variable la gestión de almacén. Los datos se obtuvieron a través de la aplicación de cuestionarios tanto al subgerente como a los trabajadores de la empresa. De acuerdo a los resultados se concluye que la empresa no presenta un control permanente o por periodos del estado de los suministros dando lugar a que muchas veces se realice compras innecesarias, o se encuentran en el almacén productos dañados y que no tienen objetivo de uso permitiendo gastos innecesarios a la empresa.

Palabras Claves: Control de inventarios, gestión de almacén, suministros, producto, stocks, rentabilidad, tiempo de entrega.

## **ABSTRAC**

The present research work entitled “Influential factors in the management of the warehouse area of the transport company Pasamayo SRL, Chiclayo 2019” has as a general objective to analyze the influential factors in the management of the warehouse area of the company of Transportes Pasamayo SRL, Chiclayo 2019. This study is non-experimental design, qualitative approach and descriptive, casual. Its variable is warehouse management. The data was obtained through the application of questionnaires to both the assistant manager and the company's employees. According to the results, it is concluded that the company does not present a permanent control or for periods of the state of the supplies, giving rise to unnecessary purchases, or damaged products that are not intended for use are allowed in the warehouse. unnecessary expenses to the company.

Keywords: Inventory control, warehouse management, supplies, product, stocks, profitability, delivery time.

Resumen.....	i
Abstract.....	ii
I. Índice.....	iii
1.1. Realidad problemática .....	5
1.2. Trabajos previos .....	10
1.3. Teorías relacionadas al tema: .....	14
1.4. Formulación del problema: .....	17
1.5. Justificación e importancia del estudio: .....	17
1.6. Hipótesis.....	19
1.7. Objetivos .....	19
II. Método.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación. ....	20
2.2. Población y muestra.....	21
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	23
2.4 Procedimientos de análisis de datos.....	24
III. Resultados.....	25
IV. Discusión.....	32
V. Conclusiones.....	35
VI. Recomendaciones.....	36

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

#### **A nivel internacional:**

López, (2018) en Ecuador realizó un trabajo de investigación:

La micro empresa “Blanquita” viene atravesando una problema en el sistema de gestión, específicamente en el área de almacén, ya que carecen de orden al momento de adquirir, los requerimientos de parte de los encargados lo realizan sin el respectivo sustento o sin fundamentación, no tienen necesidad, lo cual eleva enormemente las cuentas que se tienen que cancelar y costos altos en mantener la empresa, debido a que no cuenta con el sistema de rotación o también al exceso de productos que se adquieren. Además, no cuenta con cartera de proveedores, por características de productos, lo que permite que se compre a diferentes precios en el mercado llevando a la organización a pérdidas p. (02)

Podemos manifestar que la empresa debe contar un monitoreo adecuado de inventarios y debidamente actualiza su relación de abastecedores y las debidas características de los insumos poder priorizar los pedidos y se pueda adquirir a menor precio.

En Ecuador, Troya y Cabrales, (2016) en la compañía Industrial Juvenalis S.A., realizó estudios en el área de almacenamiento encontrando que tienen una guía no actualizada, presenta registros de artículo o productos no acorde con la realidad, ya que son otras las cantidades, en algunos casos no son las cantidades. Concluyendo que los procedimientos que se desarrollan en la compañía no se fijan mediante un sistema los movimientos a realizar en los respectivos inventarios, para conservar un adecuado amparo y listado correcto de las bodegas

La empresa definitivamente debe tener claro lo fundamental de disponer de una adecuada supervisión de inventarios, además indicar las informaciones correctas sobre los productos que tiene la empresa

Jiménez y Fernández, (2017) afirma que en Colombia:

La cuestión de deficiencia en la gestión que hay en la comercializadora J&F son compras extremas de productos. Como consecuencia de ello, se producen costos elevados en la comercializadora sin tener en cuenta que pueden tener un adecuado uso de sus recursos, en productos que tengan más demanda en el mercado. Ciertamente un motivo que se detectó al momento de realizar el trabajo de investigación es el bajo conocimiento que tiene el comercializador referente a las preferencias de mercado, lo que tiene como consecuencia compras innecesarias y excesivas, y más aún que no tiene mucha salida al mercado, haciendo que se generen costos elevados y poca rotación, esto daña los beneficios que genera la compañía. (p.19).

Naturalmente la empresa debe estudiar las necesidades del mercado, y estar acorde a las circunstancias y pueda conseguir productos necesarios a bajo costo y en cantidades que no sobre, para no generar gastos innecesarios.

#### **A nivel nacional:**

En Jaén, Espinoza y Becerra, (2017) precisan que:

La fábrica de polos Bustamante- Jaén se encuentra en una situación de dificultad, esto mayormente se da en la gestión logística, ya que carece de implementación en un correcto control interno de esta área, la cual trae consecuencias como retrasos al momento de realizar el producto, ya que no se cuenta con el material requerido en el momento de la realización de los pedidos para el día en que han sido fijado por el cliente. (p.02)

Es decir, la empresa debe mejorar la gestión en sus respectivas áreas, especialmente en la del almacén, y tener la mercadería necesaria en el momento oportuno y brindar atención eficaz a la clientela.

