



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

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

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Espinal Malca Edinson

<https://orcid.org/0000-0002-7583-7935>

Asesor:

Mg. Navarro Santander Javier Estuardo

<https://orcid.org/0000-0002-3370-3939>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

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

Aprobación de la Tesis

Mg. Javier Estuardo Navarro Santander
Asesor metodológico

Presidente del Jurado de Tesis

Secretario del Jurado de Tesis

Secretario del Jurado de Tesis

DEDICATORIAS

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres **Benjamín y Hercilia**, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi esposa e hijas, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre las llevo en mi corazón

AGRADECIMIENTOS

Mi profundo agradecimiento, en primer lugar, a la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. (EMSEU SAC), por haberme permitido realizar el trabajo de investigación en sus instalaciones y brindarme todas las facilidades del caso.

Al asesor MG. CPC. **Javier Estuardo Navarro Santander** por el tiempo y la ayuda brindada durante el desarrollo de la presente investigación.

A mis familiares, amigos y seres queridos por su amistad, consejos, confianza, ánimo y compañía en todo momento.

RESUMEN

Actualmente las empresas industriales se enfrentan al reto de buscar nuevas técnicas organizativas y de producción que les permita competir con el mercado global, la gestión de almacenes recubre una gran envergadura en las empresas que quieren mantenerse a la vanguardia ya que el interés es minimizar los niveles de inventario y movimientos del almacén. La tesis tiene como objetivo general determinar la gestión de almacenes para optimizar los procesos de trazabilidad en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.-2018 Para esto se muestra como opción, la aplicación de la Gestión de almacenes porque se determinó que las mayores incidencias del problema que tiene la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. está relacionada con la Recepción, Almacenamiento, tomando referencia estas dos áreas de conocimiento para dar solución a los problemas de la empresa. 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. Además, que la eficiencia del personal no es la mejor, no están motivados y sienten la labor muy agitada.

Palabras clave: gestión de almacenes, eficiencia, productividad.

ABSTRACT

Currently, industrial companies face the challenge of looking for new organizational and production techniques that allow them to compete with the global market, warehouse management covers a large scale in companies that want to stay at the forefront since the interest is to minimize the levels inventory and warehouse movements. The general objective of the thesis is to determine the warehouse management to optimize the traceability processes in the Municipal Company of Electric Services Utcubamba SAC-2018. For this, the application of Warehouse Management is shown as an option because it was determined that the highest Problem that the Municipal Electric Services Company Utcubamba SAC has It is related to the Reception, Storage, taking reference these two areas of knowledge to solve the problems of the company. For this, the research took the quantitative approach of descriptive level in addition to non-experimental and cross-sectional; 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 work and that the verification process is carried out on a regular basis; 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; Furthermore, in the dispatch phase, the stocks are documented and labeled, but care is not taken with the packaging and the merchandise is not verified. Also, the efficiency of the staff is not the best, they are not motivated and they feel very hectic work.

Keywords: warehouse management, efficiency, productivity.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	9
1.1.	Realidad Problemática	9
	Nivel Internacional	9
	Nivel Nacional	10
	Nivel local	12
1.2.	Trabajos previos	13
	Internacional	13
	Nacional	14
	Local	16
1.3.	Teorías relacionadas al tema	17
	1.3.1. Gestión de almacén	17
	1.3.2. Eficiencia empresarial (productividad)	22
1.4.	Formulación del Problema	26
1.5.	Justificación e importancia del estudio	27
1.6.	Hipótesis	28
1.7.	Objetivos	28
	1.7.1. Objetivos General	28
	1.7.2. Objetivos Específicos	28
II:	MATERIAL Y MÉTODO	29
2.1	Tipo y Diseño de Investigación	29
	2.1.1. Tipo de investigación	29
	2.1.2. Diseño de investigación	29
2.2	Variables, Operacionalización	30
	2.2.1. Variables	30
	2.2.2. Operacionalización	31
2.3	Población y muestra	34
	2.3.1. Población	34
	2.3.2. Muestra	35
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
	2.4. 1. Técnicas de recolección de datos	35
	2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	36
	2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento	36
2.5	Procedimientos de análisis de datos	36
2.6	Criterios éticos	37
2.7	Criterios de Rigor Científicos	37

III. RESULTADOS	38
3.1. Tablas y figuras	38
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
VI. Referencias bibliográficas	65
Anexo 01: Cuestionario	68
Anexo N° 2: matriz de consistencia	70
.....	72
Anexo N° 3: Formato T1	72
Anexo N° 4: Resolución de Aprobación de la Investigación	73
.....	73
.....	74
.....	75
.....	76
Anexo 05: Acta de Originalidad	77
Anexo N° 06: Carta de Autorización	79
Anexo N° 07. Formato de Validación de Instrumentos.	80
Anexo N° 08: Validación de Instrumentos.	86
Anexo N° 09: Evidencias Fotograficas.	101

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Nivel Internacional

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. Tal como lo menciona el autor citado, las empresas de hoy día tiene que tratar de estar más cerca del cliente, es por ello que se opta por llevar una adecuada gestión de inventarios de manera que la empresa sea cada vez más eficiente.

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. Para 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.

La revista Visión Industrial (2018) en su artículo indica que en México, el panorama de la logística y el transporte es positivo; de acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), los ingresos del sector de transporte, correo y almacenamiento incrementaron 1.84 por ciento durante el periodo noviembre y diciembre 2017, por lo que para las empresas en México es importante ofrecer al cliente

un buen producto, pero para poder lograr esto se debe de considerar dónde y cómo será almacenado los productos para que no pierda sus características y su valor. Es por ello, que para poder ofrecer al cliente es necesario realizar actividades dónde el principal objetivo sea mantener y preservar los productos a buen resguardo y que estén en las condiciones de calidad al momento de ser entregadas al cliente.

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 otorgarle 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.

Nivel 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 a intervención del sector privado a través de un sistema de concesiones y un esquema regulatorio sólido que fiscalice y exija resultados a las concesionarias. 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. Por tanto, en palabras del 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.

Según la revista ESAN (2016) indica que en la empresa si se realiza un buen manejo de almacenes permite mantener la buena producción y responder a la demanda, de manera que se establezcan límites de stocks para poder llevar un control aproximado de los costos y agilizar los procesos de entrega de los pedidos, para ello en el Perú se ha implementado el Sistema Integrado de Gestión de Almacenes (SIGA), que se caracteriza por automatizar el control de la mercancía mediante la toma de datos en forma remota que se activa con un sistema de terminales móviles o también llamado asistente digital personal vía wi-fi y equipadas con lector de código de barras. El autor refiere que para mejorar la producción es importante que en los almacenes tenga un buen control, implantando un sistema que automatice la mercancía, utilizando una variedad de controles que indiquen los costos de los productos.

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. Por tanto, 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.

Nivel local

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 SAC 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 diferencia la empresa de Electroriente, ya que si ocurre cualquier incidente se procede a solucionarlo en el lapso de 15 días, y EMSEU SAC 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 del 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.

Agostini y Gómez (2015) en su trabajo de investigación sobre “Propuesta para el control de los inventarios de los productos comercializados por la empresa La Carpeta, C.A.”, teniendo como objetivo realizar una propuesta para el control de los inventarios de los productos comercializados por la empresa La Carpeta, C.A. Teniendo como resultados que esta empresa no tiene normalizados los procedimientos técnicos, para el

control de los inventarios. Se recomienda sistema estándar de ubicaciones. Llegando a la conclusión que no existe un sistema de ubicación para los almacenes, lo que origina que la búsqueda de los materiales en almacén sea lenta, originando demoras y retraso en la atención de los clientes.

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.

Rodríguez (2016) en su trabajo de investigación sobre “Sistema de control operativo en almacenes, para mejorar la gestión de inventario de la empresa Agropecuaria Chimú SRL” plantea como Objetivo demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, mejorará la gestión de los inventarios de la empresa comercial Agropecuaria Chimú SRL, teniendo como resultado que un adecuado sistema de control interno operativo en almacenes, influye positivamente, pues al tener una adecuada Gestión de almacenamiento, las áreas de logística y ventas pueden desarrollar de manera más eficiente sus funciones. Llegando a la conclusión que un adecuado sistema de control operativo, a través de políticas y procedimientos operacionales en forma coordinada para los almacenes permiten conseguir como resultado una eficiente Gestión de Inventarios.

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.

Calderón y Cornetero (2015) en su trabajo de investigación “evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa DISTRIBUCIONES NAYLAMP S.R.L, planteando como objetivo evaluar la gestión logística en el año 2013 de la empresa Distribuciones Naylamp SRL y la influencia que ésta tiene en la determinación del costo de ventas, esto debido a que hemos observado que en esta organización comercial se presentan ciertas deficiencias en la gestión logística lo que influye directamente en la determinación del costo de ventas, teniendo como resultado que para la determinación del costo, se evaluó su proceso de compra, almacenamiento, distribución e infraestructura, logrando obtener los gastos de cada actividad, para ser comparados con el verdadero costo. Llegando a la conclusión que, si influye significativamente en la determinación del costo de ventas; en esta investigación hemos comprobado que no se desarrolla de manera efectiva el proceso logístico por lo que el costo de ventas determinado por la empresa en el periodo enero – junio 2013 difiere al costo de ventas determinado en esta tesis, siendo este importe mayor.

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.

Castañeda y Gonzales (2016) en su trabajo de investigación “impacto de los costos logísticos en la rentabilidad de la empresa CAC Bagua Grande LTDA, 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 incremento en Rentabilidad Económica de 7% y una diferencia en Rentabilidad Financiera de 51 % del año 2013 al 2014. Llegando a la 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).

Tipos

Existen diversos tipos de almacenes según Vásquez (2014) se tiene según:
Su función en la red logística, se puede distinguir los siguientes almacenes:

Almacén de consolidación. - Es el almacén en el que se concentra una serie de pequeños pedidos de diferentes proveedores, para agruparlos y así realizar un envío de mayor volumen. Este tipo de almacén tiene la ventaja de que reduce los costes de transporte al agrupar varios pedidos en uno de mayor tamaño; permite aplicar la técnica del Just in Time y favorece el flujo de los productos a los clientes. (pág. 20).

Almacén de división de envíos o de ruptura. - Es el almacén en el que se realiza la función contraria a la del caso anterior, es decir, cuando un pedido es de gran volumen para enviarlo al cliente, en este almacén se divide para realizar envíos de menor tamaño. (pág. 20).

Según su situación geográfica y la actividad que realicen:

Almacén central. - Es el almacén más próximo a los centros productivos con el fin de disminuir los costes, una de las funciones que tiene este tipo de almacén es suministrar productos a los almacenes regionales, se caracteriza porque en él se manipulan unidades de carga completas, tales como paletas. (pág. 20).

Almacén regional. - Es el almacén que se localiza cerca de los lugares donde se van a consumir los productos, se caracteriza por su especial diseño: adecuado para recibir grandes vehículos para la descarga de mercancía y con una zona de expedición menor. La ruta de distribución de los productos del almacén a los centros de consumo no debe ser superior a un día. (pág. 20).

Almacén de tránsito. - Se trata de un recinto especialmente acondicionado para la recepción y expedición rápida de productos, se suele localizar en algún punto intermedio entre el almacén regional y el lugar de consumo, cuando entre ambos hay una distancia que se tarda en cubrir un tiempo superior a un día. Suele aplicar equipos y sistemas de almacenaje sencillos. (pág. 21).

Según el tratamiento fiscal que reciben los productos almacenados, podemos distinguir los siguientes tipos de almacenes:

Almacén con productos en régimen fiscal general. - Es aquel en el que los productos almacenados no gozan de exenciones fiscales, por lo que se les aplican los impuestos

vigentes y de forma general. (pág. 21).

Almacén con productos en régimen fiscal especial. - Es el almacén cuyos productos están exentos de impuestos ordinarios mientras estén situados en ese espacio en concreto; un ejemplo de ello son las zonas francas, los depósitos aduaneros, entre otros. (pág. 21).

Según el recinto del almacén, tenemos los siguientes tipos:

Almacén abierto. - Es aquel que no requiere ninguna edificación, la superficie destinada a almacenaje al igual que los pasillos queda delimitada por una valla, o bien por números o señales pintadas, se debe almacenarse productos que no se deterioren cuando estén expuestos a la intemperie. (pág. 22).

Almacén cubierto. - Es el almacén cuya área destinada al depósito de los productos está constituida por un edificio o nave que los protege, ya que en ocasiones hay productos que necesitan estar protegidos de la luz, tener unas condiciones térmicas especiales, entre otras características., por lo que debe existir un edificio adecuado para estos casos. (pág. 22).

Según el grado de mecanización podemos distinguir distintos tipos de almacenes, en función de cómo se manipulen los productos, se usen los equipos y se apliquen los sistemas de almacenaje:

Almacén convencional. - Es aquel cuyo equipamiento máximo de almacenaje consiste en estanterías para el depósito de paletas, con carretillas de mástil retráctil. Esto influirá en las dimensiones del almacén, cuya altura oscilará entre 6 y 7 m; además deberá tener pasillos anchos para que discurran sin dificultad las carretillas. (pág. 22).

Almacén mecanizado. - Es el almacén en el que la manipulación de productos se realiza mediante equipos automatizados, por lo que reduce al mínimo la actividad realizada por los trabajadores, y su altura sobrepasa los 10 m, por lo que permite almacenar mayor volumen de productos, todo esto requiere que las unidades de carga tengan las mismas dimensiones. (pág. 22)

Características

Para Vázquez (2014) la gestión de almacenes tiene las siguientes características:

Controlar el nivel de stock del almacén con el nivel de existencias y la ubicación. (pág. 54).

Gestiona a tiempo real, ya que tiene toda la información de los productos (ubicación, cantidad, disponibilidad). (pág. 54)

Permite planificar y asignar un trabajo equitativo para el personal. (pág. 54)

Se centraliza las existencias en un número menor de centros o bodegas. (pág. 54)

Otorga un reporte en tiempo real, que es muy importante para la toma de decisiones. (pág. 54)

Disminución de tiempos de cargue y descargue de mercancía. (pág. 54)

Importancia

Pizarro (2016) menciona que la importancia de la gestión de almacenes radica en que reduce las tareas administrativas ya que se agiliza el desarrollo de los procesos logísticos, optimizando la gestión del nivel de inversión circulante mejorando de esta manera la calidad del producto, reduciendo de esta manera los costos y el tiempo de proceso elevando con ello el nivel de satisfacción del cliente. (pág. 81).

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. (págs. 70-79)

a. Recepción y el aprovisionamiento. - Es el proceso de descarga, recepción, comprobación y etiquetado del producto, dichas funciones deben estar estrictamente

planificadas, para que el flujo del material sea rápido y no se produzcan errores, por lo que el área de recepción debe tener la mínima burocracia posible para que el material se introduzca en el almacén de manera eficiente sin crear bloqueos en la entrada. (pág. 70).

Descarga: Es importante hacer una previsión para tener a punto los recursos necesarios para la descarga del producto (montacargas, rampas, plataformas, móviles, entre otros vehículos.). (pág. 70).

Verificación: Consiste en comprobar que la cantidad y el estado de la mercancía que se recibe es la adecuada. Para agilizar este proceso, es básico que el encargado de recibir el producto tenga un listado de todo el material a recepcionar con la información clave: procedencia, cantidad y hora de recepción, en cuanto más automatizado esté este paso, más rápido se podrá verificar el producto.

La gestión de ubicaciones se ocupa de intentar reducir el tiempo de los movimientos de entrada, de salida y de los movimientos internos, de manera que, para determinar las ubicaciones, se deberá tener en cuenta la frecuencia de entradas y salidas, el tipo de producto, el transporte que se va a necesitar para los desplazamientos internos y el tiempo y espacio que se necesita para preparar los pedidos. (pág. 72).

b. La preparación de pedidos (*picking*).- Los empleados deben desplazarse hasta la zona de almacenaje para coger los productos, llevarlos al espacio de preparación de pedidos, dejarlos listos y, si es necesario, devolver la parte sobrante, esto se da debido a que, en la mayoría de los casos, los clientes piden determinadas unidades de mercancía y no pallets enteros, de modo que debemos dedicar un tiempo a seleccionarlas, de manera que para reducir el coste del *picking* se deben minimizar los desplazamientos y automatizar el proceso lo máximo posible. (pág. 72).

c. Los movimientos internos.- Para que la gestión del almacén esté optimizada, es necesario minimizar el coste del manejo del producto y para poder conseguirlo pasa por reducir al máximo los movimientos dentro del almacén, como las reubicaciones, las reposiciones, el *picking* o el remonte de pallets, y automatizarlos en todo lo posible, para determinar cuál es la mejor manera de realizar los movimientos dentro del almacén debe

estudiarse detenidamente toda la información posible referida al producto y el espacio. (págs. 73-74).

d. La expedición. - Antes de su salida del almacén, el pedido pasa el proceso de expedición que consiste en el embalaje y etiquetado, la verificación de la mercancía y, finalmente, la emisión de la documentación de salida. (pág. 75).

Embalaje y etiquetado: En función del tipo de mercancía se debe utilizar un embalaje u otro para protegerla para el posterior transporte, para ello existen diferentes técnicas como el retractilado o el flejado. El etiquetado servirá para identificar el material que incluye la carga una vez embalada e incluirá la información necesaria. (pág. 75).

Verificación de la mercancía: Es el último proceso de comprobación antes del envío. Algunos almacenes pesan o fotografían la mercancía. (pág. 76).