Jiménez y Tapullima, (2017) al realizar su investigación en la empresa que suministra alimentos, Bellavista SRL, 2016, en Tarapoto, dedicada a comprar y vender productos indispensables para las necesidades de los clientes; manifestando que:

En la empresa no hay una debida gestión en el área de almacén ya que carece de un sistema que lleve un control de sus inventarios, no existe un registro al momento de que la mercadería sale e ingresa de almacén, esto es porque no existe un personal que se dedique especialmente a ello, a registrar la mercadería existente, a la vez la empresa no cuenta con un sistema, ni algún material adecuado para el registro de los productos, esta actividad lo efectúa el propietario (p. 17)

La empresa en mención no tiene inventario en el almacén, ni trabajador que se encargue únicamente de esa área, tampoco hay un registro real del movimiento de los productos. Es decir, no hay control del material, no se sabe si sobre o falta. Concluyen que se debe dar prioridad a esta área para que la empresa no sufra gastos innecesarios.

Cabanillas (2018) en la empresa molino Jaén S.A.C, realizó estudios en el área de almacén, encontrando que no tiene presente uno de los factores influyentes en gestión como es un sistema que controle el almacén, de manera interna, además no cumple con la respectiva normativa y procesos técnicos que garanticen su calidad. Siendo el arroz el producto de esta empresa, el almacén también carece de registros y reportes para la verificación y evaluación, y mejorar su calidad de servicio, esto permite que no altere los daos de contabilidad. Los inventarios no son registrados cronológicamente y además no cuenta con recursos tecnológicos. (p. 6)

Al no llevar un control propio de almacén no se sabe el estado de conservación del producto que repercutirá en la salud del consumidor y también permite que se cometa errores den contabilidad

### **A nivel regional:**

Damián, (2017) en la empresa Multiservicios Lllontop de Mórrope, realizó un estudio para determinar la administración de la empresa, para lo cual realizó un análisis administrativo encontrando que no existe un adecuado control en los inventarios y no hay un personal dedicado a esta labor, por lo que concluye que es importante el manejo administrativo de las empresas a través del control interno y manejo de los inventarios.

Esta empresa no cuenta con manejo actualizado de inventarios de almacén, por lo que no hay control de la existencia de entradas y salidas de productos y materiales.

Eneque y Purihuamán, (2016) en la empresa Agroindustrias A&B S.A. tiene una deficiencia de poner en práctica los correctos procesos y la adecuada gestión de los datos habidos en el área logística, lo cual el registro de las operaciones que se ejecutan en el área de almacén no se registran en el sistema SAP en el momento y como tal, provocando demora, pérdida de tiempo, esto hace que los costos de insumos, materias primas, repuestos entre otros, se eleven. A la vez la existe dificultades en el manejo de la gestión de aprovisionamiento, y mayormente al momento de hacer llegar las mercaderías en el momento pactado, de tal modo que no hay un orden o una organización, una adecuada repartición de bienes y por último, la mercadería física que queda, al no estar registrada en un sistema, no se da la utilidad debida, dejándose de lado el manejo de los inventarios (p.2)

La empresa no toma en cuenta las estructuras orgánicas y estas no cumplen sus respectivas funciones. No hay control adecuado de los que tiene la empresa ni de los productos y servicios que brinda.

Senador, (2018) en su trabajo manifiesta el problema por el que está pasando la Cooperativa de ahorro y crédito Red Únicas de Lambayeque, es que carece de gestión ya que no cuenta con normas, políticas para poder así recuperar el dinero que se les brinda a los asociados, corriendo el riesgo de que ese capital que se prestó no vuelva como se coordinó (p.43).

La empresa no presenta una política o planteamiento para recobrar los créditos que se prestaron a los socios, permitiendo que la empresa se encuentre en peligro al no tener recursos.

Huamán y Torres, (2018), en la Corporación Argonsa S.A.C. realizó una investigación con la finalidad solucionar el problema. Por lo que, se realizó un diagnóstico de la situación para detectar problemas con la finalidad de mejorar los inventarios en almacén, y así luego realizar propuestas de mejora, planteando una estructura organizacional, designando un personal específico para el área de logística. También se realizó un diseño de una estructura para la gestión de las compras por medio de la inclusión de procedimientos e indicadores. p. (05).

En Jaén, Heredia, (2018) en la empresa Fabri S.A.C. investigó sobre el despacho de productos de dicha empresa, encontrando pérdidas en ventas, lo que conlleva a consecuencias como el buscar a la competencia, también realizar pedidos de mercadería que no se vende.

Por lo que concluye que es importante poner en marcha un registro de inventarios así realizar la mejora en el área de almacén, antes de efectuar el inventario físico, se debe plasmar los procesos de codificación y orden del lugar donde será colocado la mercadería, siendo así que el cuándo el cliente quiera ser atendido lo más pronto posible, también se realizará el método PEPS, disminuyendo hasta aniquilando productos en mal estado, con deterioro o hasta caducados.

#### **1.2.4. Nivel local:**

Ruíz, (2018) en su investigación en la empresa Vefrut E.I.R.L manifiesta:

Esta empresa dedicada a comprar abarrotos, la cual tiene un significativo problema por la gestión que no se lleva de manera eficiente y la carencia de contar con un control correcto de inventarios, por lo que esto tiene como consecuencia tomar decisiones inadecuadas y una caída de capital, por la inadecuada realización de compras que no son proyectadas, además de la falta de organización en el área de almacén, lo que hace que estos productos puedan dañarse o perder su valor ya que son productos que caducan. (p.12)

La empresa en mención cuenta con escaso control de inventarios, esto le lleva a hacer gastos y compras de productos no necesarios, gastando no adecuadamente el dinero que serviría para situaciones de prioridad.

Espinoza y Villalobos , (2017) en la empresa Comercial TAMI S.R.L. realizaron un trabajo de investigación para determinar el trabajo administrativo, para lo cual hicieron un análisis minucioso encontrando que no hay uso de tecnología para el control de los productos, por lo que no hay un eficiente trabajo administrativo en el almacén, no hay informe detallado de los movimientos de materiales e insumos y un manejo no adecuado de los inventarios (p 134).

Esta empresa no realiza de manera adecuada el control del área de almacenaje, esto permite no saber sobre los productos disponibles ni el desarrollo del trabajo diario.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1 Internacional:**

En la capital de Chile, Se analizó los trabajos de investigación de:

Jiménez y Fernández, (2017) en la comercializadora llamada J&F realizó una investigación en el área de control interno de esta empresa del rubro de la venta de zapatos encontrando que no tienen conocimiento ni actualización sobre el mercado, esto genera la exagerada compra de productos y sin la respectiva rotación, lo que le lleva a tener altos costos, concluyendo que debe elaborar manuales de procedimientos, para que así la empresa realice un control interno de los inventarios, siendo así que se puedan realizar una buena gestión en el área para así tomar buenas decisiones y cumplir con sus necesidades, teniendo en cuenta que podría ser de más utilidad los recursos, y así con esa inversión, los productos tengan mayor rotación.

Por lo cual se concluyó que gracias a una buena gestión se podrá realizar un mejor control interno en el área y esto se verá reflejado en la utilidad de la

empresa, así tener el sistema de la empresa de manera actualizada, siendo así que tanto las salidas como las entradas de mercancías en el momento que suceden los hechos, esto hace que se tenga información exacta y verídica al momento de llevar a cabo la compra de los calzados, seleccionando los proveedores adecuados, perfecciona el trabajo que se realiza, encontrando fallas para corregir inmediatamente.

### **1.2.2. A nivel nacional:**

En Trujillo, se comenta el antecedente de:

Huamán y Torres, (2018), en la Corporación Argonsa S.A.C. que es una industria de la fabricación, tiene como principal labor realizar proyectos metal-mecánicos como también de carpintería todo ello a pedidos. Los trabajos logísticos los realiza el gerente y solo realiza el abastecimiento para que la producción no sea detenida, no teniendo en cuenta el orden de almacén y su control de inventarios; esto hace que los costos logísticos aumenten de manera significativa, y a la vez su rentabilidad reduce. Por lo que la tesis por medio de complementar el modelo de gestión logística, tiene como finalidad solucionar el problema. Por lo que, se realizó un diagnóstico de la situación para detectar problemas con la finalidad de mejorar los inventarios en almacén, y así luego realizar propuestas de mejora, planteando una estructura organizacional, designando un personal específico para el área de logística. También se realizó un diseño de una estructura para la gestión de las compras por medio de la inclusión de procedimientos e indicadores. p. (05)

En Jaén, Heredia, (2018) en la empresa Fabri S.A.C. investigó como llevar una adecuada gestión de inventarios para mejorar la renta, para lo cual trabajó en las diversas áreas encontrando que carece de un correcto control de productos en el almacén, realizando numerosos inconvenientes a nivel de stock, produciendo así pérdidas en ventas, lo que conlleva a consecuencias como el buscar a la competencia, también realizar pedidos de mercaderías

que no salen en el mercado. Concluye que es urgente implementar un control de inventarios para así realizar la mejora en el área de almacén, antes de efectuar el inventario físico, se debe plasmar los procesos de codificación y orden del lugar donde será colocado la mercadería, siendo así que el cuándo el cliente quiera ser atendido lo más pronto posible, también se realizará el método PEPS, disminuyendo hasta aniquilando productos en mal estado, con deterioro o hasta caducados.

### **1.2.3. Regional**

En San José, Ucarieque, (2018) en los humedales: La Bocana-San José-Lambayeque realizó una investigación para aplicar un plan de gestión turística para lo cual trabajó las diversas herramientas de gestión en autoridades y la población del lugar planteándose objetivos y metas para que se identifique circunstancias o situaciones negativas que puedan influir directa o indirectamente en el lugar de estudio, además establecimiento de estrategias de gestión para que pueda recuperar el lugar. La metodología de la investigación fue de acción participativa.

En Motupe se analizó el antecedente de:

Eneque y Purihuamán, (2016) en la empresa Agroindustrias AIB S.A. investigó sobre el control interno de la empresa, en sus áreas independientemente encontrando en el área de almacén presenta problemas que dificultan realizar un adecuado control de inventarios, esto se ve plasmado en el mal uso del tiempo, estrés en el trabajo, aumento de horas hombre, falta de orden en el movimiento de insumos, suministros y repuestos, además que habiéndose bloqueado el sistema SAP/r3 que mensualmente se tiende a su realización, se ejecutan todas los registros de almacén manualmente, llegándose a concluir que se tiene que optimizar el proceso de distribuir la mercadería culminada hacia sus clientes principales, concluyendo que logística debe tener los recursos necesarios para desplazar los productos acabados al cliente, minimizar el tiempo de entrega para reducir

gastos de transporte.

Para que los productos terminados sean movilizados hacia el cliente el área de logística debe tener los recursos adecuados y elementales, es importante que se acorte los tiempos de entrega para que se reduzca los gastos de transporte y cuidado, los responsables de logística mejorar el manejo de inventarios aplicando estrategias adecuadas para mejorar la atención en la búsqueda de productos que necesite la clientela.