Emisión de la documentación de salida: Esta parte es de vital importancia, ya que toda salida del almacén debe ir acompañada de un albarán o nota de entrega. (pág. 77).

e. La gestión de salidas. - Se trata un proceso mecánico en el que se tienen que seguir diversos pasos: comprobación de que el destinatario y el contenido del pedido son correctos, introducción de los datos de la partida en el sistema para generar una salida de inventario y, por último, verificación de la salida. (pág. 78).

1.3.2. Eficiencia empresarial (productividad)

Marvel, Rodríguez y Núñez (2010) mencionan que la eficiencia empresarial consiste “en como las personas ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas” (pág. 554).

Herrera (2013) menciona que “la productividad se realiza a través de las personas, con el aporte de sus conocimientos y de los recursos que la empresa, de manera que se puede producir de forma masiva, para satisfacer las necesidades y deseos de las personas” (pág. 11).

Cornejo (2011) indica que “la productividad es un indicador relativo que mide la capacidad de un factor productivo, o varios, para crear determinados bienes, por lo que al incrementarla se logran mejores resultados, considerando los recursos empleados para generarlos” (pág. 70).

Características

Según Eslava (2013) existen factores inmersos en la medida de la eficiencia que influyen en la toma de decisiones financieras entre los cuales tenemos:

a. **Intensidad del capital:** Este factor mide la capacidad que tiene la empresa en el uso eficiente de sus activos. La magnitud del capital evidencia la inversión en activos fijos, los cuales son requeridos para poder producir ingresos por ventas en un determinado periodo. (pág. 27)

b. **Modificar las bases de diferenciación:** La diferenciación permite que una empresa marque la diferencia de la competencia, mediante atributos de valor que posee la empresa, lo que hace que los clientes la prefieran, cuando existe un mayor grado de diferenciación la competencia será menos influyente, cuando ocurre lo contrario la competencia es mayor y las ganancias disminuyen. (págs. 27-28).

c. **Ampliar el alcance del mercado y del producto:** la ampliación del mercado meta al que se dirige una empresa es trascendental cuando se está esperando aumentar el nivel de ingresos, de igual manera se debe considerar la ampliación de las zonas geográficas donde comercializa sus productos y de los segmentos a los que se dirige. (pág. 29).

d. **Uso de capacidades para generar oportunidades de negocio:** identificar cuáles son las actividades que se realizan con mayor eficiencia y que son más valoradas por el cliente, para así destinar un mayor esfuerzo a las mismas, y aquellas que implican más trabajo realizarlas ir reduciéndolas, esto permitirá mejorar la rentabilidad del negocio. (pág. 30).

e. **Reutilizar activos estratégicos:** Son aquellos que la empresa tiene, pueden ser tangibles como maquinaria, terrenos, o también intangibles como marcas, patentes, información.

Todos estos activos la empresa los puede reutilizar para desarrollar nuevas unidades de negocio o sino para abarcar nuevas oportunidades comerciales. (pág. 30)

Factores Individuales

Motivación

Marvel, Rodríguez, & Núñez (2010) describen a la energía para satisfacer un deseo u objetivo, con el deseo generado en la obtención de metas que dependerá del tiempo en que se exprese las necesidades en las personas. Es decir, los trabajadores buscaran satisfacer lo deseado, y, por otro lado, los gerentes tendrán que lograr motivar a los colaboradores con el fin de impulsar a mejorar las organizaciones y tengan una conducta deseada. Además, presenta cuatro rasgos comunes de la motivación, tales como: un fenómeno individual, intencional, multifacético y como teorías que anuncian el comportamiento. En respuesta a esto, se puede deducir que la motivación es el punto primordial en el que una persona desea y participar en determinada forma. (págs. 560-562).

Satisfacción laboral

Según Marvel, Rodríguez y Núñez (2010) se define como una posición global de un trabajador hacia su trabajo, además da a conocer a la satisfacción profesional, como un estado cariñoso y emocional positivo, producto de la percepción subjetiva, basado en el resultado de las tareas que se realiza en los aprendizajes vividos al realizarlo. (págs. 562-563)

Competencias

Según Marvel, Rodríguez y Núñez (2010) señalan que el respecto es necesario para identificar aquellas competencias que doten al empleado con una mayor efectividad profesional. Es por ello, que podemos decir, que la principal preocupación de las organizaciones en la actualidad es incrementar las competencias tendentes fomentando comportamientos, por la cual se logre generar un desempeño exitoso dentro del puesto de trabajo, además parte a esto se incluye a la formación que ayudan a mejorar la

productividad y participación de la fuerza profesional. Las competencias se definen como características internas de las personas o aptitudes, rasgos de personalidad y entendimiento para laborar en el trabajo con una mejor facilidad. (pág. 566)

Factores grupales

Cohesión

Se le conoce como un constructo multidimensional y dinámico, que se basa en el conjunto de fuerzas que conlleva a las personas a seguir dentro de una corporación, siendo de mucha importancia, debido a presentar una relación con el rendimiento de un conjunto de trabajo. Además, se puede decir, es una excelente evolución en la toma de decisiones y que es la unión desde una perspectiva grupal se conoce como un método activo que se refleja en la disposición del grupo al permanecer unido en la busca imparcial de las necesidades y sentimientos de los componentes. (pág. 568).

Participación

Es un concepto de diferentes formas, puede ser una forma de conducta, o como el resultado de la energía dentro de una empresa. Se puede decir que la participación y el contexto en el que se establece la colaboración, determinan el alcance de cualquier efecto positivo sobre el rendimiento. Consecuentemente, un alto grado de nivel en el trabajo ayuda a mantenerse la motivación y la felicidad en el trabajo, así como la obligación con la organización. (pág. 568)

Conflicto

Es aquella en la que dos o más se encuentran en una situación donde la persona, llegan a discutir y algunos llegan a tener algún acuerdo, para lograr así la consecución de los objetivos diversos, el conflicto genera problemas, tanto a los directamente envueltos, como a otras personas el cual las organizaciones se encargan de velar por el bienestar y necesidades de las personas, es un método que se manifiesta cuando un individuo o un grupo, divergencias entre su o sus intereses personalmente o grupales, relacionadas con la labor y las relaciones socio-afectivas, el conflicto es fundamental como dinámica de

los conjuntos y de la organización pueda confrontar el conflicto. Con el fin de poder solucionar los resultados que satisfagan a todas las partes involucradas, lo cual anima a tener relaciones más fuertes y duraderas. (pág. 569)

Factores organizacionales

Cultura organizacional

Es el conjunto de actitudes y valores que son establecidas dentro de una empresa u organización, de tal manera que en base a ello se desarrollan las personas dentro de la organización, por lo que la cultura refleja un conjunto de símbolos del trabajo compartidos entre el personal básicas inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo. Este facilita la asociación, el control, y las metas del individuo y la organización, coordinado a promover las estrategias políticas de la estructura. (pág. 571)

Liderazgo

Es un indicador interpersonal, que indica la posición que tiene la persona respecto a un entorno, es decir ser un referente y cómo es que estas personas logran verlo. Va depender que tipo de liderazgo se tenga para poder ver cuál es el impacto que se tenga en las demás personas, ya que influye considerablemente en la productividad de estos. (pág. 572)

Clima organizacional

El clima laboral es un factor muy importante dentro de las organizaciones y por lo mismo se debe de poner una especial atención, por lo que se dice que es la forma como es que perciben los empleados tanto las políticas y los procedimientos de la empresa, de tal manera que si se logra que los trabajadores tengan una percepción positiva se va comprometer al personal y generará estabilidad, de manera que logrará una integración laboral, y serán más productivos. (pág. 574)

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera la gestión de almacenes incrementara la eficiencia en la

empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba SAC?

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: Gestión de almacenes incrementará la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.

H0: Gestión de almacenes no incrementará la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivos General

Determinar la gestión de almacenes para optimizar los procesos de trazabilidad en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.-2018

1.7.2. Objetivos Específicos

- Analizar la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.
- Diagnosticar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.

II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que los estudios descriptivos “Buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población” (pág. 92).

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, tanta la gestión de almacenes como la eficiencia, y se propondrá un diseño de gestión de almacenes para incrementar la eficiencia en la empresa

2.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que “los diseños no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (pág. 152).

Y las investigaciones transaccionales (transversales) recopilan datos en un momento único. (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.

Diseño de la investigación:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O = Información a recoger

P = Propuesta

2.2 Variables, Operacionalización.

2.2.1. Variables

Gestión de almacén: Se basa en el adecuado manejo de los materiales de una empresa, de manera que se conserve, manipule y almacenen estas sin sufrir ningún daño, pudiendo ser entregados.

Eficiencia empresarial: Se basa en la rentabilidad que se puede generar mediante una adecuada planificación, dónde la empresa finalmente logre sus objetivos.

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1 *Variable independiente*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITENS	ESCALA DE MEDIDA	TÉCNICA/INSTRUMENTOS
Gestión de almacenes	Recepción y aprovisionamiento	Descarga	¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?	1.Escala de Likert: a) Siempre, b) Casi siempre, c) A veces; d) Nunca, e) Casi nunca	1. 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?		
	Expedición	Embalaje	¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?		
		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			

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2 Variable dependiente

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITENS	ESCALA DE MEDIDA	TÉCNICA/INST RUMENTOS
Variable Dependiente: Eficiencia empresarial	Psicológica	Motivación	¿Los colaboradores del área de almacén realizan sus labores motivadas? ¿Los colaboradores realizan sus labores de acuerdo a los requerimientos de la empresa? ¿Los colaboradores del área de almacén muestran grado de unión? ¿Los colaboradores del área de almacén llegan a trabajar de manera puntual? ¿Existe rivalidad entre los trabajadores de la empresa?	Preguntas abiertas	Entrevista/cuestionario
		Satisfacción laboral			
		Competencias			
		Cohesión			
		Participación			
	Psicosocial	Conflicto	¿Existe rivalidad entre los trabajadores de la empresa?		
		Cultura organizacional	¿Los trabajadores cumplen con las políticas impuestas por la empresa?		
			¿Se cuenta con un control de productividad, para medir cada una de las actividades de los colaboradores?		
		Liderazgo	¿Se cuenta con un líder en la empresa?		
		Clima organizacional	¿Los colaboradores realizan sus labores dentro del tiempo establecido?		

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población y muestra.

2.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población o universo “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág. 174). La población estará conformada por los trabajadores de la empresa que se va describir en el siguiente cuadro:

Tabla 3

Lista de trabajadores de la empresa

LOCAL 2. JR. ANGAMOS 135				
	N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	CONDICION
AREA TECNICA COMERCIAL	1	ALBERCA CORTEZ YORLI	ASIST. TEC	728
	2	CUEVA CARRANZA WILBER N.	ASIST. TECNICO	ESTABLE
	3	FERNANDEZ RIVERA ABEL	ASIST. TECNICO	728
	4	GARCIA CONTRERAS SEGUNDO M.	ASIST. TECNICO	ESTABLE
	5	GONZALES VIGIL CARLOS A.	CONDUCTOR	ESTABLE
	6	LLACSAHUACHE QUINDE SARITA	SECRETARIA	ESTABLE
	7	LLONTOP ANDERSON CARLOS E.	TECNICO. ELECT.	728
	8	MOLOCHO ESTELA JHON E.	ASIST. TECNICO	ESTABLE
	9	OBLITAS PATIÑO JOSE A.	ASIST. TEC	728
	10	TARRILLO RIVASPLATA IVAN	ASIST. TECNICO	728
	11	TEJEDA TIMANA FREDDY W.	JEFE ASIST. TEC	ESTABLE
AREA: DISTRIBUCION	12	CABRERA MEJIA ROBERTO C.	CONDUCTOR	ESTABLE
	13	CARRASCO CAYAO MARIANO	ASIST. TECNICO	728
	14	CARRASCO RISCO ISAIAS J.	ASIST. TECNICO	728
	15	CASTILLO VASQUEZ DANILO	TECNICO ELECT.	ESTABLE
	16	CHUQUIPUL ALTAMIRANO JOSE M.	CONDUCTOR	ESTABLE
	17	DAVILA GUEVARA EVER	TECNICO ELECT.	ESTABLE
	18	GARCIA HUAMAN GREGORIO	ASIST. TECNICO	ESTABLE
	19	ING. GUEVARA BUSTAMANTE ALEXANDER	JEFE DE AREA	728
	20	QUISPE AREVALO FELIZARDO	CONDUCTOR	728
	21	SANTOYO YERREN MANUEL	TECNICO ELECT.	ESTABLE
	22	TANTALEN MEJIA HERMINIO	TECNICO ELECT.	ESTABLE

	23	TORRES DIAZ SEGUNDO S	CONDUCTOR	ESTABLE
	24	VARGAS POSITO ELY	ASIST. TECNICO	728
ALMACEN	25	ESPINAL MALCA EDINSON	ENCARGADO	ESTABLE
VIGILANCIA	26	BANCES ZELADA JOSE D.	VIGILANTE	728
	27	LEON GIRON AUGUSTO A.	VIGILANTE	ESTABLE
	28	VASQUEZ PEÑA BREZHNEV	VIGILANTE	728
PERSONAL POR LOCACION DE SERVICIOS	29	CUMPA AMPUERO PIERO F.	AUX. DISTRIB.	R.H
	30	ING. DAVILA ALVARADO JHON E.	ESTUD. Y PROYEC	R.H
	31	GOICOCHEA SAUCEDO ALVARO.	OBRERO.	R.H
	32	MORALES BARBOZA JESUS.	ASIST. TECNICO	R.H
	33	ING. SILVA GUEVARA WILFREDO.	ASIST. DISTRIB.	R.H
	34	ING. VASQUEZ TAPIA ROIBER	ASIST. DISTRIB.	R.H
	35	YUPANQUI VELASQUEZ DANAI G.	LIMPIEZA	R.H

Fuente: Empresa Municipal de Servicios Eléctricos UTCUBAMBA S.A.C
Elaboración propia.

2.3.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que “una muestra depende también del número de subgrupos que nos interesan en una población” (pág. 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)

En el estudio, la población tiene un total de 35 trabajadores, tomándose en cuenta sólo a los trabajadores que están involucrados en la investigación, lo cual corresponde a 14 trabajadores, por tener una reducida cantidad de trabajadores de las áreas involucradas se ha determinado tener como muestra a 14 trabajadores.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4. 1. Técnicas de recolección de datos

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)

Entrevista: Técnica que permitirá tener un acercamiento con el jefe de almacén de la empresa, de tal manera que se logre obtener información relevante para la investigación- (Bernal C. A., 2006)

Análisis de documentos: Básico para realizar la investigación, ya que proporcionará la información relevante, mediante la cual se logrará construir un cimientamiento de teorías que permitirán entender mejor el problema de estudio. (Bernal C. A., 2006)

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Documento compuesto por una serie de preguntas, que tienen como finalidad recoger información referente al estudio, de manera que se pueda obtener respuesta a los objetivos. (Bernal C. A., 2006)

2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

2.4.3.1. Validez

La validación de los instrumentos se realizará mediante la revisión de expertos en el tema de investigación, quienes a través de la revisión de la operacionalización de variables se podrán constatar que el instrumento utilizado este acorde a los indicadores, dimensiones y variables, por lo que validara el cuestionario utilizado. (Bernal C. A., 2006, pág. 247)

2.4.3.2. Confiabilidad

La confiabilidad según Corral (2009) indica que para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems es común emplear el coeficiente alfa de Cronbach cuando se trata de alternativas de respuestas, como las escalas tipo Likert; la cual puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total. (pág. 241).

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.

2.6 Criterios éticos

Según Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) menciona que la investigación tendrá como aspectos éticos a:

- Consentimiento informado: Se les informo el objetivo de la investigación y cuan valioso es que ellos brinden información. (pág. 270)
- Confidencialidad: La confidencialidad se refiere al anonimato de las personas participantes en el estudio, como a la privacidad de la información que es revelada por los mismos Se les dio a conocer que toda la información que proporcionaron se utilizó sólo para la investigación. (pág. 270)
- Manejo de riesgo: Se explicó a los informantes que los resultados de estudio no generarán ningún perjuicio o daño institucional, profesional o personal a efectos de la información recabada; en este sentido, debe quedar claro para el investigador que los hallazgos del estudio no deberán ser utilizados con fines distintos a los que inicialmente se han proyectado. (pág. 270).

2.7 Criterios de Rigor Científicos

Según Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) menciona que la investigación tendrá como criterios de rigor científico a:

- a) Fiabilidad. - La fiabilidad se refiere a la posibilidad de replicar estudios, esto es, que un investigador emplee los mismos métodos o estrategias de recolección de datos que otro, y obtenga resultados similares. (pág. 266)
- b) Validez. - La validez concierne a la interpretación correcta de los resultados y se convierte en un soporte fundamental de las investigaciones. (pág. 266)
- c) Credibilidad. - Se refiere a la aproximación que los resultados de una investigación deben tener en relación con el fenómeno observado, así el investigador evita realizar conjeturas a priori sobre la realidad estudiada. (pág. 267)

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 4

¿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?

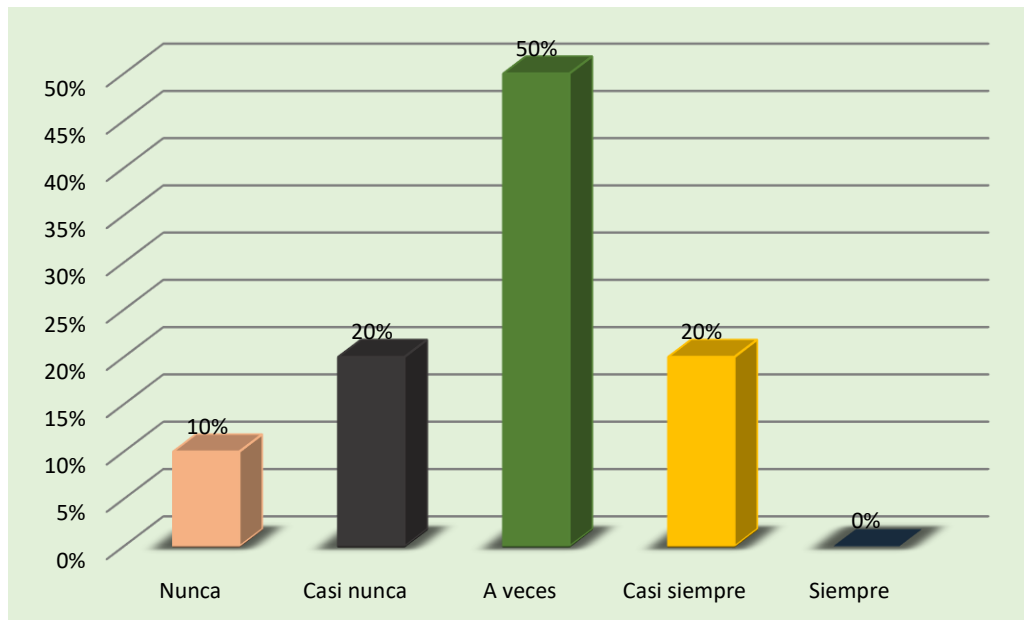


Figura 1. Cuenta con equipos, herramientas y equipos

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 5

¿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

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

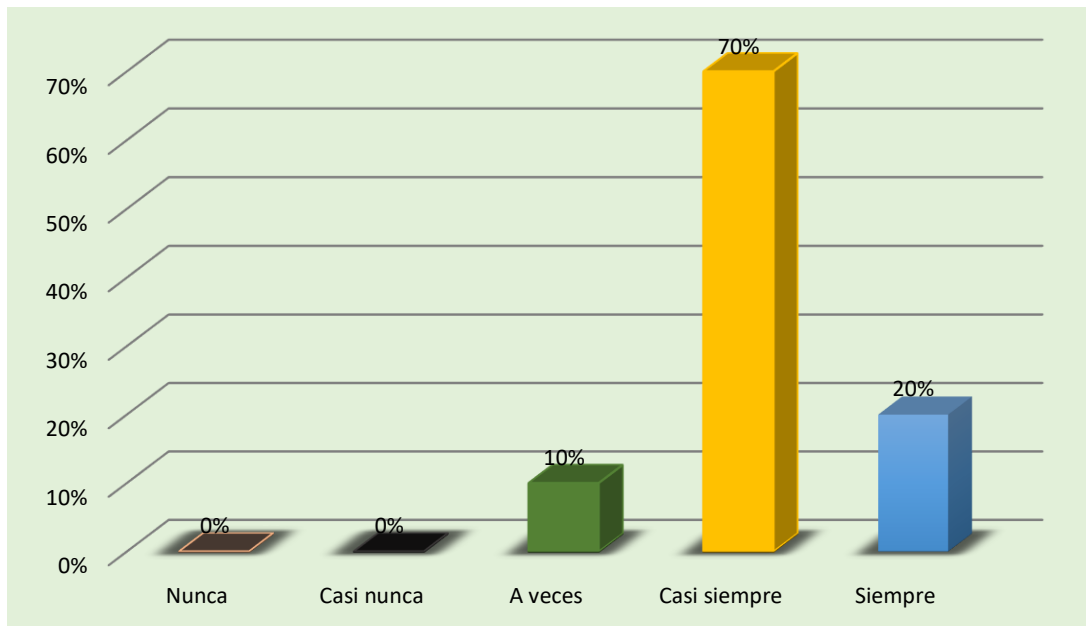


Figura 2. Solicitud de guía de remisión

Uno de los procesos más importantes en todo almacén, son el manejo de las guías de materiales (ingreso o salida), el 70% de los encuestados consideró que casi siempre se solicita la guía de remisión para la descarga de los materiales, el 20% corroboró indicando siempre y sólo un 10% dijo que se suele solicitar a veces.

Tabla 6

¿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?

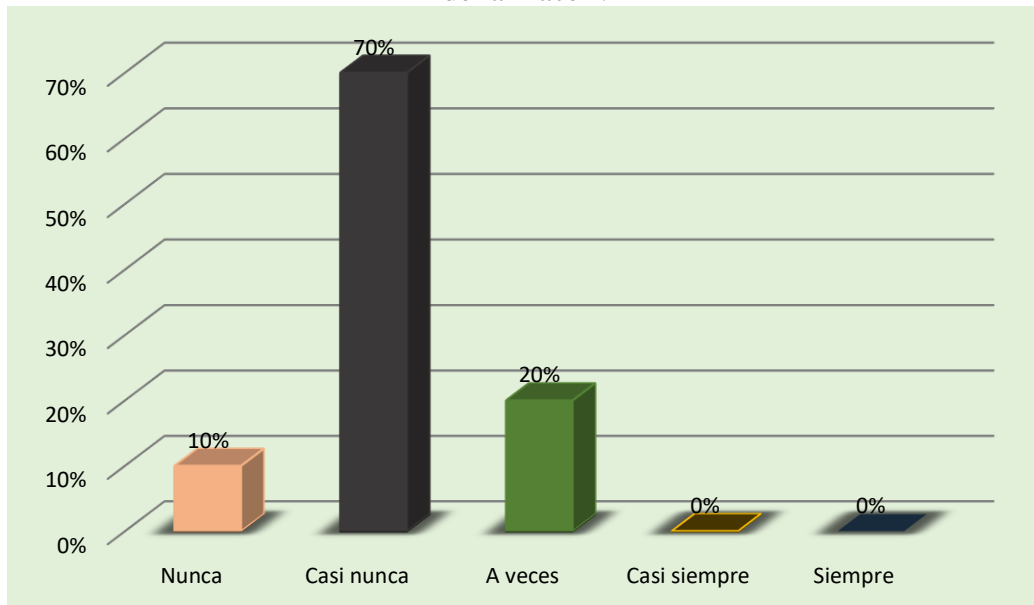


Figura 3. Lista de clasificación de materiales

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 7

¿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.

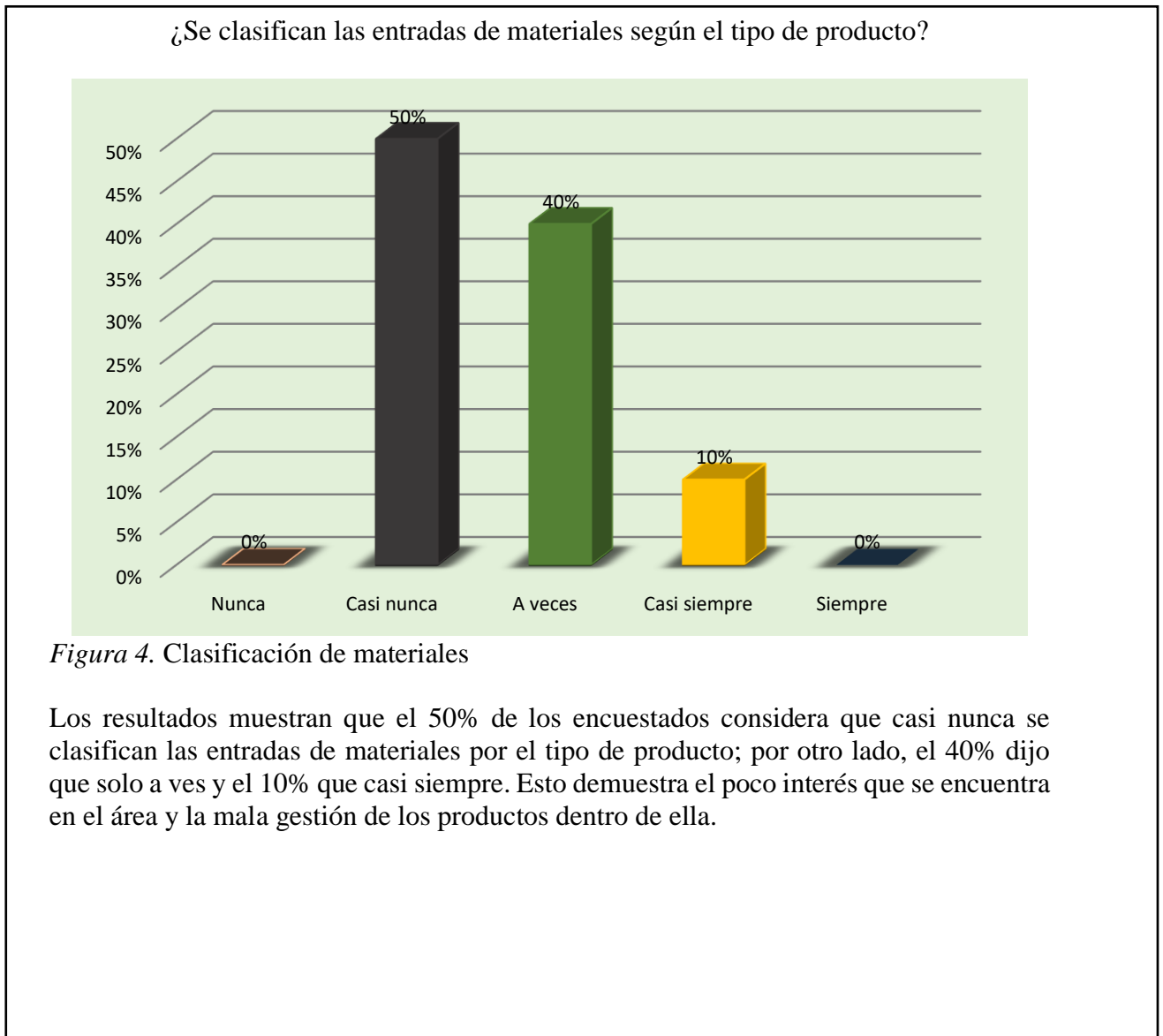


Tabla 8

¿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?

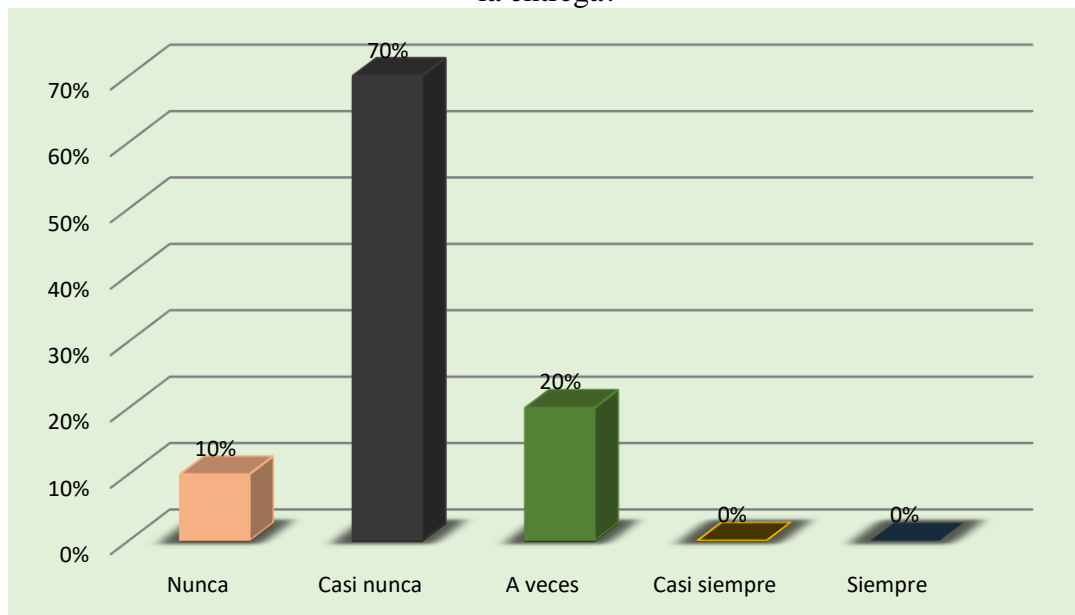


Figura 5. Clasificación de materiales según el tipo de transporte

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 9

¿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

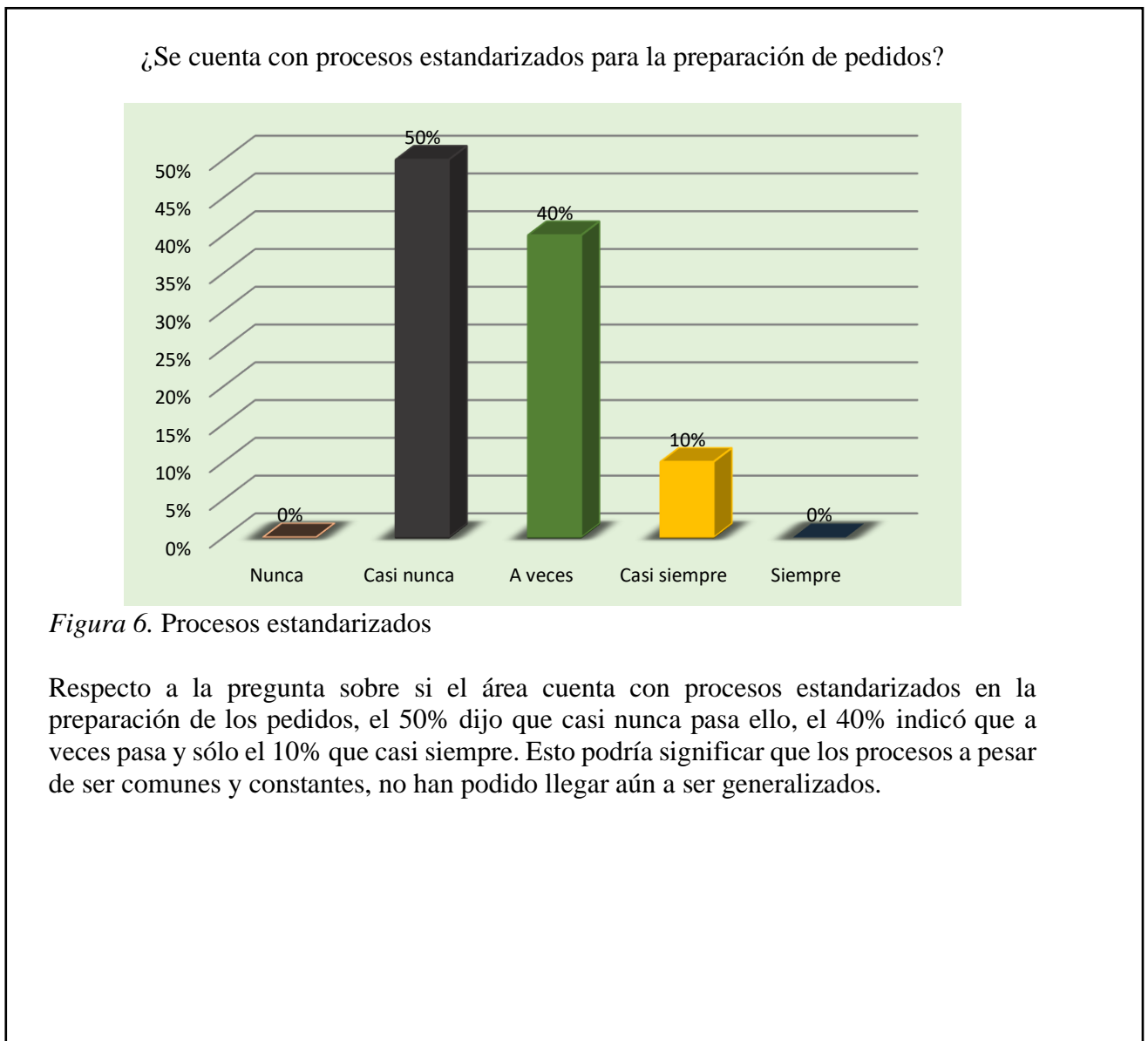


Tabla 10

¿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?