#### **1.2.4. Nivel local:**

Se analizó las siguientes investigaciones:

Heredia A, (2018) en la empresa Alimenta Perú S.A.C, investigó sobre el control interno de la empresa que se dedica a la compra y venta de productos de alta rotación y de primera necesidad, dicho trabajo tuvo como finalidad la mejora de la gestión empresarial en el área de almacén en la empresa Alimenta Perú S.A.C. por lo cual se llevará a cabo la realización de una proposición de un sistema de control interno. analizó la muestra que lo conforma tres directivos y cinco empleados en las áreas con relación al almacén. De los cuales se obtuvo resultados que se resume en que hay un riesgo de control y un promedio medio de confiabilidad, ya que no se realiza una gestión apropiada. Lo que se concluye que al realizar la propuesta del sistema de control interno logrará mejorar la gestión de la empresa. p. (08)

### **1.3. Teorías relacionadas al tema:**

#### **1.3.1. Gestión de almacén:**

La gestión del almacén es un conjunto de procedimientos que logran el dominio específico en los productos, y así tenerlos ordenadamente para disminuir todo lo posible actividades de mantenimiento, los posibles errores y el tiempo que se le dedicó. Trata de fijar cómo y dónde deben ser almacenadas las mercancías, tener un orden en la realización de los pedidos, y las existencias, logrando la organización diaria de las tareas y flujos de mercancías, a la vez que agrega conocimiento sobre el almacenamiento y calidad de los servicios que presta. Flamarique, (2018)

Para la gestión de almacén (procesos de donde y como almacenar) se tiene que relacionar con otras áreas de la entidad, como la realización de compras, administración o contabilidad, también con aquellas empresas tanto proveedoras como el cliente, para lo cual se deben tener en cuenta principios de almacenamiento que deber ser parte de los fines de la empresa y se debe tener presente:

- Maximización de espacio: El área de almacenamiento tiene un costo por lo que se debe aprovechar a lo máximo.
- Minimización del mantenimiento del producto: Es reducir al máximo el mantenimiento de los productos y minimizar los movimientos.
- Adecuación a la rotación de las existencias: Debe ajustarse a la demanda para tener la cantidad disponible de aprovisionamiento.
- Fácil acceso a las existencias: Proveer de manera rápida las entregas, teniendo un control de las existencias.
- Flexibilidad de la ubicación: Evitar fundamentalmente los espacios vacíos para evitar gasto innecesario. Al minimizar ubicaciones se aprovecha mejor el espacio,

- Fácil control de las existencias: La gestión y control de las personas es de vital importancia empresa y la calidad de trabajo. Es evitar tiempos perdidos, ubicaciones ocupadas por artículos que no se necesitan

De manera equilibrada se deben aplicar los principios de almacenaje, es necesario que se consiga en mínimo espacio, el mínimo de mantenimiento, una gran facilidad de acceso y una excelente gestión de almacén

### **Factores influyentes en la gestión del área de almacén**

El constante cambio en el mercado, hace que las empresas estén siempre actualizándose, esto se debe a las evoluciones que viene atravesando la tecnología, el desarrollo de las mercancías han hecho que el mercado sea globalizado. Los adelantos de la tecnología son cada vez más cambiantes, este fenómeno ha llevado a que en la actualidad el cliente es el que decide los productos que requiere, y la empresa tiene que adecuarse a ello, adaptarse a sus necesidades.

El sentirse satisfecho no reside especialmente en el producto o el servicio que se recibe, si no en que aquel reciba y sienta que puede disponer del producto cuando lo necesite en cantidad, tiempo y lugar al mínimo costo.

Se da un traslado de un sistema “yo consigo, tu pierdes” dejando de lado sistemas en los suministros, a un “yo gano, tu gana”, con la idea general de la cadena.

Siendo así que el fundamento del mundo competitivo es solo en el mundo empresarial, también en las cadenas de abastecimiento y en la participación que se da en los diversos conjuntos de las empresas que la conforman. La buena comunicación es de suma importancia en este sistema, es base en la planificación y gestión.

El servicio de calidad que se le brinda al cliente, es de suma importancia ya que, si el encargado de proveerle el producto que este necesita, no conoce las ubicaciones de éstos, pues el tiempo de manipulación será mayor, aumentando así el plazo de entrega al cliente; brindándole una atención de muy baja calidad.

Disponer de un espacio adecuado en el área de almacén, respetando los pasillos, esquinas o algún espacio que no es apropiado para el producto, ya que, si no se cuenta con un estudio en su tratamiento propio en sus necesidades, como es una temperatura apropiada, éste sufrirá una merma de calidad. El propósito es colocar de manera ordenada la máxima cantidad de mercancía, en el más mínimo espacio que se pueda.

Tener un seguimiento del desarrollo de un producto en cada una de sus fases, optimizando el tiempo de búsqueda del producto, sin tener dificultad alguna ni llegar muchas veces a no encontrarlo, por lo que debería de haber un momento y realizar un inventario.

La caducidad del producto es otro factor clave, por lo que se debe tener un adecuado control de inventarios ya que muchas veces no tenemos ni idea de lo que tenemos en el área de almacén y el objetivo primordial de la gestión en este lugar es dar garantía de la disponibilidad y fiabilidad de los suministros, materiales, etc que aseguren un continuo servicio de calidad.

El planificar, gestionar y controlar el área de almacén implica ajustar los recursos con que se cuentan, y los materiales, para así lograr una buena calidad de servicio de acuerdo a lo que el cliente requiera, dando por cumplido la normativa de prevenir los riesgos que se pueden dar en el aspecto laboral, y las sugerencias establecidas en el manejo de productos. Esto a su vez debe tener el respaldo de los sistemas documentales de la empresa. Deben utilizarse sistemas informáticos básicos, con adecuación a las características de las empresas y listos para mostrar la información de manera sencilla y con precisión. Así como la facilidad para el ingreso del ingreso y salida de la información

Si se lleva una gestión de manera eficaz en el almacén, esto genera muchos beneficios para la empresa, como son:

- Reducir las actividades administrativas, prevenir errores y aumenta significativamente la productividad.
- Reduce el tiempo al máximo en el avance de los procesos administrativos.
- Perfecciona y sistematiza los productos del almacén.
- Perfecciona la calidad de los productos.