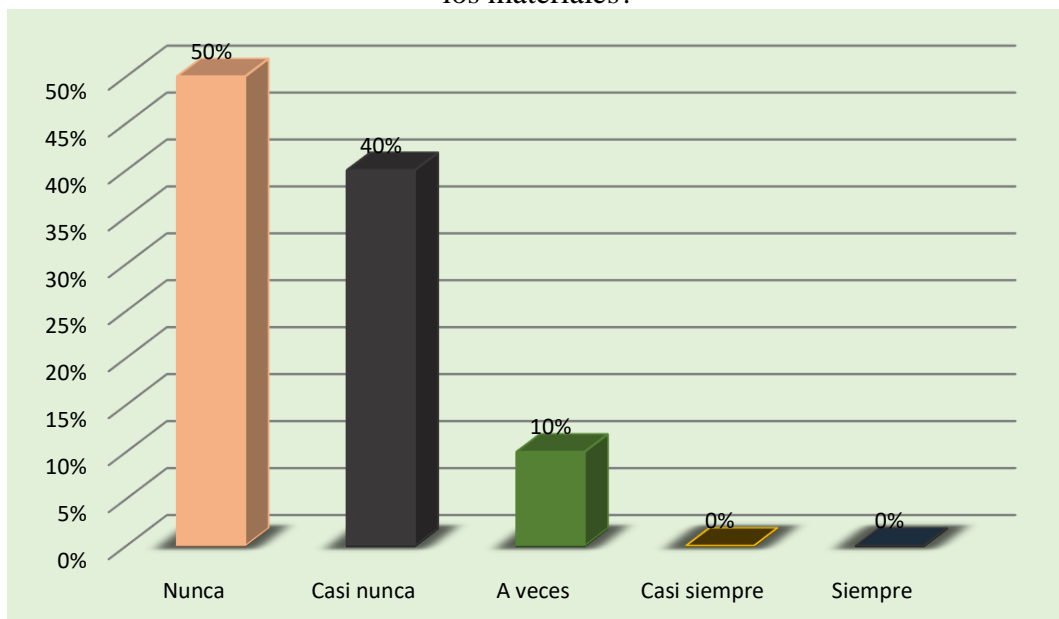


Figura 7. Mapa del almacén señalizado

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 11

¿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

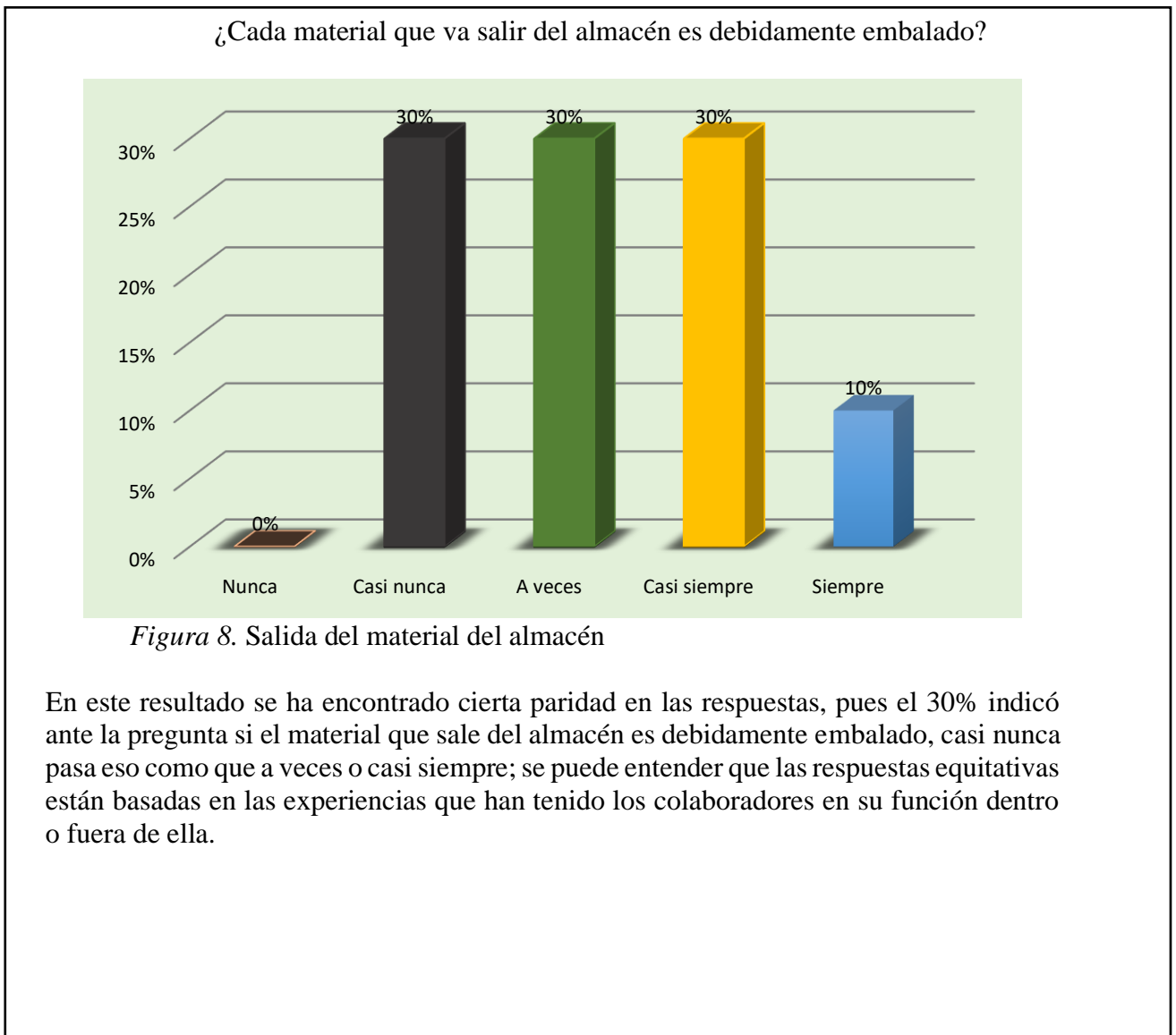


Tabla 12

¿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.

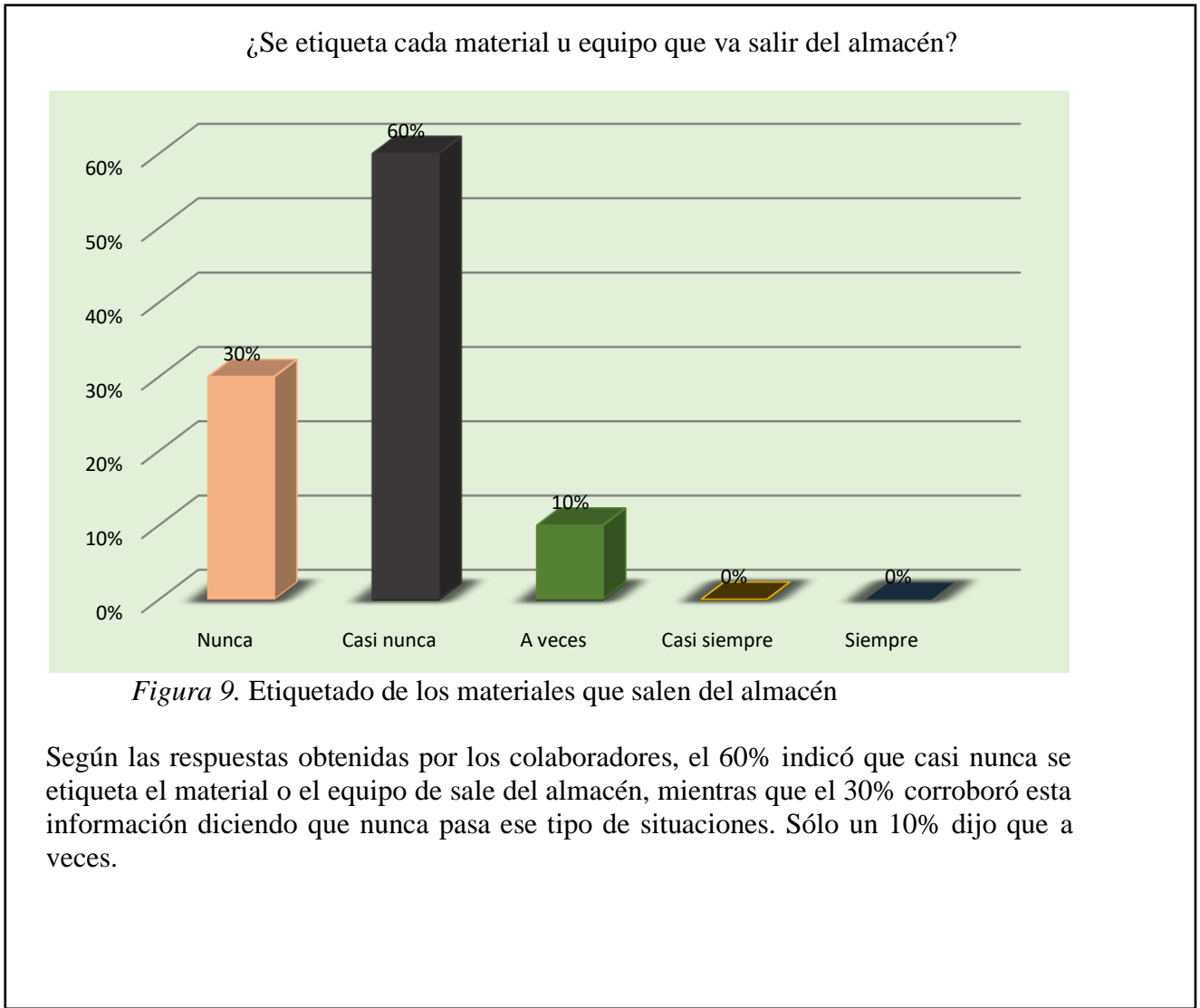


Tabla 13

¿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.

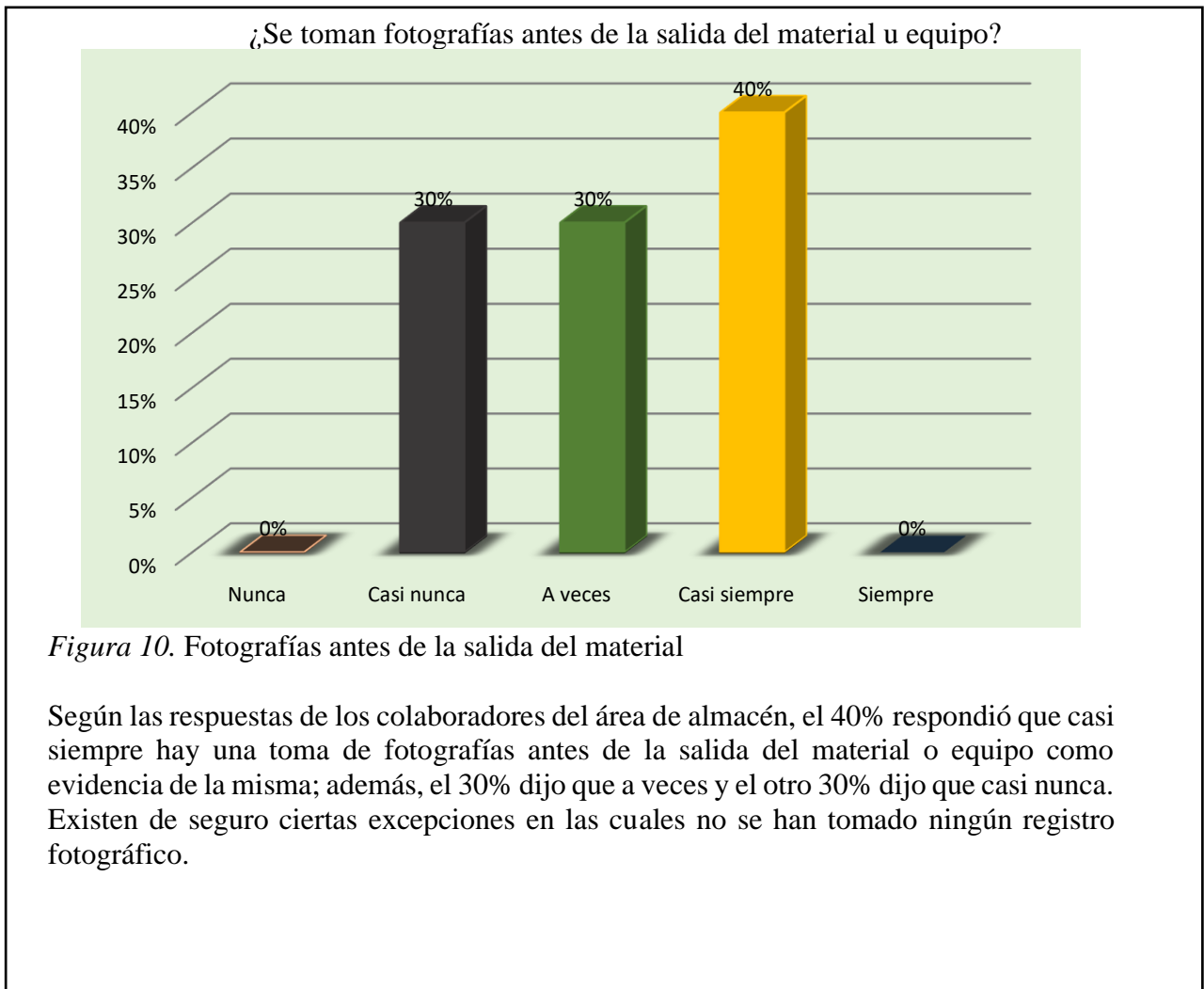


Tabla 14

¿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.

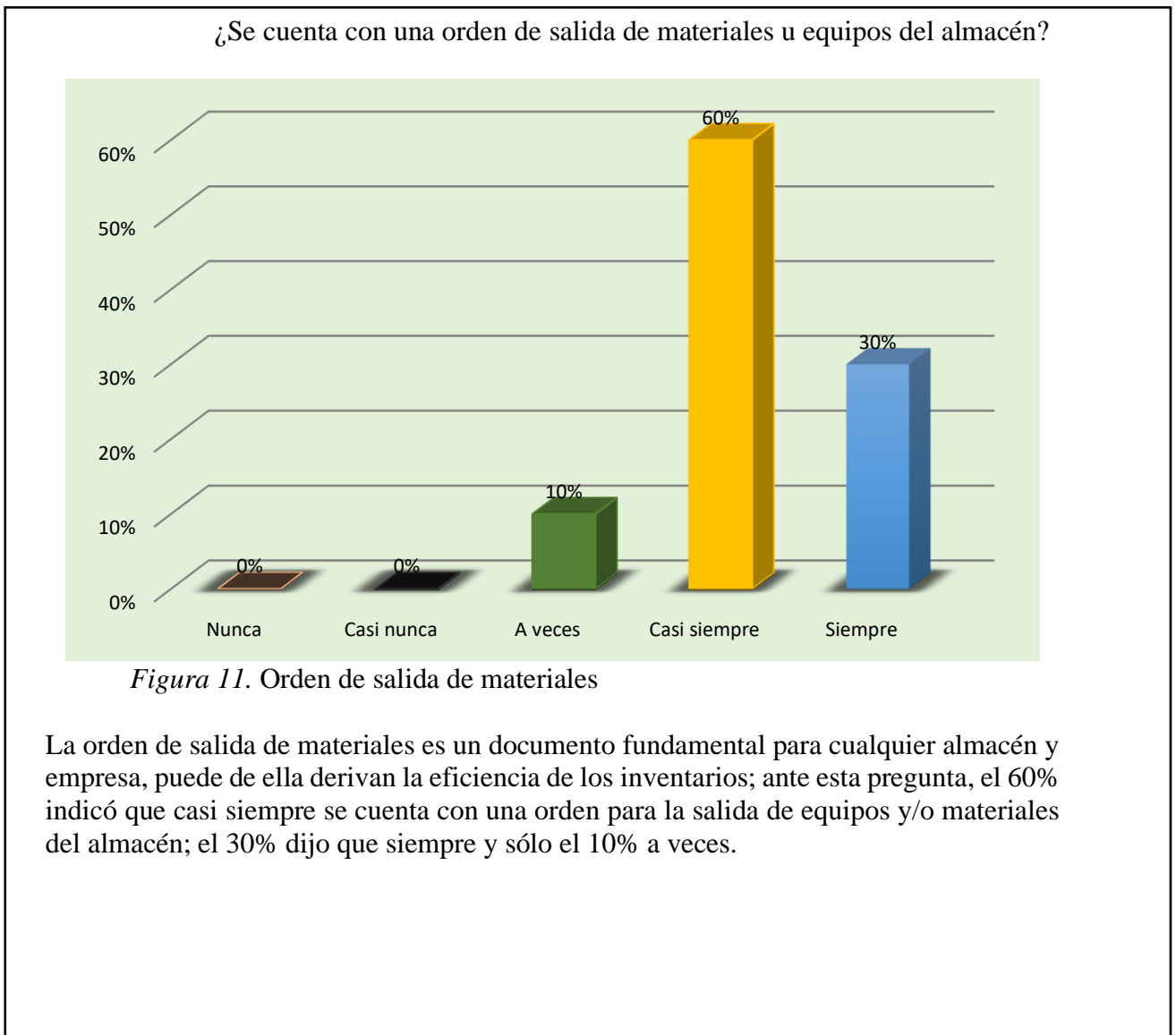


Tabla 15

¿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?

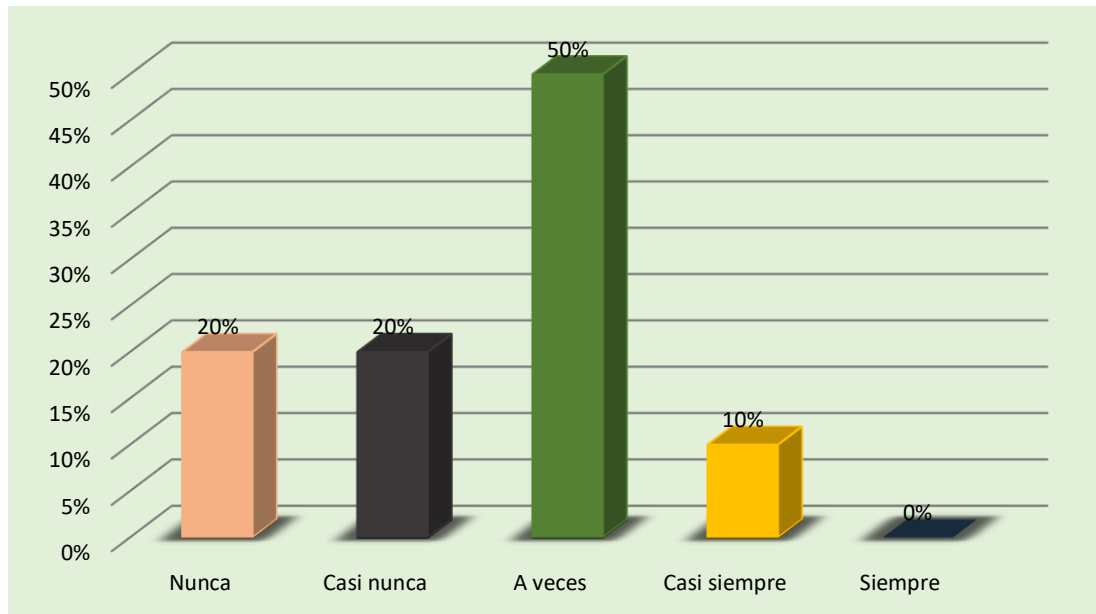


Figura 12. Inspección de documentos de salida de materiales

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 16

¿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.

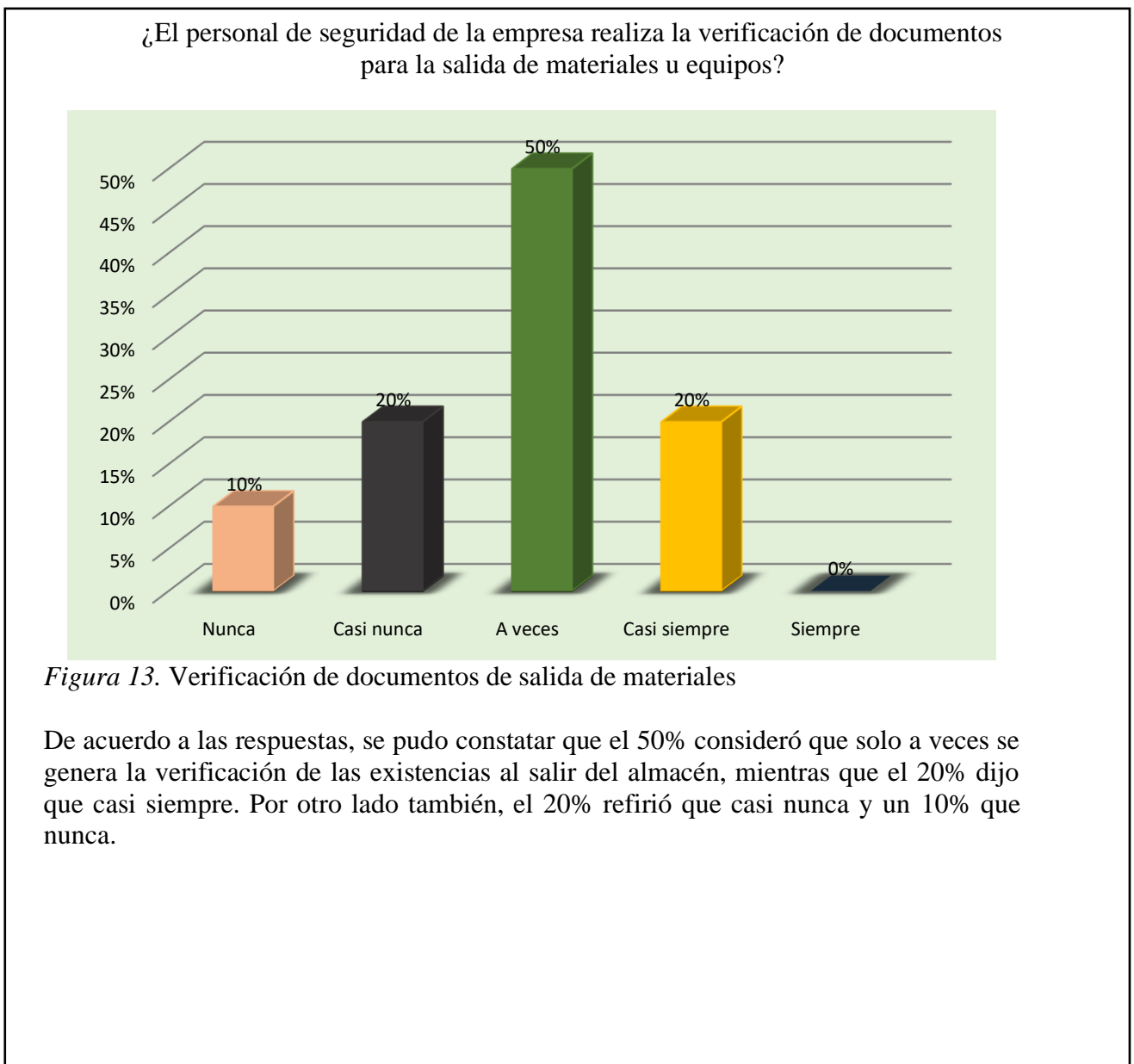


Tabla 17

¿Los colaboradores del área de almacén realizan sus labores motivadas?

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.

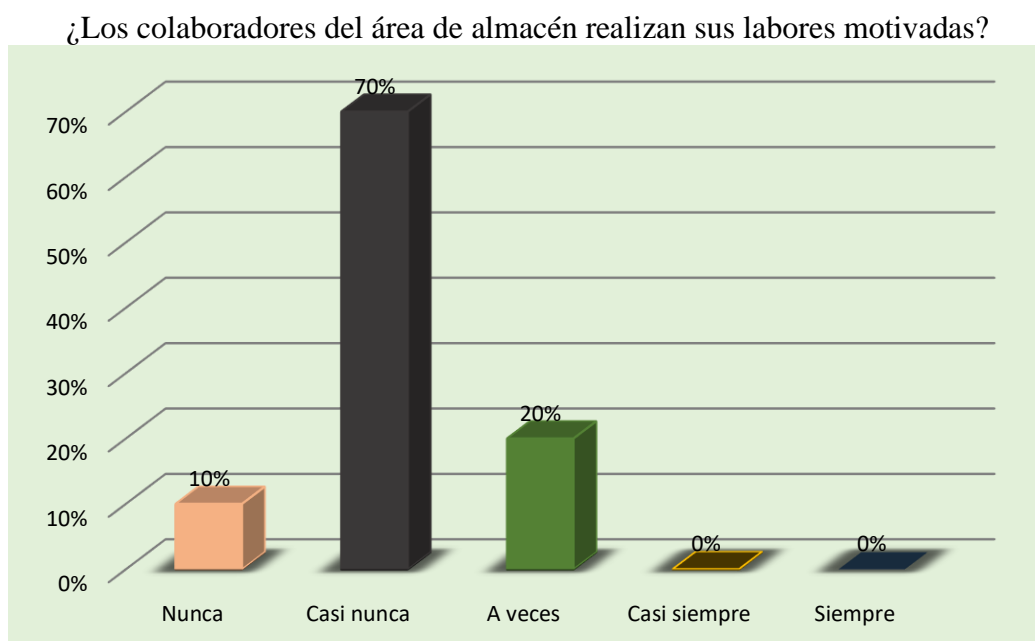


Figura 14. Colaboradores realizan sus trabajos motivados

De acuerdo a los resultados encontrados, el 70% indicó que casi nunca se siente motivado, así mismo, el 20% dijo que sólo a veces y sólo el 10% que nunca. Se evidencia un alto nivel de desmotivación del personal que debe poner a pensar a los directivos.

Tabla 18

¿Los colaboradores realizan sus labores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?

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.

¿Los colaboradores realizan sus labores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?

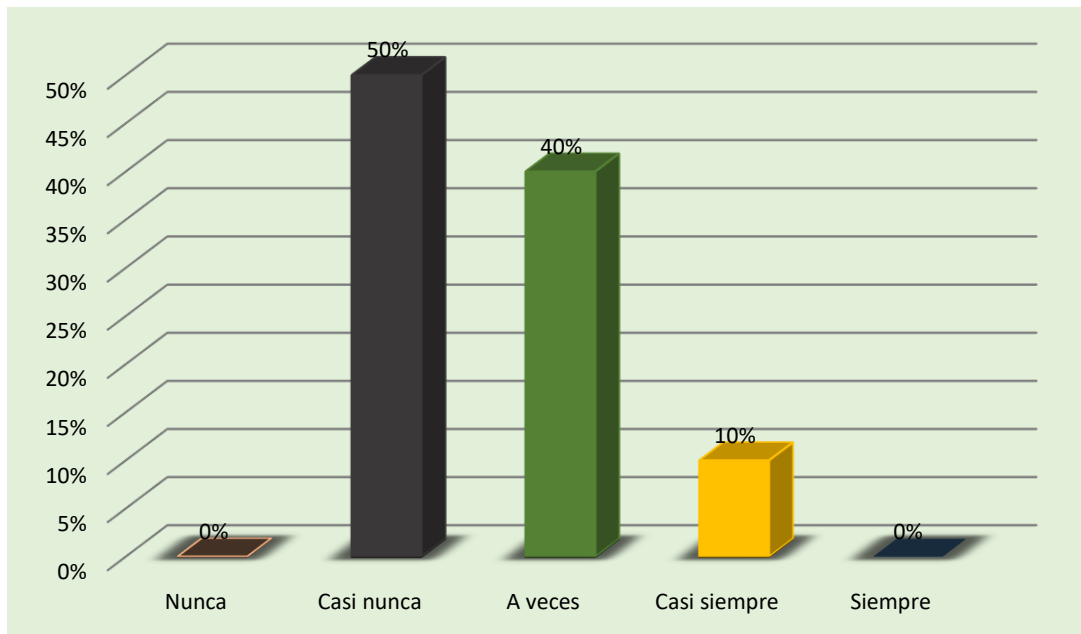


Figura 15. Realización de labores según requerimiento

Los resultados muestran que el 50% de los encuestados considera que casi nunca se realizan sus labores según lo requerido, esto por falta de recursos y materiales; por otro lado, el 40% dijo que solo a veces y el 10% que casi siempre. Esto pone en evidencia que la falta de cumplimiento tiene un problema dentro del área.

Tabla 19

¿Los colaboradores del área de almacén muestran grado de unión?

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.

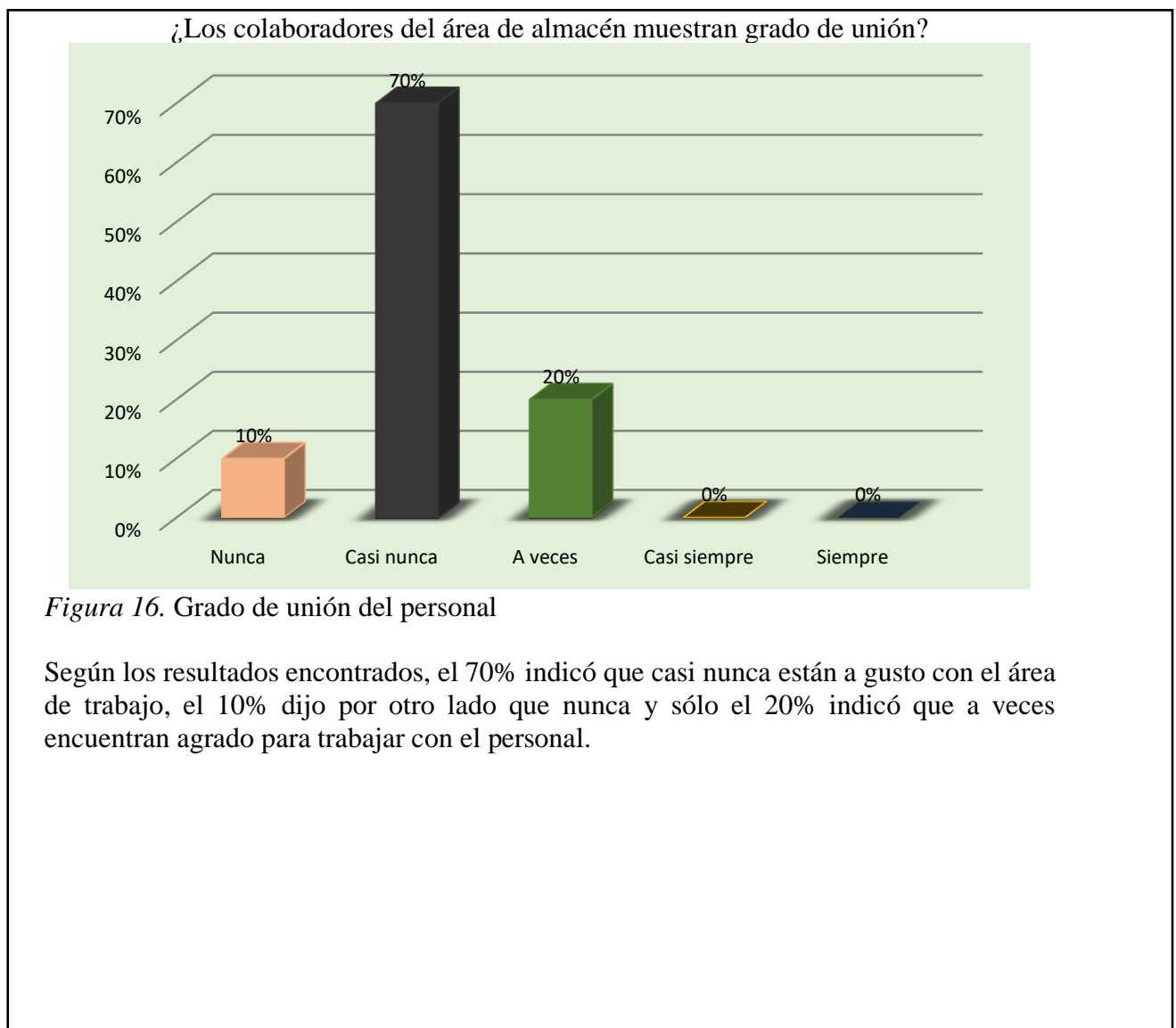


Figura 16. Grado de unión del personal

Según los resultados encontrados, el 70% indicó que casi nunca están a gusto con el área de trabajo, el 10% dijo por otro lado que nunca y sólo el 20% indicó que a veces encuentran agrado para trabajar con el personal.

Tabla 20

¿Los colaboradores del área de almacén llegan a trabajar de manera puntual?

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.

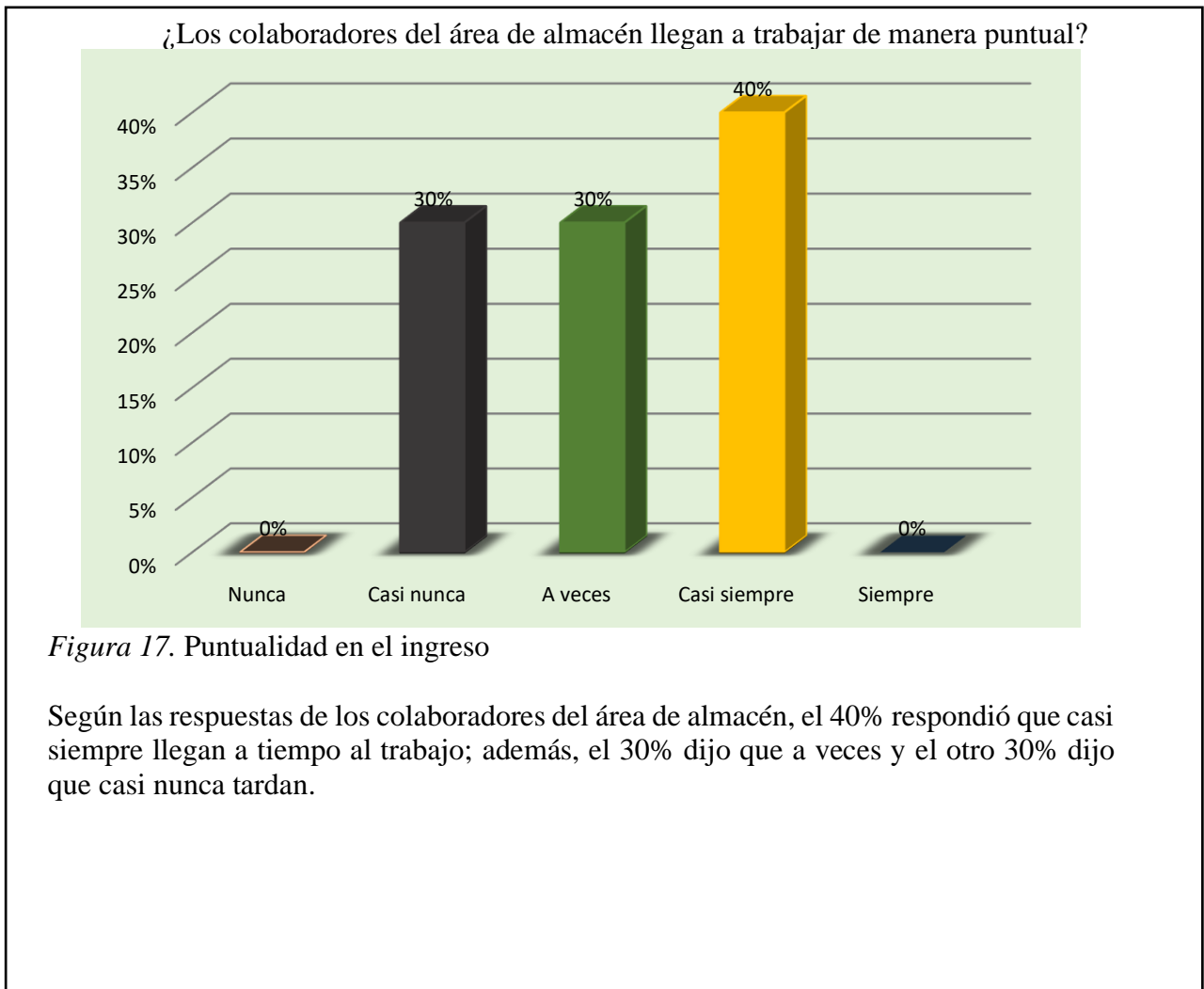


Figura 17. Puntualidad en el ingreso

Según las respuestas de los colaboradores del área de almacén, el 40% respondió que casi siempre llegan a tiempo al trabajo; además, el 30% dijo que a veces y el otro 30% dijo que casi nunca tardan.