- Reduce costos de manera general
- Disminuye los periodos de trabajo.
- Eleva el grado de satisfacción del cliente por el trabajo eficaz (P.17-20)

Parece contradictorio establecer metas que plantean por un lado reducir la proporción de los insumos con la finalidad que los gastos puedan ser lo mínimo y también se tiene que tener una cierta cantidad para atender a los clientes.

La administración debe establecer el equilibrio los objetivos para brindar un servicio mejorado al costo más bajo. Para lograrlo se debe tener presente:

- Los productos que se tiene que almacenar
- La cantidad de productos a almacenar
- Costo de tenerlos en almacén
- Tiempo de almacenamiento

Para realizar este trabajo es importante trabajar de manera transversal con los diversos departamentos o áreas de la empresa.

#### **1.4. Formulación del problema:**

¿En qué medida los factores influyen en la gestión del área de almacén de la empresa Transportes Pasamayo SRL, 2019?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio:**

### **Justificación teórica:**

Este trabajo se efectuará con el objetivo de aportar a las problemáticas existentes sobre el tema, a través de los instrumentos se tendrá los datos necesarios para poder sistematizarlos y presentarlos como propuesta para que sirva de apoyo a futuras investigaciones sobre el tema.

### **Justificación práctica**

El trabajo quedaría presto para que las empresas que requieran optimizar su gestión administrativa, específicamente en el área de almacén, porque es un elemento fundamental para mejorarlo, porque el conocer sobre dónde y cómo almacenar presenta un valor que muchas veces pasa desapercibido en las empresas.

### **Justificación metodológica**

También servirá de modelo para futuros trabajos, que tengan relación con la variable, basándose en su metodología que se va a ir desarrollando, desde la aplicación de los instrumentos hasta las recomendaciones respectivas. Este trabajo se fundamenta en bases científicas con demostración de validez y confiabilidad siendo de ayuda para la empresa donde se desarrolló la investigación.

## **1.6. Hipótesis**

Hi: Los factores influyen de manera significativa en la gestión del área de almacén de la empresa Transportes Pasamayo S.R.L.

Ho: Los factores no influyen en la gestión del área de almacén de la empresa Transportes Pasamayo S.R.L.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general:**

Analizar los factores influyentes en la gestión del área de almacén de la empresa de Transportes Pasamayo S.R.L., Chiclayo 2019.

### **1.7.2. Objetivos específicos:**

Examinar los factores influyentes en la gestión del área de almacén de la empresa Transportes Pasamayo SRL, 2019.

Identificar los factores que influyen en la gestión del área de almacén de la empresa Transportes Pasamayo SRL, 2019.

Evaluar los factores influyentes en la gestión del área de almacén de la empresa Transportes Pasamayo SRL, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Este trabajo es de tipo cualitativo, descriptivo, casual.

Arias, (2012) expresa que es describir un suceso, individuo o grupo, con la finalidad de instituir sus características. (p.24)

Esta investigación se propone determinar los factores que influyen en la variable gestión del área de almacén y describir en qué medida se da.

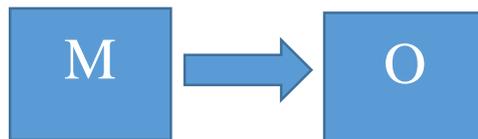
#### 2.1.2 Diseño de investigación

Arias, (2012) refiere que el diseño de investigación es una táctica frecuente que tiene el investigador como respuesta a los problemas formulados. Referente al diseño, las clases de investigación son: de campo, documental y experimental. p. (27)

Hernández, (2015) manifiesta que en la investigación no experimental: en su realización no se manipula intencionalmente la variable. Se fundamenta en observar al fenómeno y de cómo se da en su entorno para sus análisis posteriores.

El diseño de la investigación es no experimental, porque no vamos a manipular ni modificar las variables

*Diseño de Investigación*



**Donde:**

**M:** Muestra de estudio

**O:** Observación de la realidad

## **2.2 Población y muestra**

### **2.2.1. Población.**

La comprende 3 trabajadores del área de almacén en la empresa Transportes Pasamayo SRL.

### **2.2.2. Muestra:**

Su tamaño es definido de la población, siendo un número pequeño y manejable, por lo que la muestra está conformada por los 03 trabajadores de la empresa a estudiar.

### **.Variables, operacionalización.**

### **2.2.3. Variable :**

Gestión de almacén

Según Hernandez S, (2006) la variable es la cualidad que tiende a una variación y esta es apta para su medición.

## 2.2.4. Operacionalización de la variable

**Tabla 1.** Operacionalización de variables

<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Técnicas e instrumentos</i>
<i>Gestión de almacén</i>	<i>Factores Influyentes</i>	<i>Mercados inestables</i>	<i>Entrevista/ Guía de Entrevista</i>
		<i>Evolución de la tecnología</i>	
		<i>Necesidades del cliente</i>	
		<i>Servicio al cliente.</i>	
	<i>Almacenaje</i>	<i>Rapidez de entrega</i>	<i>Observación/ Guía de observación</i>
		<i>Maximizar el espacio</i>	
		<i>Flexibilidad a la ubicación</i>	
		<i>Control de existencias</i>	

*Fuente: Elaboración propia*

## 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Teniendo las particularidades **de las** variables se utilizará las respectivas técnicas e instrumentos, como son las que se muestran a continuación

### 2.3.1. Técnicas:

**Entrevista:** Arias, (2012) esta técnica no solamente es un sencillo secuencia de interrogantes, sino además en un conversar frente a frente con el entrevistado con respecto a un asunto definido, para lograr tener los datos que se necesita. P. (73)

**Observación:** Arias, (2012) esta técnica radica en percibir por medio de la vista, de manera sistemática, algún suceso, o circunstancia que se de en el medio o en la comunidad, en relación a lo propuesto. (p. 69)

*Tabla 2: Aplicación y finalidad de las técnicas e instrumentos:*

<b>Técnica/inst rumento</b>	<b>Aplicación</b>	<b>Finalidad</b>
Técnica de entrevista //guía de entrevista	De aplicación a los trabajadores de almacén de la ETP. S.RL.	Conseguir informes sobre la gestión del área de almacén y del control de inventarios y también con la obtención de resultados que ayuden a mejorar la gestión de la E.T.P SRL.
Observación/ guía de observación	Su aplicación será a los empleados de la E.T. Pacasmayo SRL	A través de la guía de observación se tendrá datos reales se la actualidad situacional de la empresa y sus necesidades.

*Fuente: Elaboración Propia*

#### **2.4 Procedimientos de análisis de datos.**

Se solicitará el permiso respectivo a la Empresa de Transportes Pasamayo S.R.L., Chiclayo para la realización de nuestro trabajo de investigación, seguidamente las disposiciones respectivas para el desarrollo del trabajo. Los datos se obtendrán a través de la aplicación de los instrumentos al personal de almacén de la empresa.

Los datos se recogerán en tres partes:

La primera, consistirá en buscar información en anteriores investigaciones,

La segunda, recopilar toda la información respecto a las variables del trabajo, a nivel hipotético y teórico, con los que se realizó los instrumentos.

La tercer, conformada por el área administrativa, donde se reflejarán los recursos y presupuestos a utilizar, y el financiamiento del proyecto con sus respectivos procesos.

### III. RESULTADOS

Aplicados los instrumentos, con sus respectivas validaciones se obtuvieron diferentes datos, estos los presentamos en orden a los objetivos de la investigación.

Objetivo N° 01: Examinar los factores influyentes en la gestión del área de almacén de la empresa Transportes Pasamayo SRL, 2019. Se entrevistó al Mecánico y Técnico Mecánico de la empresa Transportes Pasamayo SRL, de los cuales se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

- 1. En la empresa nota Ud. que se ejecuta una adecuada gestión en el área de almacén, por lo cual ¿se tiene en cuenta cómo almacenar, mediante alguna estructura, formatos de recepción y salida de los suministros del almacén?**

RPTA. DE MECÁNICO: Que no hay ningún formato ni procedimiento para recepcionar o entregar suministros, lo realiza el subgerente y son entregados sin control alguno, es decir no anota en la salida de los suministros.

RPTA. DE TÉCNICO MECÁNICO: El subgerente es el encargado de comprar los suministros a la vez, estos no tienen un control de recepción ya que él mismo los deja en el almacén y entregar a quienes necesiten, muchas veces se pierden los suministros porque se entregan sin ningún tipo de control de salida, hay veces en que el subgerente porfía que los productos se encuentran en el almacén y verdaderamente no se cuenta con nada y nuevamente tienen que comprar porque se necesita en ese momento, haciendo perder tiempo y dinero.

**¿Se realiza un control en el área de almacén? ¿El almacenero informa al área de contabilidad sobre la cantidad y calidad de los suministros, previo cotejamiento?**

RPTA. DE MECÁNICO: En este caso el encargado de cotejar los suministros en cuanto a cantidad o calidad es el subgerente, el cual hace entrega de las facturas al área de contabilidad.

RPTA. DE TÉCNICO MECÁNICO: La persona que coteja los suministros en los que respecta a calidad y cantidad siempre es el subgerente, sobre las compras que realiza si informa al área de contabilidad presentando las respectivas facturas, es el único aspecto, lo que va quedando o de lo que hay en el almacén esto no se informa a contabilidad.

**¿El área de almacén el personal cuenta con los equipos necesarios para su buen desempeño?**

RPTA. DE MECÁNICO: El almacén no tiene una persona permanente, de tal manera que ahí solo ingresa el subgerente o algunos trabajadores designados por él.

RPTA. DE TÉCNICO MECÁNICO: Negativo, la empresa no tiene una persona debidamente calificada para permanecer en el almacén, me parece que el subgerente que es el único que se encarga debe tener una preparación de manejo de inventarios o un sistema básico de programas sencillos, y así registrar los movimientos de ingreso y salida de los respectivos productos o suministros, realmente no existe nada de estas cosas, no hay nada en el almacén que se encargue de la organización de las cosas por un encargado.

Objetivo N° 02: Identificar los factores influyentes en la gestión del área de almacén de la empresa Transportes Pasamayo SRL, 2019.

**¿Con qué tecnologías cuentan los buses de la empresa?**

RPTA. DE MECÁNICO: Estos buses recién has sido modernizados, se va implementando su estructura con el objetivo de ofrecer comodidad y una calidad de servicio, contando actualmente con equipos especiales de aire acondicionado, TV, GPS, video vigilancia, cargador USB Para Celular.

RPTA. DE TECNICO MECANICO: A los buses recién se les ha agregado cargador USB para celular, video vigilancia y TV, anteriormente ya contaban con equipos de aire acondicionado, GPS, y son bus cama con asientos que se reclinan a 160° grados.

**Al momento de entregar los suministros al personal responsable ¿hay control?**

RPTA. DE MECÁNICO: No hay ningún tipo de control son entregados sin control ni físico ni sistemático. Algunas veces el mismo personal lo toma cuando lo necesite, sin pedir permiso.