Tabla 21

¿Existe rivalidad entre los trabajadores de la empresa?

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.

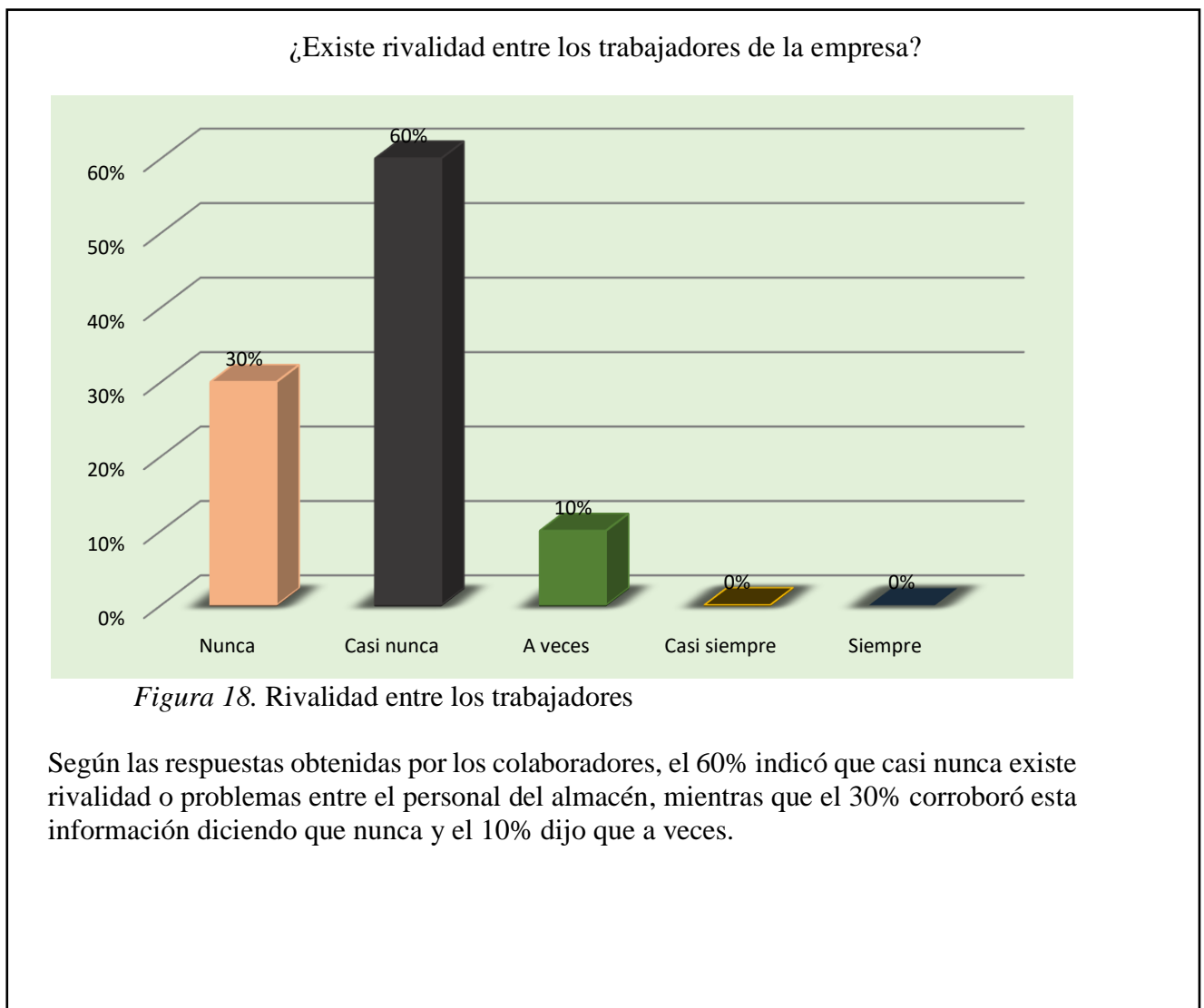


Tabla 22

¿Los trabajadores cumplen con las políticas impuestas por la empresa?

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.

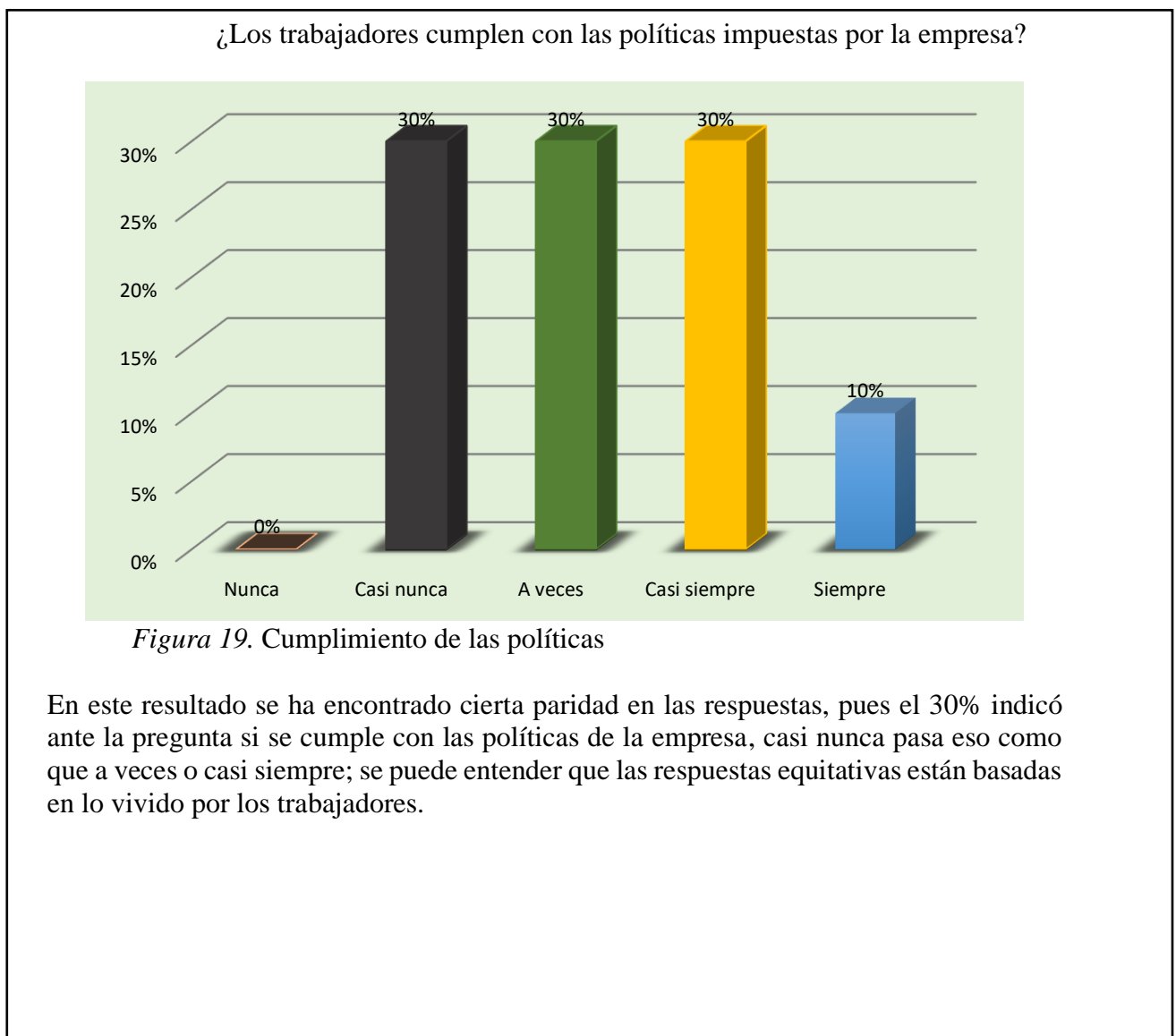


Tabla 23

¿Se cuenta con un control de productividad, para medir cada una de las actividades de los colaboradores?

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.

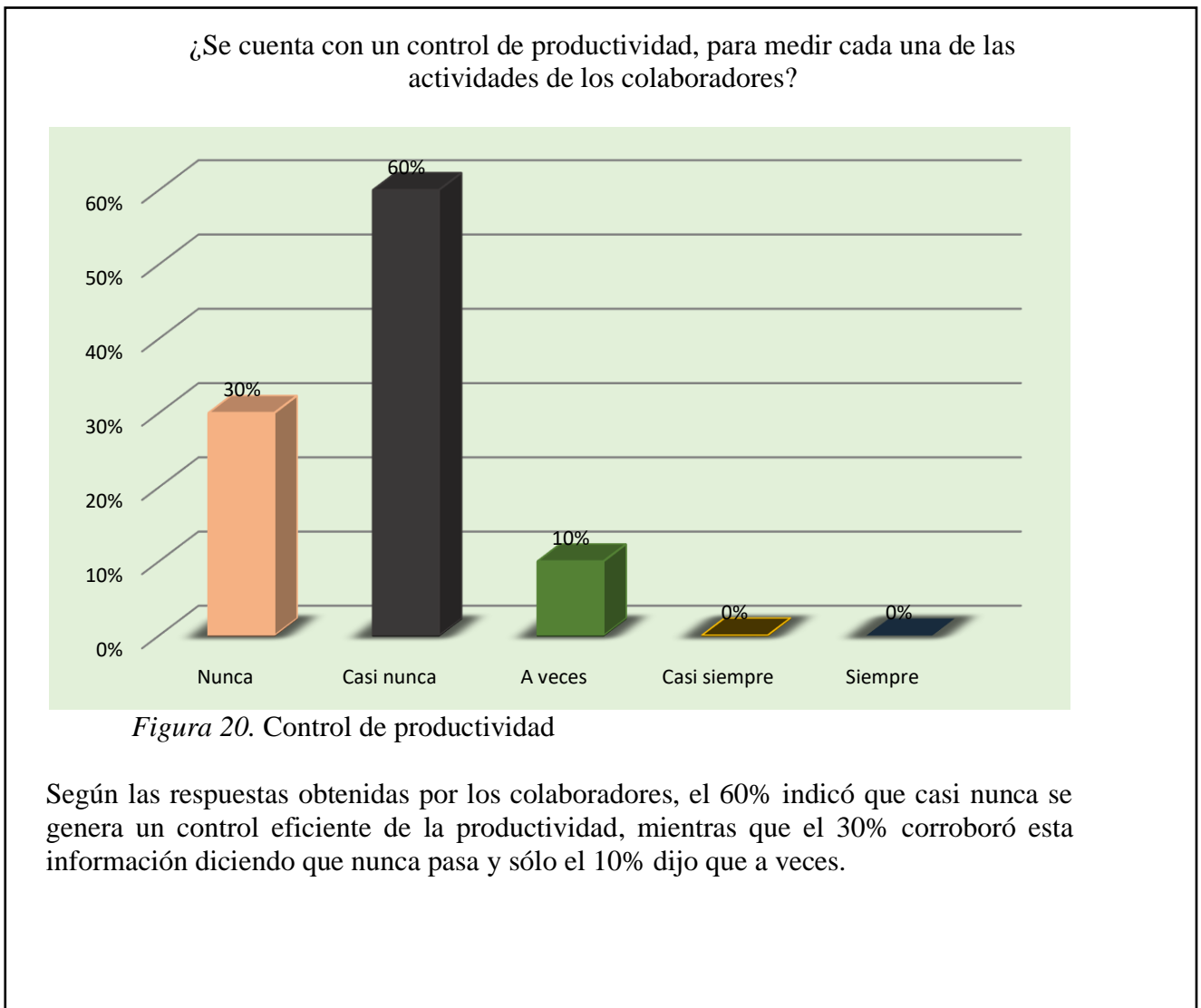


Tabla 24

¿Se cuenta con un líder en la empresa?

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.

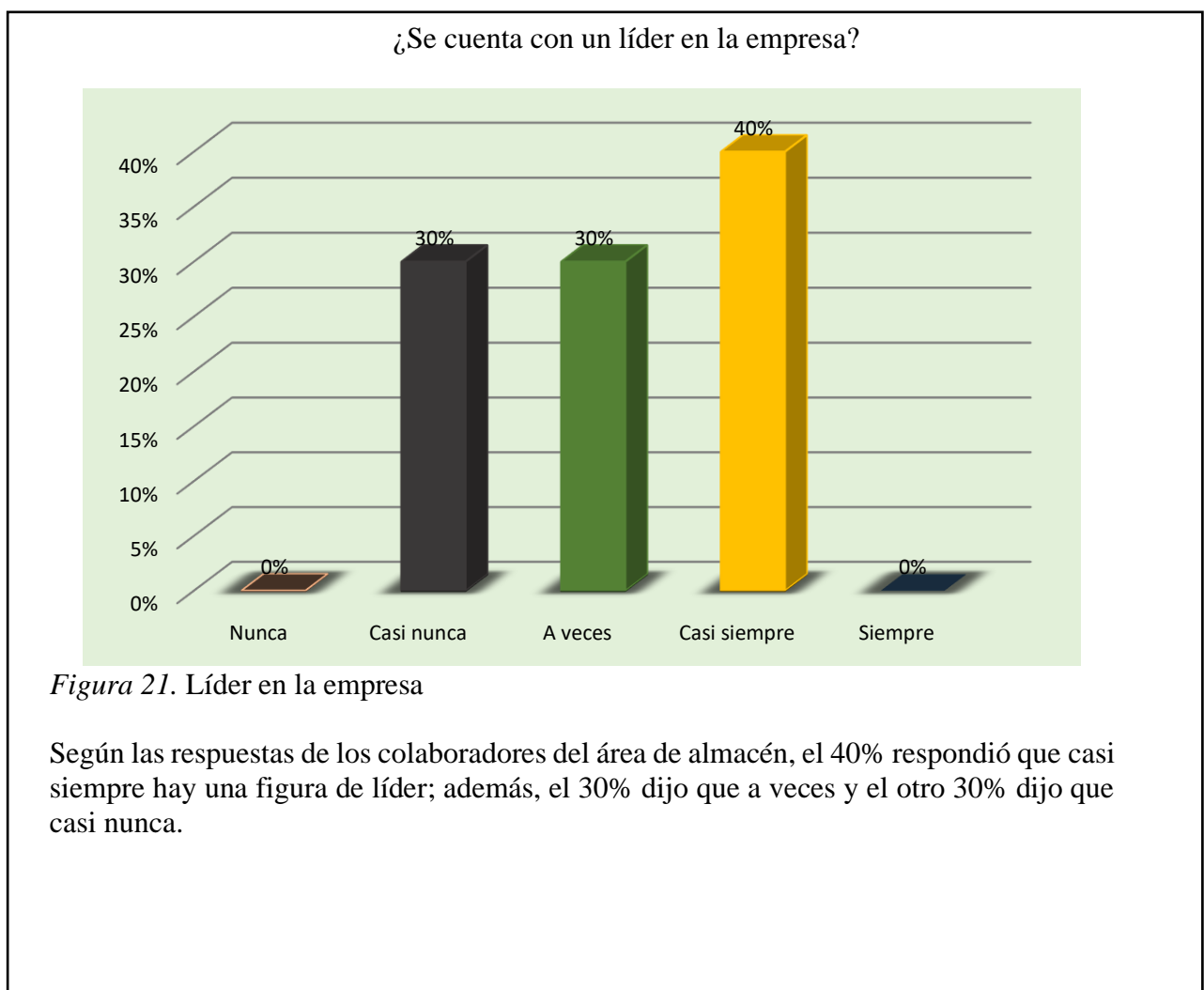
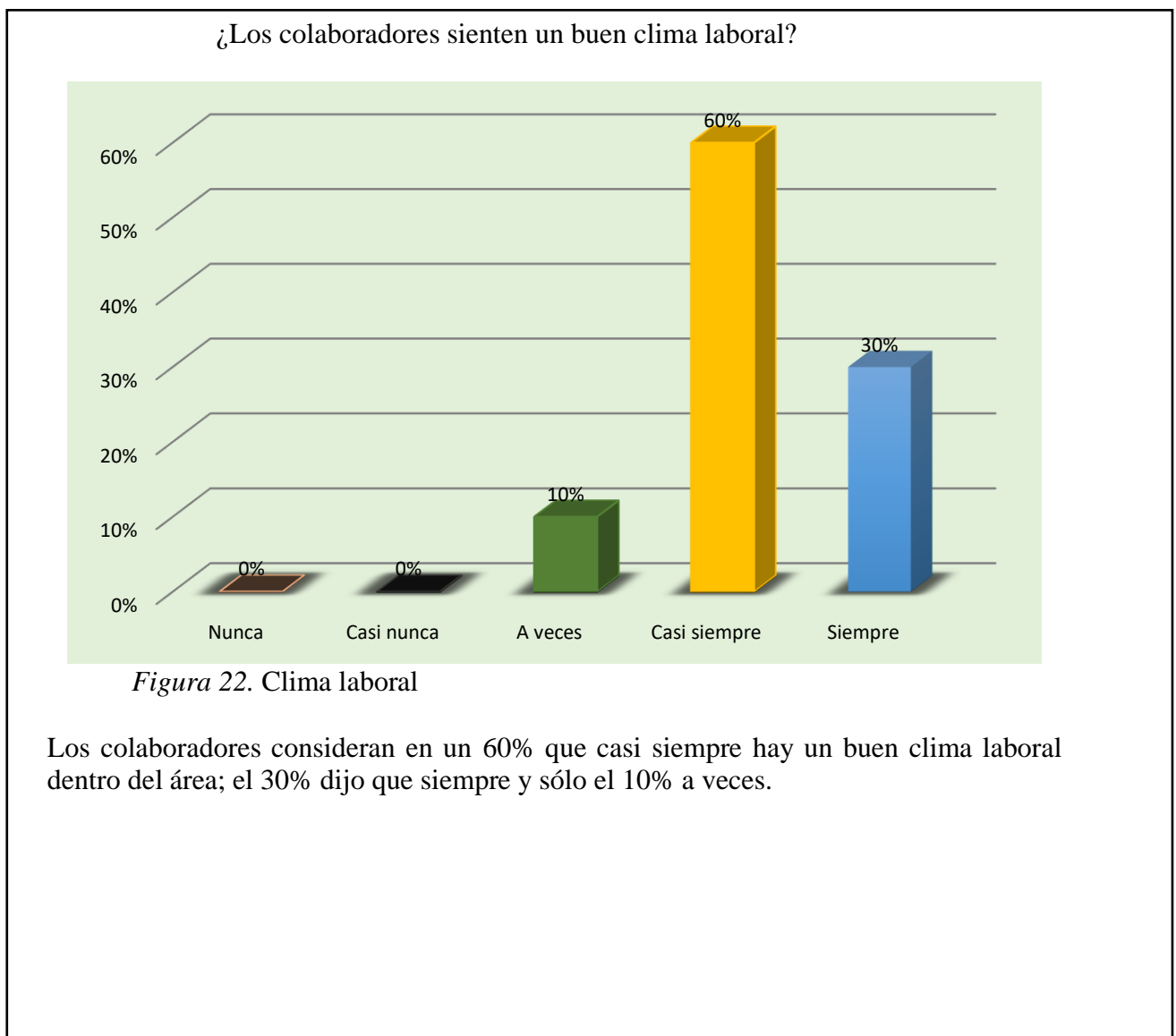