RPTA. DE TÉCNICO MECÁNICO: Realmente no hay control en la entrega de los suministros que se nos da, hay momentos en que el subgerente no presenta disposición de facilitar lo que se necesite, tanto es que nos confía en que vayamos personalmente a coger los suministros que necesitamos, pero casi siempre demoramos en encontrarlo por la desorganización del almacén, y se tiene que llamar varias veces, muchas veces nos enteramos por esa búsqueda de lo que falta y se tiene en ese momento que proceder a comprar.

**¿Tienen un procedimiento y registro establecido para comprar los suministros?**

RPTA. DE MECÁNICO: Quien realiza las compras es el subgerente, se le da una lista de lo que hace falta y los consigue a corto y largo plazo. Estas compras no tienen registro

RPTA. DE TÉCNICO MECÁNICO: Cuando los suministros están por acabarse le alcanzamos la lista al gerente, él lo evalúa y agrega algunas cosas más que él cree conveniente, algunas veces los suministros son requeridos y comprados al momento. Tampoco existe un registro de las compras. No se sabe lo que se compra ni lo que se tiene.

**¿Hay productos de inflamación en el almacén? ¿Qué medidas de prevención tiene en caso de incendios?**

RPTA. DE MECÁNICO: Nuestro ambiente tiene productos inflamables, pero no hay ninguna medida de prevención.

RPTA. DE TÉCNICO MECÁNICO: En el almacén si hay productos inflamables como combustible y otros y no hay nada de prevención en caso se genere un incendio, no

hay ningún elementos o producto que se pueda utilizar. Solo hay en las oficinas de administración

**¿El área de almacén está diseñada para facilitar el manejo, el almacenamiento y la protección en caso de pérdidas y daños?**

RPTA. DE MECÁNICO: el área o ambiente si fue diseñada para el fácil manejo y almacenamiento, pero cuando se trabaje control de inventarios, con designación de personal exclusivo en dicho lugar. El almacén no tiene acondicionamiento para protección de los objetos en caso de siniestros.

RPTA. DE TÉCNICO MECÁNICO: El lugar no está diseñado para almacenar, manejar y proteger en situación de pérdida o daño. El área es amplia y tiene un orden de los suministros. Que se lleve un adecuado control de inventario complementaria con el diseño para lo que creado y se podría tomar medidas preventivas para no tener pérdidas materiales y humanas.

**¿De acuerdo a su estado físico se clasifican los suministros?**

RPTA. DE MECÁNICO: De ninguna manera, no están clasificados por ningún aspecto, solo se identifican por el nombre.

RPTA. DE TÉCNICO MECÁNICO: Están clasificados por priorización y por periodos de uso. Los de más grandes están divididos por nombres y los pequeños no están ordenados debidamente, esto causa dificultad al pedir o solicitar los productos.

**¿Lo que el personal responsable necesita es entregado a tiempo?**

RPTA. DE MECÁNICO: No, continuamente se le solicita a la única persona que se encarga de todo que es el gerente, y muchas veces no está el momento que se requiere el suministro e indica que el que lo necesita coja el requerimiento, pero cuando ingresa al almacén no se conoce donde está ubicado por el desorden de las cosas y perdemos tiempo

RPTA. DE TÉCNICO MECÁNICO: En determinadas oportunidades si son entregados oportunamente, cuando el subgerente proporciona nuestros requerimientos y a veces nos da confianza e indica que tomemos lo que necesitamos, no existe registro alguno de las salidas de los repuestos del almacén y como no se tiene registro otras veces se pide lo mismo y ya no hay y se pierde tiempo.

**¿En el área de almacén, hay un control periódico para ver el estado en que se encuentran los suministros?**

RPTA. DE MECÁNICO: No se tiene control periódico, pero los suministros no se encuentran en mal estado, ya que siempre se utiliza y esta en movimiento de compras y los que no se utilizan mucho no se deterioran porque en el almacén no hay humedad que lo malogre. No hay control del estado de conservación de los materiales.

RPTA DE TÉCNICO MECÁNICO: No hay control por etapas para conocer la situación en que se encuentran los suministros, a veces muchos no son tomados en cuenta, y se compra por las puras y otros que se dañan rápidamente.

En la guía de observación al subgerente de la empresa de Transportes Pasamayo SRL, obtuvimos:

### GUIA DE OBSERVACIÓN

INDICACIONES: Observa la actividad determinada y marca con un aspa en el SI -NO

**OBJETIVO N°03:** Evaluar los factores que influyen en la gestión del área de almacén de la Empresa Transportes Pasamayo S.R.L., 2019.

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	<b>TRANSPORTES PASAMAYO SRL</b>
<b>PUESTO OBSERVADO</b>	<b>ÁREA DE ALMACÉN</b>

01	¿El área de almacén presenta una organización estructurada?	X	El subgerente tiene la responsabilidad del almacén y es quien también requiere de los suministros.
02	¿Los suministros que se entregan del almacén al personal tiene un diseño estratégico?	X	Muchas veces el personal que necesita toma los suministros del almacén porque no hay un diseño organizacional. Pero les es difícil por qué no lo encuentra o lo encuentra después de mucho tiempo
03	¿Existen medidas de prevención en los almacenes?	X	En el área de almacén no existe ninguna medida preventiva ante algún posible incendio o accidente