Tabla 25

¿Los colaboradores sienten un buen clima laboral?

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



IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

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 generan una “bola de nieve” que se acrecienta a medida que se dejan pasar este tipo de actividades que no se toman la debida importancia.

Así también, la dimensión psicológica y psicosocial forman parte importante del desarrollo de los trabajadores, los resultados han mostrado que aunque no existe una

buena relación, la motivación es importante para el logro de los objetivos, y que se necesita que la organización ponga de su parte para establecer los parámetros, como dice Becerra y Villar (2016), la pauta de comportamiento de los colaboradores, pues estos son los responsables que de la empresa pueda ir para arriba o para abajo, y que el compromiso de la alta dirección debe apuntar a que haya mejoras constantemente.

Pero no solo depende de la organización, también participan mucho el interés del trabajador y la voluntad que le ponga; se necesita urgente un cambio de pensamiento sobre el tipo de liderazgo que deben tomar no solo los directivos sino los trabajadores, y que puedan hacer suya la empresa. Ante esta situación, Carpio (2016) establece que la única forma de mejorar este punto, es que cada colaborador sincere su comportamiento ante la empresa, y que si tienen incomodidades, lo expresen de manera abierta y sincera, pues la única forma de salir adelante es tener una comunicación entre todos.

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 (EMSE).

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 gestión de almacenes de la empresa, se ha podido encontrar que en la recepción y aprovisionamiento, el proceso de descarga no tiene los equipos completos, si se tienen las guías respectivas, aunque aún se manejen de manera deficiente, son empleadas en el trabajo dentro del almacén; así mismo, 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, la experiencia del personal ha logrado que se sea eficiente, pero, la situación se complica cuando la demanda de materiales es alta, y no están las personas siempre en el almacén para atenderlas; el almacén no cuenta con la zonificación respectiva y tampoco con la señalización que mejore el movimiento dentro de ella. 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. 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.

La eficiencia no se evidencia en los procesos, existe mucho personal con desánimo, las condiciones no son las óptimas desde el aspecto psicológico para los trabajadores y la cultura organizacional es muy básica, a pesar de que se nota un buen clima laboral, hay una falta clara de liderazgo dentro de ella, se percibe poca participación del personal y la competencia interna no es muy alta. Muchas de las personas consideran las labores solo temporales, eso podría explicar la dejadez del trabajo.

Finalmente, la gestión de almacenes para optimizar los procesos en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba y que ésta se eficiente, es muy básica, no hay un interés del personal ni de los colaboradores; por tanto, se necesita que se genere un cambio urgente dentro de ella. Es así que, se corrobora la hipótesis de que, a una mejor gestión dentro de ella, permitirá ser más eficiente.

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 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. 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 estandarizar 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 sincronizarse mejor la propuesta y se midan los tiempos exactos de acuerdo a la experiencia de este procedimiento. Se deben realizar los flujogramas respectivos por cada proceso y que este sea plasmado en un mapa sencillo para los encargados. Por otro lado, se debe 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 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.

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 bibliográficas

- Agostini Ureña , S., & Gómez Usuga, O. (2013). Propuesta para el control de los inventarios de los productos comercializados por la empresa La Carpeta, C.A. *Tesis de Grado*. Universidad de Santa María, Caracas, Venezuela. Obtenido de https://www.academia.edu/10952906/TESIS_CONTROL_DE_ALMACENES_LA_CARPETA
- Albujar Aguilar, K., & Zapata Moya, W. (2014). Diseño de un sistema de gestión 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.
- 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-atender-a-la-sostenibilidad/>
- Calderón Álvarez, G., & Cornetero Suybate, A. (2013). evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuidora NAYLAMP S.R.L. *tesis de Grado*. Universidad Santos Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/213/1/TL_CalderonAlvarezGraciela_CorneteroSuybateAuri.pdf
- 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 franquías supermercados. (*Tesis de Grado*). Universidad Católica San Pablo, Arequipa. Obtenido de repositorio.ucsp.edu.
- Cornejo, M. À. (2011). *Excelencia directiva para lograr la productividad*. Ebooks Patagonia.
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Universidad de Carabobo, Venezuela. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Cruz, D. (2014). *El comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/sedapal-mejorar-ampliar-servicio-166527>
- ESAN. (2016). *Ventajas del sistema Integrado de Gestión de Almacenes (SIGA)*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/03/ventajas-del-sistema-integrado-de-gestion-de-almacenes-siga/>

- Eslava, J. (2013). *La rentabilidad: análisis de costos y resultados*. España: ESIC Editorial.
- 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 Optimización de inventarios e el almacén "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.
- Herrera, J. L. (2013). *+Productividad*. Estados Unidos: Palibrio LLC.
- Industrial, V. (2018). Logística en almacenes, puntos para mejorarla . *Visión Industrial*, 1-3. Obtenido de <https://www.grupoenergiabogota.com/eeb/index.php/empresa/eeb-y-bogota/articulo-eficiencia-energetica-y-ciudad-retos-y-experiencias-exitosas>
- Infante, C. T. (2014). Mejora del sistema de almacén 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 inventario "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>
- Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Nùñez Bottini, M. (2010). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones* . Venezuela: UNEXPO.
- Mecalux. (2017). *Soluciones de Almacenaje*. Obtenido de Productividad en la zona de Almacenez: <https://www.mecalux.pe/casos-practicos/ejemplo-automatizacion-almacen-y-pe-brasil>
- Muñoz, R. H. (2014). *Libro de logística de almacenes*. México: Esic.
- Noreña, A. L., Alcaraz Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Obtenido de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>

- 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.
- Pizarro, M. T. (2016). *Organización y gestión* . España: Editorial ELEARNING S.L.
- 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
- Rodriguez, M. E. (2016). Sistema de control interno operativo en almacenes, para mejorar la gestion de inventario de la empresa agropecuariaChimú srl. *Tesis de Grado*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2188/coraguarodriguez_milagros.pdf?sequence=1
- Serrano, J. E. (2014). *Logística de almacenamiento*. España: Ediciones Parainfo, SA.
- Tejero, J. A. (2008). *Almacenes: Análisis, diseño y rganización*. Madrid: ESIC.
- Vásquez, R. M. (2014). *Almacén de clase mundial*. Medellín: Centro Editorial Esumer.
- Zamora, I. (2011). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un analisis de los sistemas de produccion de Guayaba*. España: Editorial de la Universidad de Malaga.

Anexo N° 01: 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?					
14	¿Los colaboradores del área de almacén realizan sus labores motivadas?					
15	¿Los colaboradores realizan sus labores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?					

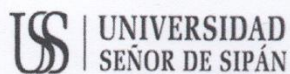
16	¿Los colaboradores del área de almacén muestran grado de unión?					
17	¿Los colaboradores del área de almacén llegan a trabajar de manera puntual?					
18	¿Existe rivalidad entre los trabajadores de la empresa?					
19	¿Los trabajadores cumplen con las políticas impuestas por la empresa?					
20	¿Se cuenta con un control de productividad, para medir cada una de las actividades de los colaboradores?					
21	¿Se cuenta con un líder en la empresa?					
22	¿Los colaboradores realizan sus labores dentro del tiempo establecido?					

Anexo N° 02: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
GESTION DE ALMACENES PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELECTRICOS UTCUBAMBA S.A.C - 2018	¿De qué manera la gestión de almacenes incrementara la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.	GENERAL.	H1: Un diseño de gestión de almacenes si incrementara la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. H0: Un diseño de gestión de almacenes no incrementara la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.	INDEPENDIENTE.- Gestión de almacenes	VARIABLE INDEPENDIENTE.-	Tipo de investigación.- Descriptiva-propositiva No experimental-transaccional Diseño de investigación.- M----O---- P Dónde: M = Muestra de estudio O = Información a recoger P = Propuesta	Población: La población estará conformado 35 trabajadores. Muestra.- Se tomó en cuenta sólo a los trabajadores que están involucrados en la investigación, lo cual corresponde a 14 trabajadores.
		Determinar un diseño de gestión de almacenes para incrementar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.			Recepción y aprovisionamiento		
		ESPECÍFICOS.			Gestión de ubicaciones		
		Analizar la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.			Preparación de pedidos Movimientos internos Expedición Gestión de salidas		

	Diagnosticar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.	DEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE.-
		Eficiencia empresarial	Psicológica
			Psicosocial

Anexo N° 03: Formato T1



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

Pimentel, 09 de octubre de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

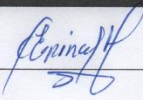
EL suscrito:
EDINSON ESPINAL MALCA, con DNI **41104711**.

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **GESTÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C. - 2018**, presentado y aprobado en el año **2019** como requisito para optar el título de **CONTADOR PÚBLICO**, 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 N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ESPINAL MALCA EDINSON	41104711	

Anexo N° 04: Resolución de Aprobación de la Investigación

 **UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1285 -FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 15 de noviembre de 2019

VISTO:
El oficio N° 1027-2019/FACEM-DC-USS de fecha 14/11/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 15/11/2019, sobre la designación de Asesor de Tesis, y;

CONSIDERANDO:
Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

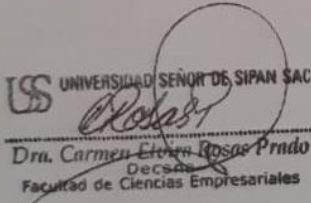
Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

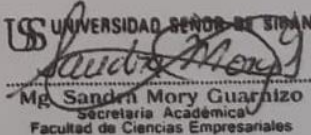
Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia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

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

SE RESUELVE
ARTICULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesor al Dr. **NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO**, de las Tesis de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, semestre académico 2019-I, sección Past "D", según se detalla en documento adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

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

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1285 -FACEM-USS-2019

	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
1	ARTEAGA HOYOS LUIS FRANK	SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA OCP ARQUITECTO E.I.R.L. UTCUBAMBA 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
2	AYAY HERRERA ROSMEL	PROCESO DE EVALUACION DE CREDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE LA CMAC PIURA – CHOTA	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
3	BARBOZA BUSTAMANTE YULISA ELIZABETH	GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN EL ÁREA DE ALMACÉN EN LA EMPRESA CORPORACIÓN KAUSAY SAC - 2018.	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
4	BARBOZA DIAZ WILMER	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. BAMBAMARCA – 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
5	BARBOZA MEJIA FLOR ITALIA	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
6	BUSTAMANTE VASQUEZ AUDELIA MARIA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DE ALMACEN EN LA EMPRESA COMERCIAL TAFUR 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
7	CHUQUILIN RUIZ JOSÉ NEIDER	PLAN DE ACCIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN MIBANCO-BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. BAMBAMARCA - 2018.	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
8	CORONEL SILVA YONI	SISTEMA DE COSTEO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE UNA PLANTA QUESERA EN EL DISTRITO DE CHUGUR -2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
9	CUBAS JIMÉNEZ ROSA IRENE	INFLUENCIA DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DEL DISTRITO DE JAMALCA - 2019	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
10	DIAZ BARBOZA BRESMER YOJAN	SISTEMA DE COSTEO Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LOS APICULTORES DEL CASERIO DE COYUNDE GRANDE-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
11	DIAZ IRIGOIN BENIGNO ROMAN	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE PATRIMONIO DE LA RED DE SALUD UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
12	DÍAZ SILVA ADELMO	EL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DEL ALMACÉN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ -2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
13	ESPINAL MALCA EDINSON	GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C. – 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Piment
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1285 -FACEM-USS-2019

	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
14	FUSTAMANTE GUEVARA KARINA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTOS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO CHOTA- 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
15	GAITAN PAREDES SONIA	ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CREDITOS PARA REDUCIR INDICE DE MOROSIDAD DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A TACABAMBA 2018.	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
16	GUEVARA BUSTAMANTE ALEX DOINER	FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA FINANCIERA EDPYME ALTERNATIVA S.A. AGENCIA CHOTA, 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
17	IRIGOIN IRIGOIN ROSA YOBANY	EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO SIPAN S.A	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
18	MARTINEZ GUEVARA FLOR MARIANELA	SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL AREA DE LOGISTICA DE LA GERENCIA SUB REGIONAL UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
19	MUAHUANGA VERA JULEISY	ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA BAGUA GRANDE - 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
20	MONSALVE RIMARACHIN MAGALY	PLANIFICACION FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ESTRATEGICA DE LA EMPRESA TEMELEC SERVICE E.I.R.L., CAJAMARCA -2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
21	NUÑEZ DELGADO EFRAÍN	ESTRATEGÍAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS - CHOTA, 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
22	PERALTA FERNÁNDEZ LUCIDELIA	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA ELIMINACIÓN DE INFRACCIONES Y SANCIONES EN LAS MYPES CHOTA 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
23	QUISPE RODRIGUEZ DIANA MELIZA	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LA GERENCIA SUB REGIONAL UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
24	RUIZ HERRERA YOSMER ARMANDO	LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU RELACION CON LA EVASION DE IMPUESTOS DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CENTRAL DE CHOTA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
25	RUIZ RUIZ RICARDO	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	ASESOR
26	SERRANO CULQUIPOMA ANALI	CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA ZONA DE TRABAJO UTCUBAMBA 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
27	SOLANO SILVA JOSE GUILLERMO	FACTORES SOCIOECONÓMICOS Y SU RELACIÓN CON LA EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD CHOTA - 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
28	TAPIA PALOMINO LUZDELI	CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE BIENES PATRIMONIALES DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO UTCUBAMBA - BAGUA GRANDE, 2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO
29	VILLALOBOS SANDOVAL URSULA VIVIANA	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL UTCUBAMBA-2018	Dr. NAVARRO SANTANDER JAVIER ESTUARDO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Piment
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 05: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 0175-FACEM-USS- 2019, del (los) estudiantes (s), Espinal Maica Edinson Titulada GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C – 2018.

Se deja constancia que la Investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de Investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 17 de diciembre de 2020



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 42066346

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

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	pilarcoloma2d.blogspot.com Fuente de Internet	1%
2	www.intangiblecapital.org Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Nacional de Frontera Trabajo del estudiante	1%
4	aquichan.unisabana.edu.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica Trabajo del estudiante	1%
7	www.esan.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe	

Anexo N° 06: Carta de Autorización.



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

CARTA DE AUTORIZACION

Sr.
EDINSON ESPINAL MALCA
Ciudad.

Mediante la presente, hago respuesta a su carta de fecha 08 de noviembre del 2019, en virtud de la cual nos solicitaba la autorización para llevar a cabo el desarrollo de su investigación en nuestra empresa, la cual tiene respuesta positiva por la Gerencia General para dar inicio a su investigación a partir de la fecha.

Sin otro particular me despido de Ud. Muy respetuosamente.

Bagua Grande, 11 de noviembre de 2019.

Atentamente,


Ing. Persi R. Cercado 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

Anexo N° 07: Formato de Validación de Instrumentos.



Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	
	Profesión	
2	Mayor Grado Académico obtenido	
	Experiencia Profesional (en años)	
	Institución donde labora	
	Cargo	

TESIS

TITULO: GESTION DE ALMACENES PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELECTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.

PROBLEMA: ¿De qué manera la gestión de almacenes incrementara la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.

OBJETIVO GENERAL: Determinar un diseño de gestión de almacenes para incrementar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios eléctricos Utcubamba S.A.C.

Autores: Espinal Malca Edinson.

Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander

Instrumento evaluado	Encuesta
Objetivos de la investigación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 2.- Diagnosticar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 3. Proponer un diseño de gestión de almacenes para incrementar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C
Detalle del Instrumento: La encuesta constará de 12 preguntas las cuales se aplicará a 14 trabajadores usuarios del almacén general de la empresa, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.	

I. Ítems preguntas. - ENCUESTA

<p>1.- ¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?</p> <p>a) Siempre, b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>2.- ¿Se solicita guía de remisión para la descarga de los materiales?</p> <p>a) Siempre, b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>3.- ¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén?</p> <p>a) Siempre, b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>4.- ¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?</p> <p>a) Siempre, b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>5.- ¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?</p> <p>a) Siempre, b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>6.- ¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?</p> <p>a) Siempre, b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>7.- ¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?</p> <p>a) Siempre, b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>8.- ¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?</p> <p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>

d) Nunca e) Casi nunca	
9.- ¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén? a) Siempre, b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca	A () D () Sugerencias.....
10.- ¿Se toman fotografías antes de la salida del material u equipo? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca	A () D () Sugerencias.....
11.- ¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén? a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca	A () D () Sugerencias.....
12.- ¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos? a) Siempre, b) Casi siempre c) A veces d) Nunca e) Casi nunca	A () D () Sugerencias.....

.....
FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N°.....



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENTREVISTA**

1	Nombre del Juez	
	Profesión	
2	Mayor Grado Académico obtenido	
	Experiencia Profesional (en años)	
	Institución donde labora	
	Cargo	

TESIS

TITULO: GESTION DE ALMACENES PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELECTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.

PROBLEMA: ¿De qué manera la gestión de almacenes incrementara la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.

OBJETIVO GENERAL: Determinar un diseño de gestión de almacenes para incrementar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios eléctricos Utcubamba S.A.C.

Autores: Espinal Malca Edinson.

Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander

Instrumento evaluado	Entrevista
Objetivos de la investigación.	<ol style="list-style-type: none">1.- Analizar la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.2.- Diagnosticar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.3. Proponer un diseño de gestión de almacenes para incrementar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C

Detalle del Instrumento: El instrumento consta de 10 ítems los cuales han sido construidos teniendo en cuenta la revisión de la literatura, para poder ser evaluado por expertos, aplicará a 14 trabajadores usuarios del almacén general de la empresa, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.

II Ítems preguntas. – ENTREVISTA

<p>1.- ¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?</p> <p>f) Siempre, g) Casi siempre h) A veces i) Nunca j) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>2.- ¿Los colaboradores del área de almacén realizan sus labores motivadas?</p> <p>f) Siempre, g) Casi siempre h) A veces i) Nunca j) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>3.- ¿Los colaboradores realizan sus labores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?</p> <p>f) Siempre, g) Casi siempre h) A veces i) Nunca j) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>4.- ¿Los colaboradores del área de almacén muestran grado de unión?</p> <p>f) Siempre, g) Casi siempre h) A veces i) Nunca j) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>5.- ¿Los colaboradores del área de almacén llegan a trabajar de manera puntual?</p> <p>f) Siempre, g) Casi siempre h) A veces i) Nunca j) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>6.- ¿Existe rivalidad entre los trabajadores de la empresa?</p> <p>f) Siempre, g) Casi siempre h) A veces i) Nunca j) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>7.- ¿Los trabajadores cumplen con las políticas impuestas por la empresa?</p> <p>f) Siempre, g) Casi siempre h) A veces i) Nunca j) Casi nunca</p>	<p align="center">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>

<p>8.- ¿Se cuenta con un control de productividad, para medir cada una de las actividades de los colaboradores?</p> <p>f) Siempre g) Casi siempre h) A veces i) Nunca j) Casi nunca</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>9.- ¿Se cuenta con un líder en la empresa?</p> <p>f) Siempre, g) Casi siempre h) A veces i) Nunca j) Casi nunca</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>
<p>10.- ¿Los colaboradores realizan sus labores dentro del tiempo establecido?</p> <p>f) Siempre g) Casi siempre h) A veces i) Nunca j) Casi nunca</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p>

.....
FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N°

Anexo N° 08: Validación de Instrumentos.

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, CAMPOS TORRES VÌCTOR MANUEL, 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: Espinal Malca Edinson, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA 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, 20 de noviembre del 2019



CPC VICTOR M. CAMPOS TORRES
MAT. CCP. AMAZONAS - 056

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	VÍCTOR MANUEL CAMPOS TORRES
2	Profesión	CONTADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	26
	Institución donde labora	I.E.S.T.P. Utcubamba. Universidad Politécnica Amazónica
	Cargo	Coordinador de Carrera y Docente
<u>TESIS</u>		
TITULO: GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.		
PROBLEMA: ¿De qué manera la gestión de almacenes optimizará la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
OBJETIVO GENERAL: Determinar la gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
Autor: Espinal Malca Edinson.		
Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander.		
Instrumento evaluado		Encuesta
Objetivos de la investigación.		1.- Analizar la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 2.- Diagnosticar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 3. Proponer un diseño de gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C
Detalle del Instrumento: La encuesta constará de 12 preguntas las cuales se aplicará a 14 trabajadores usuarios del almacén general de la empresa, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.		

I. Ítems preguntas. – ENCUESTA N° 01	
1.- ¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?	A (✓) D () Sugerencias.....
2.- ¿Se solicita guía de remisión para la descarga de los materiales?	A (✓) D () Sugerencias.....
3.- ¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén?	A (✓) D () Sugerencias.....
4.- ¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?	A (✓) D () Sugerencias.....
5.- ¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?	A (✓) D () Sugerencias.....
6.- ¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?	A (✓) D () Sugerencias.....
7.- ¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?	A (✓) D () Sugerencias.....
8.- ¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?	A (✓) D () Sugerencias.....
9.- ¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén?	A (✓) D () Sugerencias.....
10.- ¿Se toman fotografías antes de la salida del material u equipo?	A (✓) D () Sugerencias.....
11.- ¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén?	A (✓) D () Sugerencias.....
12.- ¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos?	A (✓) D () Sugerencias.....


 CPD VICTOR M. CAMPOS TORRES
 MAT. COP. AMAZONAS - 056

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 06057741.



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENTREVISTA**

1	Nombre del Juez	VÍCTOR MANUEL CAMPOS TORRES
2	Profesión	CONTADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	26
	Institución donde labora	I.E.S.T.P. Utcubamba. Universidad Politécnica Amazónica
	Cargo	Coordinador de Carrera y Docente
TESIS		
TITULO: GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.		
PROBLEMA: ¿De qué manera la gestión de almacenes optimizará la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
OBJETIVO GENERAL: Determinar la gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
Autor: Espinal Malca Edinson.		
Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander.		
Instrumento evaluado		Entrevista
Objetivos de la investigación.		1.- Analizar la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 2.- Diagnosticar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 3. Proponer un diseño de gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C
Detalle del Instrumento: La entrevista constará de 10 preguntas las cuales se aplicará a 14 trabajadores usuarios del almacén general de la empresa, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.		

2. Ítems preguntas. - ENTREVISTA	
1.- ¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?	A (✓) D () Sugerencias.....
2.- ¿Los colaboradores del área de almacén realizan sus labores motivadas?	A (✓) D () Sugerencias.....
3.- ¿Los colaboradores realizan sus labores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?	A (✓) D () Sugerencias.....
4.- ¿Los colaboradores del área de almacén muestran grado de unión?	A (✓) D () Sugerencias.....
5.- ¿Los colaboradores del área de almacén llegan a trabajar de manera puntual?	A (✓) D () Sugerencias.....
6.- ¿Existe rivalidad entre los trabajadores de la empresa?	A (✓) D () Sugerencias.....
7.- ¿Los trabajadores cumplen con las políticas impuestas por la empresa?	A (✓) D () Sugerencias.....
8.- ¿Se cuenta con un control de productividad, para medir cada una de las actividades de los colaboradores?	A (✓) D () Sugerencias.....
9.- ¿Se cuenta con un líder en la empresa?	A (✓) D () Sugerencias.....
10.- ¿Los colaboradores realizan sus labores dentro del tiempo establecido?	A (✓) D () Sugerencias.....



CPO. VICTOR M. CAMPOS TORRES
MAT. CCP. AMAZONAS - 066

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 06057741.

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, **ARBULÙ BALLESTEROS MARCO AGUSTÌN**, Magister en Administración de Negocios, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipàn, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Espinal Malca Edinson, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA 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, 20 de noviembre del 2019

ARBULÙ BALLESTEROS MARCO AGUSTÌN
INGENIERO DE SISTEMAS
REG. CIP 220001





UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	MARCO AGUSTÍN ARBULÚ BALLESTEROS
2	Profesión	INGENIERO DE SISTEMAS
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	17
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán Universidad Tecnológica del Perú
	Cargo	Coordinador de Investigación
<u>TESIS</u>		
TITULO: GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.		
PROBLEMA: ¿De qué manera la gestión de almacenes optimizará la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
OBJETIVO GENERAL: Determinar la gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
Autor: Espinal Malca Edinson.		
Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander.		
Instrumento evaluado		Encuesta
Objetivos de la investigación.		1.- Analizar la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 2.- Diagnosticar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 3. Proponer un diseño de gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C
Detalle del Instrumento: La encuesta constará de 12 preguntas las cuales se aplicará a 14 trabajadores usuarios del almacén general de la empresa, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.		

I. Ítems preguntas. – ENCUESTA N° 1		
1.- ¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?	A (✓)	D ()
2.- ¿Se solicita guía de remisión para la descarga de los materiales?	A (✓)	D ()
3.- ¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén?	A (✓)	D ()
4.- ¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?	A (✓)	D ()
5.- ¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?	A (✓)	D ()
6.- ¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?	A (✓)	D ()
7.- ¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?	A (✓)	D ()
8.- ¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?	A (✓)	D ()
9.- ¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén?	A (✓)	D ()
10.- ¿Se toman fotografías antes de la salida del material u equipo?	A (✓)	D ()
11.- ¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén?	A (✓)	D ()
12.- ¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos?	A (✓)	D ()


FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI: 16750158



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENTREVISTA**

1	Nombre del Juez	MARCO AGUSTÍN ARBULÚ BALLESTEROS
2	Profesión	INGENIERO DE SISTEMAS
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	17
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán Universidad Tecnológica del Perú
	Cargo	Coordinador de Investigación
<u>TESIS</u>		
TITULO: GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.		
PROBLEMA: ¿De qué manera la gestión de almacenes optimizará la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
OBJETIVO GENERAL: Determinar la gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
Autor: Espinal Malca Edinson.		
Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander.		
Instrumento evaluado		Entrevista
Objetivos de la investigación.		1.- Analizar la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 2.- Diagnosticar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 3. Proponer un diseño de gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C
Detalle del Instrumento: La entrevista constara de 10 preguntas las cuales se aplicará a 14 trabajadores usuarios del almacén general de la empresa, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.		

2. Ítems preguntas. - ENTREVISTA	
1.- ¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?	A (✓) D () Sugerencias.....
2.- ¿Los colaboradores del área de almacén realizan sus labores motivadas?	A (✓) D () Sugerencias.....
3.- ¿Los colaboradores realizan sus labores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?	A (✓) D () Sugerencias.....
4.- ¿Los colaboradores del área de almacén muestran grado de unión?	A (✓) D () Sugerencias.....
5.- ¿Los colaboradores del área de almacén llegan a trabajar de manera puntual?	A (✓) D () Sugerencias.....
6.- ¿Existe rivalidad entre los trabajadores de la empresa?	A (✓) D () Sugerencias.....
7.- ¿Los trabajadores cumplen con las políticas impuestas por la empresa?	A (✓) D () Sugerencias.....
8.- ¿Se cuenta con un control de productividad, para medir cada una de las actividades de los colaboradores?	A (✓) D () Sugerencias.....
9.- ¿Se cuenta con un líder en la empresa?	A (✓) D () Sugerencias.....
10.- ¿Los colaboradores realizan sus labores dentro del tiempo establecido?	A (✓) D () Sugerencias.....


FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI: 1075058

 Nueva Agencia Judicial Voluntaria
 INGENIERO EN SISTEMAS
 MAESTRO EN INGENIERIA DE SISTEMAS

VALIDACION 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 Sipàn, he leído y validado el instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Espinal Malca Edinson, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA 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, 20 de noviembre del 2019



Rafael Martel Acosta
Mgtr. Administración de Empresas



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	RAFAEL MARTEL ACOSTA
2	Profesión	ADMINISTRADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	15
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán - IPAE
	Cargo	Docente
TESIS		
TITULO: GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.		
PROBLEMA: ¿De qué manera la gestión de almacenes optimizará la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
OBJETIVO GENERAL: Determinar la gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
Autor: Espinal Malca Edinson.		
Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander.		
Instrumento evaluado	Encuesta	
Objetivos de la investigación.	1.- Analizar la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 2.- Diagnosticar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 3. Proponer un diseño de gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C	
Detalle del Instrumento: La encuesta constará de 12 preguntas las cuales se aplicará a 14 trabajadores usuarios del almacén general de la empresa, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.		

I. Ítems preguntas. – ENCUESTA N° 01	
1.- ¿Se cuenta con equipos como montacargas para la descarga de herramientas y equipos?	A (✓) D () Sugerencias.....
2.- ¿Se solicita guía de remisión para la descarga de los materiales?	A (✓) D () Sugerencias.....
3.- ¿Se cuenta con una lista de clasificación de los materiales según el movimiento dentro del almacén?	A (✓) D () Sugerencias.....
4.- ¿Se clasifican las entradas de materiales según el tipo de producto?	A (✓) D () Sugerencias.....
5.- ¿Se clasifica los materiales según el tipo de transporte que se va necesitar para realizar la entrega?	A (✓) D () Sugerencias.....
6.- ¿Se cuenta con procesos estandarizados para la preparación de pedidos?	A (✓) D () Sugerencias.....
7.- ¿Se tiene un mapa del almacén y con señalizaciones que faciliten los movimientos de los materiales?	A (✓) D () Sugerencias.....
8.- ¿Cada material que va salir del almacén es debidamente embalado?	A (✓) D () Sugerencias.....
9.- ¿Se etiqueta cada material u equipo que va salir del almacén?	A (✓) D () Sugerencias.....
10.- ¿Se toman fotografías antes de la salida del material u equipo?	A (✓) D () Sugerencias.....
11.- ¿Se cuenta con una orden de salida de materiales u equipos del almacén?	A (✓) D () Sugerencias.....
12.- ¿El personal de seguridad de la empresa realiza inspección de documentos para la salida de materiales u equipos?	A (✓) D () Sugerencias.....

Rafael Martel Acosta
Mgtr. Administración de Empresas

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI: 45701566



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Contabilidad

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DE LA ENTREVISTA**

1	Nombre del Juez	RAFAEL MARTEL ACOSTA
2	Profesión	ADMINISTRADOR
	Mayor Grado Académico obtenido	MAGISTER
	Experiencia Profesional (en años)	15
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán - IPAE
	Cargo	Docente
TESIS		
TITULO: GESTIÓN DE ALMACENES PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELÉCTRICOS UTCUBAMBA S.A.C.		
PROBLEMA: ¿De qué manera la gestión de almacenes optimizará la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
OBJETIVO GENERAL: Determinar la gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C.		
Autor: Espinal Malca Edinson.		
Asesor: Javier Estuardo Navarro Santander.		
Instrumento evaluado		Entrevista
Objetivos de la investigación.		1.- Analizar la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 2.- Diagnosticar la eficiencia en la empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C. 3. Proponer un diseño de gestión de almacenes para optimizar la eficiencia en la Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba S.A.C
Detalle del Instrumento: La entrevista constará de 10 preguntas las cuales se aplicará a 14 trabajadores usuarios del almacén general de la empresa, donde los encuestados tendrán 5 alternativas para marcar: a) Siempre; b) Casi siempre; c) A veces; d) Nunca; e) Casi nunca.		

2. Ítems preguntas. - ENTREVISTA		
1.- ¿El personal de seguridad de la empresa realiza la verificación de documentos para la salida de materiales u equipos?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....
2.- ¿Los colaboradores del área de almacén realizan sus labores motivadas?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....
3.- ¿Los colaboradores realizan sus labores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....
4.- ¿Los colaboradores del área de almacén muestran grado de unión?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....
5.- ¿Los colaboradores del área de almacén llegan a trabajar de manera puntual?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....
6.- ¿Existe rivalidad entre los trabajadores de la empresa?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....
7.- ¿Los trabajadores cumplen con las políticas impuestas por la empresa?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....
8.- ¿Se cuenta con un control de productividad, para medir cada una de las actividades de los colaboradores?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....
9.- ¿Se cuenta con un líder en la empresa?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....
10.- ¿Los colaboradores realizan sus labores dentro del tiempo establecido?	A (X)	D ()
	Sugerencias.....


Rafael Martel Acosta
 Mgr. Administración de Empresas

FIRMA JUEZ EXPERTO
 DNI: 40701866

Anexo N° 09: Evidencias Fotográficas.