04	¿Tienen código y rótulo los suministros del almacén			Sobre los suministros se priorizan los que tienen más demanda, los demás no se encuentran identificados, solo tienen nombre.
05	¿El almacén presenta espacio físico adecuado?	X		El espacio físico sí, es amplio y se puede adecuar un buen ambiente, siempre y cuando falta organización y personal para dicha área.
06	¿Está en buenas condiciones el área del almacén?			No, ya que no están organizados los suministros, por lo que hay productos en mal estado que no se toman en cuenta, además que no cuenta con medidas de prevención.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación tiene la finalidad analizar los factores influyentes en la coordinación de la Empresa Transportes Pasamayo S.R.L., Chiclayo 2019. Se aplicaron dos instrumentos que respondieron a la variable de estudio, se consideró los resultados que se obtuvieron en la entrevista realizada al subgerente, procediendo a realizar las comparaciones respectivas con los autores de las tesis de los antecedentes internacionales, nacionales y locales en la que se coincidió en los resultados que si no tiene personal calificado en área de almacén no hay control adecuado de los suministros, productos o materiales.

El no tener personal idóneo en el área de almacén, difícilmente tienen registro de inventarios, solo el subgerente posee una idea del movimiento de suministros sobre el ingreso y salida de los insumos. Asimismo, Cabanillas, (2018) en su trabajo los resultados del total de los encuestados un 80% señalaron que no tienen procedimientos y registro para realizar las compras y el 20% indican que si tienen procedimientos y registro para realizar las compras. Similar a las preguntas anteriores, existe un alto nivel de informalidad en el manejo del almacén al no contar con procedimientos y registros de compras y con el riesgo de incrementar los costos de la empresa. Estos resultados coinciden con los nuestros.

Para la clasificación de los suministros, materiales o insumos, toman en cuenta la regularidad de su uso, y la cantidad, y resulta difícil identificar siendo muchas veces pequeños como pernos, tuercas, etc. Sin embargo, Dávila Carbajal, (2014) en uno de sus resultados señala que el 50% de los trabajadores indican que las mercaderías no se encuentran clasificadas según el orden rotativo de adquisición, mientras que el otro 50% indica que sí, también coinciden con nuestros resultados.

Otro de los resultados es que el almacén no presenta un control permanente o por periodos para estar pendientes del estado de los suministros dando lugar a que muchas veces se realice compras innecesarias, o se encuentran en el almacén productos dañados y que no tienen objetivo de uso. Sin embargo, Cabanillas, (2018) el total de los encuestados, el 53% señalan que si tienen sistema de control periódico y el 47% indica que no lo tienen.

Similar a las preguntas anteriores, existe un alto nivel de informalidad en el manejo del almacén al no tener con un control de inventario periódico y con el riesgo de incrementar los costos de la empresa.

Se priorizan los suministros por demanda, estos tienen nombre mas no tienen codificación. De igual manera, Guerra Soráluz, (2019) en uno de sus resultados es que las mercaderías no están codificadas, a pesar que debería llevarse así, esto se debe a que solo llevamos un control de la mercadería que compramos y vendemos. Y codificarlos demandaría más tiempo, más personal, sistema informático, etc.

## V. CONCLUSIONES

En la empresa Transportes Pasamayo S.R.L. no existe una adecuada gestión, uno de los factores es que la empresa no tiene en primer lugar una estructura organizacional, donde el personal tenga un control del área que se le ha designado.

Una de las causas que intervienen en la gestión, si se gestionan en su totalidad, la empresa busca que sus buses estén modernizados, para así dar un buen servicio al cliente, sin embargo, eso no es todo, hay otros factores que no se cumplen, ni se tienen en cuenta.

En la Empresa de Transportes Pasamayo S.R.L. existe un control muy pobre de inventarios, lo que dificulta al personal responsable dar el debido mantenimiento a los buses, ya que la entrega de suministros que se da en el área de almacén se realiza con mucha dificultad, ampliando el tiempo de entrega, por lo que a veces no hay lo que se requiere y estos suministros tienen que ser comprados del momento, en estos casos hay que tener en cuenta que hay unos horarios establecidos y rotativos de la salida de los buses que deben respetarse, de no ser así, los pasajeros no están contentos con la atención que da la empresa, esto puede conllevar a la empresa a perder sus clientes e incluso al fracaso.

## V. RECOMENDACIONES

Acorde con los problemas hallados, en primer lugar, se recomienda reestructurar su gestión asignando una estructura organizacional para así adecuar el ambiente del área de almacén para realizar un orden, control de lo que se tiene, así se determine el porcentaje de los bajones financieros existentes, se puede sustentar como gasto para situaciones del impuesto a la renta, también se debe manejar costos exactos y evitarse gastos que sean necesarios al no conocer la cantidad ni tiempo en que se puedan solicitar los requerimientos necesarios. Eso daría una gran rentabilidad a la empresa.

Informar a los trabajadores que la gestión en el área de almacén es de suma importancia ya que teniendo en cuenta los factores influyentes, se podrá tener un buen desempeño, brindando una calidad de servicio al cliente, que sabe cómo es el servicio y que puede contar con ello, así tendrá un crecimiento como entidad.

Realizando un control en el área de almacén se podrá maximizar el espacio, evitar deterioro de los materiales, tener facilidad en su ubicación, reduciendo el tiempo de entrega de los suministros, al personal calificado para el mantenimiento de los buses y así satisfacer al cliente, en cuanto al horario, calidad, comodidad, sobretodo seguridad de viajar en esta empresa.

Colocar medidas de seguridad en caso de incendios o accidentes, ya que el área de almacén cuenta con filtros, combustibles, entre otros, que son productos inflamables y esto puede ocasionar no solamente pérdida para la empresa, sino también daño físico a los trabajadores e incluso la muerte.